

CONSULTANT SERVICES & SUPPORT

FORMATIONS

2016 : Formation ITIL Foundation

2014 : Formation Superviseur en centre de relation client à distance

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis 09-2017 :

CLARILOG France

Consultant Services et support

Support technique auprès des clients

Assistance des futurs clients durant les phases d'évaluation des produits

Rédaction de documents à destination des clients

Installation, paramétrage et formation aux logiciels compte tenu des besoins du client

De 2014 à 08-2017 :

GROUPA2M, CLICTEL

Superviseur en centre de relation client à distance

Suivi d'activité, accompagnement dans l'atteinte des objectifs, montée en compétence des équipes, recrutement et intégration de nouveaux

collaborateurs, reporting & statistiques, interface client/société, gestion des plannings, gestion de flux

De 2012 à 2014 :

ITS GROUP / ATOS

Technicien helpdesk

Suppléance de mon superviseur, en charge du Comité Directeur du groupe l'Oréal, support Technique Niveau 2, gestion des contacts par mail, gestion des appels VIP, missions d'analyses, formations des nouveaux arrivants

De 2011 à 2012 :

TELEPERFORMANCE

Conseiller clientèle

Assistance Utilisateurs, support technique Niveau 2, expertise SAV, mission de tuteur / formateur, extraction de données et statistiques, suppléance de mon responsable
