

Rédacteur web

L'expérience de l'assistance aux utilisateurs

PARCOURS PROFESSIONNEL

❖ **Formation rédaction web – (janvier 2023 à ce jour)**

Reconversion en rédaction web – Lucie Rondelet – Promotion Ashita

- . Production du contenu de qualité sur des sujets variés, à des fins publicitaires ou informatives.
- . Maîtrise des techniques de référencement et d'optimisation SEO, des principales technologies web et de communication, du copywriting.

❖ **SYSTEME U (janvier 2008 à janvier 2023)**

Assistant Hot-Line Niveau 2 / Bureautique & Mobilité

- . Assistance des utilisateurs des centrales d'achats sur les problèmes d'infrastructure et de bureautique (*Office*) et des Magasins U sur leurs matériels mobiles (smartphones & PDA), administration et connexions réseau à distance.
- . Administration des comptes *Google Workspace* du groupement U.
- . Réditions de procédures et de FAQ sur le portail utilisateurs (*Service Now*), escalades par filières et plans d'actions.
- . 2009 à 2011 – Formations d'accueil aux embauchés de la Centrale Ouest.

❖ **FNAC Services (2007 – 2008)**

Services Informatiques en clientèle

- . Interventions au domicile des particuliers avec prise de rendez-vous par téléphone. Dépannage réseau ou système, installations matériels et logiciels, formations bureautiques.

❖ **ORDIPASS – SERVIPASS (2006)**

Gestion d'une entreprise de vente & services informatiques

- . Etude de marché, financement, implantation et communication.

❖ **IBM France (1995 – 2005)**

Responsable d'opérations de Services Informatiques – 3 ans

- . Suivi des projets de l'agence IBM de Nantes (inférieurs à 50 K€) : affectation des ressources, suivi d'avancement/facturation.
- . 2003 – 2005 : Affectation unique à un projet de migration du SI d'une Mutuelle de Santé niortaise (suivi opérationnel, contrôle de reporting, avancement/facturation).

Stéphane POULLAIN

99, rue du Château d'Eau

44400 REZE

Tél : 06.25.34.04.67

Français, 54 ans

Permis B

stpoullain@gmail.com



POINTS FORTS

- **Communication écrite**
- **Maîtrise du français et de l'orthographe**
- **Pédagogue et capable de transmettre un savoir**
- **Bonne culture générale**
- **Très à l'aise avec les nouvelles technologies**
- **A l'aise avec les tâches administratives**
- **Très rigoureux et organisé**
- **Autonome et indépendant**
- **Adaptable et curieux**

FORMATIONS

Lycée Carcouët

Nantes

1989

B.T.S. Informatique de Gestion

Lycée Bourgenay

Les Sables d'Olonne

1987

Baccalauréat Serie H – Technologies Informatiques

...

Expert Support Informatique

L'expérience de l'assistance aux utilisateurs

...

Superviseur des Contrats de Maintenance – 2 ans

. Pilotage des contrats de maintenance des grands comptes régionaux de l'agence IBM de Nantes. Pilotage des interventions et gestion des stocks de pièces détachées et de leurs délais d'acheminement sur les sites Clients en rapport avec les délais de remise en service.

Ordonnancement des interventions en clientèle – 2 ans

. Gestion et coordination des interventions en clientèle (planification et prise de rendez-vous pour 15 techniciens sur 10 départements du Grand Ouest)

Formateur – 12 mois

. Formateur bureautique et progiciels d'aide à la vente (client Renault) ; cessions hebdomadaires de 8 à 10 stagiaires

Technicien Itinérant Polyvalent – 2 ans

. Interventions de services et de maintenance informatique, toutes plateformes, dans la région Centre Ouest. Responsabilité de déploiements de matériels

❖ Divers Sociétés (1989 - 1995)

Analyste programmeur

. Analyse et développement d'applications DOS (Clipper) ou Windows (Windev), mise en œuvre, assistance client

Technicien d'assistance client

. Mise en œuvre et assistance sur gestion de stocks dans le milieu de l'hôtellerie-restauration

Programmeur

. Écriture d'applications dédiées à la gestion de parcs informatiques (AEC 44)

