***M T***

***Ingénieur Support Sénior***

**SAVOIR-FAIRE FONCTIONNEL**

* **Résolution de Problèmes Complexes**
* **Communication**

**SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| Compétences fonctionnelles | **Documentation Technique, Orientation Client, Gestion des Incidents et des Problèmes, Analyse Fonctionnelle et Technique, Support Applicatif N2/N3** |
| Compétences méthodologiques | **Analyse de Logs et Comportement Système** |
| Autres compétences | **Retail / E-commerce** |
| Compétences en gestion de projet | **Gestion de Projets IT** |
| Compétences techniques | **Squash, Jira, ITIL, Linux/Unix, MongoDB, SQL (Oracle)** |
| Outils | **Topdesk** |
| Langues | **• Arabe**  **• Anglais**  **• Français** |

**Education**

|  |  |
| --- | --- |
| **2009-2010** | **Titre RNCP Niveau II, Administration de réseaux et systèmes**  **Doranco Ecole Sup' des Tech Créatives** |
| **2008-2009** | **Licence professionnelle, Ingénierie électrique, électronique et des communications**  **Université Paris-Sud** |
| **2004-2007** | **BTS systèmes électroniques, Technologie d'électronique industrielle**  **Lycée Louis Armand** |

**CERTIFICATIONS**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ITIL FOUNDATION V3** |
|  | **TOEIC** |

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

|  |  |
| --- | --- |
| **vente-privee**  **Senior Support Engineer**  **Période :**  **01/2018 – Poste Actuel** | **Projet : Support Transport**  Support fonctionnel et technique N2/N3 sur le périmètre transport, incluant la gestion des incidents et des demandes des transporteurs.  **Mission**   * Gestion des anomalies remontées par les entrepôts sous le WMS (Warehouse Management System) LM ou Manhattan * Extraction de statistiques via la base de données pour les métiers * Participation à la résolution de problèmes complexes en coordination avec les équipes internes   **Technologies:** Manhattan, SQL, WMS |

|  |  |
| --- | --- |
| **GEODIS**  **Analyste Support Applicatif**  **Période :**  **04/2016 – 12/2017** | **Projet : Support TMS TEOS**  Support fonctionnel et technique N2/N3 sur le TMS (Transport Management System) TEOS.  **Mission**   * Utilisation de JIRA pour suivre la correction des incidents * Participation aux réunions de projet pour le lancement des sprints * Recette applicative : tests de correction et non régression (TNR) via outil Squash * Maintien d'une base de connaissances   **Technologies:** Squash, TMS TEOS, JIRA |

|  |  |
| --- | --- |
| **Société Générale**  **Gestionnaire d'Applications Bancaires**  **Période :**  **03/2014 – 04/2016** | **Projet : Support Applications Bancaires**  Support fonctionnel sur les applications Banque à distance et téléphonie.  **Mission**   * Pilotage des incidents et des problèmes du périmètre * Supervision applicative des services * Analyse des conséquences techniques et fonctionnelles des ABEND en production * Proposition de solutions à court et long terme * Production de tableaux de bord et suivi des tâches |

|  |  |
| --- | --- |
| **Consort NT**  **Technicien Support Applicatif**  **Période :**  **11/2012 – 03/2014** | **Projet : Support Applications Eiffage - Eiffage**  Support fonctionnel d'applications métiers (Operis - comptabilité, Sextant Intérim) auprès de 25 000 utilisateurs.  **Mission**   * Résolution des incidents et escalades vers les équipes concernées   **Technologies:** Sextant Intérim, Operis |