

Gestionnaire de comptes clients

Timur Aurang / 0645120678
aurang.t@gmail.com

Compétences

- Maîtrise de l'espace client entreprise Bouygues Télécom et Orange business service.
- Maîtrise des OS ANDROID et IOS
- Connaissance des solutions MDM Citrix, Workspace one, Meraki, Microsoft Intune
- Connaissance de la solution Cisco Webex (softphonie)
- Connaissance des logiciels Samsung Smart Switch et Apple iTunes
- Enrôler des terminaux dans le DEP d'Apple
- Connaissance de Service Now
- Utilisation de la suite Microsoft Office, particulièrement Excel (recherche v, tcd...)
- Langue : Anglais scolaire
- Qualités professionnelles : Travail d'équipe, rigoureux, force de proposition, capacité d'adaptation, réactif.
- Permis B

Expériences professionnelles

04/2023 au 01/2024

DANONE / Prestataire ITS IBELEM

Gestionnaire de flotte mobile

- Gestion du stock dans Service Now
- Affectation des matériels dans Service Now
- Prise en charge et résolution des STASK & INC
- Gestion des garanties et suivi constructeur
- Gestion des commandes (Smartphones, accessoires, cartes sim...)
- Aide à la réalisation des procédures
- Suivi des lignes non utilisées

10/2022 au 04/2023

GROUPE BEL / Prestataire ITS IBELEM

Gestionnaire de flotte mobile & PC

- Gestion du stock dans Service Now
- Affectation des matériels dans Service Now
- Prise en charge et résolution des STASK & INC
- Gestion des garanties et suivi constructeur
- Gestion des commandes (Smartphones, accessoires, cartes sim...)
- Aide à la réalisation des procédures
- Réaliser, suivre, réceptionner les commandes
- Prise de rdv pour remise de terminaux mobile
- Mise au rebut et renvoi au loueur
- Suivi des lignes non utilisées
- Suivi de l'intégralité du stock smartphone, PC & accessoire afin d'anticiper une rupture de stock

07/2019 à ce jour

ITS IBELEM

Gestionnaire de comptes clients

Au sein du centre de service managé Mobilité d'ITS Ibelem, en charge d'un portefeuille de clients dédiés (principalement IKEA France & EMILFREY)

- Responsable du parc de téléphonie mobile pour le compte IKEA
- Prise en charge des traitements administratifs opérateurs télécoms,
- Gestion des forfaits et des options,
- Mise à jour des référentiels (TEM / Bases de données Excel),
- Gestion des commandes (Smartphones, accessoires, cartes sim...)
- Gestion de stock (entrée/sortie, inventaire...) à créer
- Adaptation des reporting mensuel en fonction de l'activité
- Gestion du SAV.
- Participation aux comités de suivi opérationnels avec Bouygues Télécom
- Suivi des SLA client
- Réalisation des procédures
- Préparation d'un rapport d'activité mensuel

06/2017 – 08/2018

ERNEST & YOUNG

Gestionnaire de flotte mobile

- Gestion de la mastérisation et de l'enrôlement des terminaux destinés aux nouveaux arrivants (70 utilisateurs/semaine),
- Gestion de 14 000 lignes voix/data et 7000 terminaux android/ios,
- Résolution d'incidents techniques des utilisateurs,
- Commandes de lignes et de smartphones,
- Gestion des inventaires smartphones.
- Support aux utilisateurs téléphonique et « physique. »
- Gestion des stocks de lignes (créations, inventaires),
- Gestion des tickets incidents et des demandes via ServiceNow.
- Support utilisateurs VIP.
- Participation aux Welcome To EY.
- Établissement d'un reporting hebdomadaire.

12/2016 – 03/2017

RAYONNANCE TECHNOLOGIE

Technicien

- Maintenance des matériels de mobilité (PDA, smartphones, tablettes),
- Réception des matériels,
- Diagnostic,
- Envoi constructeur, clients,
- Déploiement PDA et smartphones.

| Formation initiale

2013/2015

BTS Services Informatiques aux organisations

Bac + 2, Lycée Louise Michel

2010/2013

Bac Pro Système Electroniques Numériques

BAC – Lycée l'ENNA

| Centres d'intérêt

- Passion pour le voyage
- Sports collectifs
- Musique, cinéma, technologie