

Traolach Ó FLOINN

Arith 73340, France • E-mail : hello@traolach.com • Web: traolach.com

PARCOURS PROFESSIONNEL

Chef de projet

XR Ireland
Savoie, France

03.2025 – 08.2025

Contrat

J'ai clôturé deux projets financés dans le domaine de la réalité étendue (XR) basés sur l'IA et j'ai contribué au lancement du développement d'une nouvelle plateforme XR destinée à des cas d'utilisation dans la gestion des catastrophes. J'ai occupé le poste de Scrum Master pour une équipe d'ingénieurs de 11 personnes et j'ai administré OpenProject.

RESPONSABILITÉS :

- J'ai organisé des sessions de planification de sprints, de revues, de rétrospectives et de backlog pour une équipe de 11 personnes ; j'ai assuré le suivi des actions et des suivis.
- Gestion des activités de clôture de deux projets XR culturels et humanitaires financés par l'industrie/l'UE.
- Aide au lancement de la phase de développement d'une nouvelle plateforme XR axée sur les scénarios d'intervention en cas de catastrophe.
- Administration d'OpenProject : mise en place de projets, de tableaux Scrum, de calendriers Gantt, de rôles d'utilisateurs et d'autorisations.
- Planification et direction de la migration de Jira vers OpenProject et aide à l'intégration de l'équipe.
- Encadrement des étudiants en stage universitaire tout au long du contrat.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Standardisation des tableaux de bord et des rapports de projet, clarifiant le statut et les dépendances pour l'équipe.
- Gestion de la migration des projets de Jira et Confluence vers OpenProject.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Scrum, OpenProject, Jira, Confluence, planification de projet, documentation, Visio

Auto Entrepreneur

Lazorama (Nua Commerce)
Savoie, France

03.2023 – 03.2025

Travailleur indépendant

J'ai fondé et dirigé une petite marque de commerce électronique produisant des articles cadeaux personnalisés, en gérant le cycle complet, de la création du site web à la production, au marketing, à l'exécution et à l'assistance.

RESPONSABILITÉS :

- Gestion de bout en bout des opérations de commerce électronique : conception des produits, fabrication, traitement des commandes et assistance à la clientèle.
- Création du site WooCommerce (UX, pages produits, paiements, intégrations)
- Lancement d'une vitrine en 6 langues et multidevises pour l'Europe et l'Amérique du Nord
- Acquisition et fidélisation via Google Ads et le référencement sur la page ; suivi des performances à l'aide d'outils d'analyse
- Gestion des finances : budgétisation, stratégie de tarification et contrôle des dépenses.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Création et mise sur le marché d'une première entreprise en France
- Rationalisation de la production et de l'encaissement, réduction des délais et des taux d'erreur
- Augmentation des ventes grâce à des campagnes ciblées

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Woo Commerce, LightBurn, WordPress, Photoshop, Stripe, Google Analytics, Google Ads, E-commerce

Analyste principal en optimisation

Gen (anciennement NortonLifeLock)
Savoie, France

07.2018 – 02.2023

CDI

Membre de l'équipe Insights & Optimisation, en partenariat avec le produit, le marketing et l'ingénierie pour améliorer l'UX sur le site, augmenter les ventes et accroître la satisfaction des clients. Il a dirigé la conception de l'expérimentation, l'exécution du projet et l'analyse post-test afin de transformer les données en actions claires.

RESPONSABILITÉS :

- Responsable mondial des tests d'optimisation de la rétention CRM
- Conception et priorisation des tests A/B sur les canaux d'acquisition et de fidélisation à fort volume.
- Gestion de l'expérimentation via Agile Kanban ; coordination de la livraison interfonctionnelle
- Résolution des problèmes et prise en charge des corrections de bogues ayant un impact sur les tests et l'interface utilisateur.
- Analyse des performances à l'aide d'Adobe Target, d'Adobe Analytics et de Quantum Metric
- Élaboration de tableaux de bord pour surveiller les indicateurs clés de performance des tests et suivre l'état de la campagne
- Synthèse des résultats et présentation des recommandations aux parties prenantes
- Suivi du travail et du flux de travail dans Jira

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Augmentation de la vitesse d'expérimentation et de la couverture des parcours clés
- Amélioration de l'UX de l'entonnoir de fidélisation grâce à l'obtention de résultats de tests étayés par des données
- Identification et résolution des défauts à fort impact mis en évidence par l'expérimentation et l'analyse des sessions.
- Fourni des informations claires qui ont permis d'établir la feuille de route et les priorités.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Adobe Target, Adobe Analytics, Quantum Metric, Jira, tests A/B/n, CRO, Agile Kanban, communication avec les parties prenantes, narration de données

Responsable du catalogue e-commerce

CPL Solutions pour Microsoft Ireland
Dublin, Irlande

11.2014 – 06.2018

CDD

Membre de l'équipe chargée des projets mondiaux des magasins numériques de Microsoft, en charge des vitrines en ligne de la région EMEA et de la région APAC. Il a assuré les opérations quotidiennes du catalogue et la production web tout en contribuant à la transition de Digital River vers la plate-forme de commerce électronique OCX développée en interne par Microsoft.

RESPONSABILITÉS :

- Soutien aux lancements de produits Microsoft en tant que producteur web (contenu, actifs, coordination de la mise en ligne).
- Mise en place des produits et gestion des prix à l'aide du système ANCAP de Microsoft ; garantie de l'exactitude et de la conformité des données.
- Exécution et maintenance des configurations du catalogue sur la plateforme Global Commerce de Digital River.
- Partenariat avec Online Merchandising pour mettre en œuvre des promotions, des ventes croisées et des placements.
- Contribution au déploiement de la plateforme OCX de Microsoft, y compris la préparation de la migration et l'UAT.
- Travail dans un cadre Agile Kanban ; suivi du travail dans Team Foundation Server (TFS)
- Coordination avec les parties prenantes régionales (EMEA/APAC) pour aligner le contenu, le calendrier et la préparation.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Prise en charge de plusieurs lancements mondiaux confidentiels, avec NDA, dans le respect des délais et de la préparation du catalogue.
- Amélioration de la qualité des données de la vitrine et de la cohérence des prix dans toutes les régions
- A contribué à réduire les risques liés à la migration de la plateforme en documentant les processus et en résolvant les problèmes liés au catalogue pendant la transition.
- Mise en place d'initiatives de merchandising qui ont amélioré la découverte des produits et la vitesse d'exécution des campagnes.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Digital River Global Commerce, Microsoft OCX (interne), ANCAP (tarification/catalogue), TFS (Azure DevOps), Agile Kanban, Production web, Support merchandising en ligne, Opérations catalogue/PIM, UAT, Coordination des parties prenantes

Spécialiste du programme d'optimisation (responsable EMEA)

Symantec Corporation
Dublin, Irlande

07.2013 – 11.2014

CDI

Membre de l'équipe E-commerce de Symantec, responsable du pipeline d'expérimentation pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique (EMEA). Il a dirigé les tests A/B pour les entonnoirs d'acquisition et de rétention, de l'hypothèse au lancement et à la lecture, en partenariat avec le marketing, le produit, l'ingénierie et l'analyse dans un environnement Agile Scrum.

RESPONSABILITÉS :

- A travaillé en partenariat avec les parties prenantes pour générer et prioriser les hypothèses de test et les feuilles de route.
- Rédiger des briefs/plans de test avec des KPI, du ciblage, de la segmentation, et des étapes de risque/QA.
- Coordonné les équipes Scrum pour construire, QA, et lancer des tests A/B/n et multivariés.
- Configurer et gérer les campagnes dans Adobe Target ; veiller à ce que le marquage et l'instrumentation soient corrects.
- Suivi des résultats et production d'analyses post-test avec des recommandations claires.
- Gestion de la réception, du carnet de commandes et des rapports d'état de la zone EMEA ; encadrement des équipes sur les meilleures pratiques en matière d'expérimentation.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- A réalisé des conversions mesurables et des gains de revenus à travers les principaux flux d'acquisition et de renouvellement.
- Standardisation de la planification des tests et des check-lists d'assurance qualité, ce qui a permis de réduire les défauts et de raccourcir les temps de cycle.
- Amélioration de la qualité des décisions grâce à des lectures concises et des tableaux de bord adoptés par les principales parties prenantes.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Adobe Target ; Adobe Analytics (Omniture) ; Jira ; Confluence ; tests A/B/n ; Agile Scrum ; conception d'hypothèses ; stratégie d'expérimentation ; tableaux de bord et présentation des données ; gestion des parties prenantes ; UAT/QA

Responsable par intérim des renouvellements e-commerce (Espagne, Portugal et Italie)

Symantec Corporation
Dublin, Irlande

03.2014 – 07.2014

CDI

Responsable temporaire des renouvellements en ligne de Norton en Ibérie et en Italie, assurant la continuité de l'activité et l'exécution coordonnée sur les marchés.

RESPONSABILITÉS :

- Responsable de la stratégie de vente des renouvellements en ligne et de la feuille de route pour l'Espagne, le Portugal et l'Italie.
- Fournir des rapports de performance hebdomadaires, des informations et des prévisions au directeur des ventes e-commerce.
- Partenariat avec les équipes locales de l'entreprise et de la vente au détail pour aligner les prix, les promotions et le calendrier sur les besoins du marché.
- Suivi des projets de renouvellement, du brief à la mise en service ; supervision de la localisation, de l'assurance qualité et de la livraison dans les délais.
- Suivi des indicateurs clés de performance de l'entonnoir (trafic, taux d'utilisation, conversion, indicateurs de désabonnement) et signalement des risques/opportunités.

NOTES :

Couverture à court terme effectuée parallèlement à mon rôle de spécialiste du programme d'optimisation pour la région EMEA.

Développeur de tests d'optimisation (spécialiste du programme en ligne)

Symantec Corporation
Dublin, Irlande

03.2012 – 07.2013

CDI

Il a pris en charge la conception, l'élaboration et la lecture d'expériences A/B pour les flux de commerce électronique des consommateurs de Norton au sein de l'équipe des partenariats. En partenariat avec les équipes de vente en ligne et de production web, il a transformé les hypothèses en tests embarqués sur les sites multilingues de la zone EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique), afin d'améliorer la conversion et les renouvellements.

RESPONSABILITÉS :

- Développement et configuration de tests A/B dans Adobe Target, de l'hypothèse et des mesures de succès jusqu'au lancement.
- Codage des variations de test et des hooks en utilisant jQuery, HTML et CSS.
- Vous avez développé des plans de test clairs avec les parties prenantes ; aligné la portée, le ciblage, les KPIs, et les garde-fous.
- Suivi des tests en direct par rapport aux indicateurs clés de performance ; pause, itération ou redimensionnement en fonction de la performance
- Production d'analyses et de lectures à l'aide d'Omniure (Adobe Analytics) et de tableaux de bord internes.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Augmentation mesurable des conversions sur les étapes clés du renouvellement en exécutant une cadence de test rapide.
- Amélioration de la qualité des décisions grâce à des résumés concis adoptés par les parties prenantes de l'entreprise.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Adobe Target ; Omniure/Adobe Analytics ; jQuery ; HTML/CSS ; Jira ; Confluence ; tests A/B et conception d'expériences ; tableaux de bord et rapports ; gestion des parties prenantes ; coordination du marché EMEA ; prise de décision basée sur les données.

Chef de project web

Thinkscape
Dublin, Irlande

07.2010 – 03.2012

CDI

Cofondateur d'une agence numérique en Irlande proposant des sites web, du commerce électronique et du marketing par courrier électronique pour les PME. Il s'est occupé des ventes, de la réussite des clients, de la réalisation des projets et des opérations de l'entrepreneur.

RESPONSABILITÉS :

- Construire et gérer un pipeline depuis la prospection jusqu'au lancement des sites web.
- A servi de contact principal avec le client pour le cadrage, les mises à jour de l'état d'avancement et l'assistance après le lancement.
- Planification des projets, définition des exigences, gestion des budgets, des risques et des délais.
- Coordination des concepteurs/développeurs et des sous-traitants externes ; gestion des tâches administratives.
- Création de sites web, mise en œuvre de commerce électronique et formation au CMS pour les clients.
- Mise en place et gestion de programmes de marketing par courriel et de campagnes Google Ads ; suivi des indicateurs de performance.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Mise en place de rapports Google Analytics qui ont permis d'améliorer la prise de décision et la fidélisation des clients.
- Lancement de plusieurs sites web de PME et de boutiques en ligne, permettant aux clients d'effectuer des transactions et de gérer eux-mêmes leur contenu.
- Création d'un réseau d'entrepreneurs de confiance pour renforcer les capacités sans sacrifier la qualité ou les délais.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Conception et développement de sites web ; gestion de sites web (CMS) ; commerce électronique ; marketing par courriel (Constant Contact, Mailchimp) ; Google Ads ; Google Analytics ; gestion de projets ; soutien à la clientèle ; développement des ventes ; gestion des sous-traitants ; collecte des exigences ; assurance qualité et test d'impact ; établissement de rapports et suivi des indicateurs de performance clés.

Superviseur d'équipe, ventes en ligne (équipe des opérations de e-commerce)

Symantec Corporation
Dublin, Irlande

02.2007 – 07.2010

CDI

Superviseur d'équipe au sein du groupe des opérations de vente en ligne pour le commerce électronique, sous la responsabilité du chef d'équipe. Il a pris en charge plus de 20 boutiques en ligne Symantec multilingues et multidevises dans la région EMEA. Il s'est concentré sur la coordination quotidienne, le contrôle de la qualité et l'alignement des parties prenantes afin que les produits, les prix et les promotions soient exacts et respectés.

RESPONSABILITÉS :

- Orchestrer la charge de travail quotidienne et les priorités des producteurs web ; maintenir les accords de niveau de service (SLA) et les transferts de responsabilités.
- Exécution des plans de vente en ligne en partenariat avec les responsables des ventes en ligne et du marketing.
- Gestion de la mise en place et des mises à jour des produits/catalogues (prix, promotions, disponibilité) dans plus de 20 magasins.
- Coordination avec les services juridiques, financiers, fiscaux, de localisation et informatiques pour les lancements et les modifications de sites.
- Soutien au recrutement, à l'intégration et à la formation ; évaluation des performances des membres de l'équipe.
- Mise en œuvre des processus d'assurance qualité, des contrôles de localisation et de l'intégrité des données pour les marchés de la région EMEA.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- A contribué à la réussite des lancements de nouveaux produits en coordonnant les contrôles de préparation (SKU, prix, taxes, traductions) et en suivant les problèmes jusqu'à leur résolution.
- Amélioration de la confiance des parties prenantes grâce à des mises à jour claires de l'état d'avancement et à des résumés concis des problèmes pour les partenaires interfonctionnels.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Opérations de commerce électronique ; Catalogue/configuration des produits ; Tarification et promotions ; CMS/publication de contenu ; Localisation et assurance qualité ; Planification de la charge de travail ; Suivi des SLA/KPI ; Gestion des parties prenantes ; Coordination interfonctionnelle ; Supervision et coaching d'équipe ; Préparation à la mise en production et retour en arrière ; Excel/rapports ; Documentation et playbooks

Coordonnateur de projet en ligne

Symantec Corporation
Dublin, Irlande

08.2005 – 01.2007

CDI

J'ai soutenu l'équipe mondiale des opérations de vente en ligne de Symantec dans la région EMEA en tant que coordinateur du programme en ligne. J'ai combiné la production web/graphique avec la coordination des produits et des prix pour que les boutiques en ligne soient exactes, conformes à la marque et prêtes à être lancées.

RESPONSABILITÉS :

- Production d'actifs web et graphiques pour les boutiques EMEA (bannières, pages d'atterrissage, éléments d'interface utilisateur).
- Vous êtes responsable de la mise à jour quotidienne des produits et des prix ; vous vous assurez de l'exactitude des données sur tous les marchés.
- Coordonner les lancements de produits et de promotions avec les ventes, le marketing et la localisation.
- Construire et maintenir les structures du catalogue de produits et les UGS dans le CMS de Digital River
- Soutien aux projets : calendriers, notes d'information, suivi de l'état d'avancement et transfert de responsabilités aux parties prenantes.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Nous avons réalisé plusieurs lancements de produits et de promotions dans les délais en alignant le contenu, la tarification et les traductions.
- Amélioration de la précision du catalogue en introduisant des vérifications simples pour les UGS, les prix et la disponibilité.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Conception web/graphique ; Opérations e-commerce ; Gestion des produits/prix ; Mise en place du catalogue ; Soutien au lancement promotionnel ; Publication CMS/contenu ; Coordination de la localisation ; QA et UAT ; Planification et rapports d'état ; Communication avec les parties prenantes ; Adobe Photoshop ; HTML/CSS ; Fichiers Excel/prix ; Digital River CMS

Consultant indépendant en sites Web

Digation / TraoCreative
Dublin, Irlande

10.1997 – 07.2010

Self Employed

Fourniture de services de conception et de développement de sites web de bout en bout à des PME irlandaises dans de multiples secteurs. J'ai combiné la conception UX/visuelle, la construction frontale et un travail léger de back-end/CMS pour lancer des sites de brochures et de commerce électronique. J'ai géré des projets depuis le briefing et la portée jusqu'à la livraison, la formation et le suivi.

RESPONSABILITÉS :

- Conception de l'interface utilisateur du site, des actifs de la marque et des créations marketing.
- Construire des sites web et des pages d'atterrissage (HTML/CSS/JS) et intégrer des CMS si nécessaire.
- Développement et maintenance de petits sites de commerce électronique (catalogue, paiements, expédition, promotions).
- Mise en œuvre d'un référencement de base, d'un marquage analytique et de rapports pour les clients
- Établissement de la portée du travail, préparation des devis/contrats, gestion des délais et des fournisseurs d'hébergement.
- Embarquement et formation des clients ; gestion des mises à jour, des changements de contenu et de l'assistance.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- J'ai fondé ma première entreprise
- Création de plusieurs sites de PME qui ont amélioré la visibilité en ligne et le flux de demandes de renseignements.
- Réduction de l'assistance après la mise en ligne grâce à la fourniture de guides d'administration et de formations ciblées.
- Augmentation de la conversion sur les pages clés grâce à une navigation plus claire, des temps de chargement plus rapides et des bases de référencement sur la page.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Conception web/graphique ; Développement frontal (HTML/CSS/JS) ; Intégration CMS (ex. WordPress, Drupal, Perch, Joomla) ; Mise en place et gestion du commerce électronique ; Passerelles de paiement et flux de paiement ; Principes de base du référencement ; Google Analytics ; Coordination du domaine/DNS et de l'hébergement ; Définition de la portée du projet et communication avec le client ; Adobe Photoshop ; Dreamweaver/FTP ; Documentation et matériel de formation.

Entrepreneur temporaire

Drake International pour Auckland City Council
Auckland, Nouvelle-Zélande

08.2004 – 03.2005

CDD

Au cours d'un séjour d'un an en Nouvelle-Zélande, j'ai effectué deux missions temporaires au conseil municipal d'Auckland via Drake International : (1) spécialiste de la saisie de données sur un programme de base de données fiscales, et (2) responsable de la liaison avec les travaux au sein de la division des biens immobiliers, supervisant les entrepreneurs et le contrôle d'accès pour le personnel.

RESPONSABILITÉS :

- Saisie de données (projet de base de données fiscales) : Saisie et vérification des données à partir des formulaires d'enquête sur le terrain ; respect des normes d'exactitude et d'exhaustivité ; signalement des anomalies pour correction ; soutien des cycles de construction/test d'une nouvelle application de fiscalité locale.
- Liaison avec les travaux (division des biens) : Supervision des entreprises de maintenance externes ; coordination des ordres de travail, de l'accès au site et des exigences en matière de santé et de sécurité ; suivi des dépenses et de l'avancement de projets d'une valeur totale d'environ 750 000 dollars néo-zélandais ; gestion de la base de données des cartes de sécurité pour plus de 3 000 membres du personnel ; gestion des mises à jour des parties prenantes et de la résolution des problèmes.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Saisie de données et contrôle de la qualité ; mise à jour d'Excel et de la base de données ; traitement des documents et gestion des dossiers ; coordination des installations/travaux ; suivi du budget et de l'avancement ; systèmes de gestion de la sécurité/de l'accès ; communication avec les parties prenantes.

Concepteur de sites Web, de vidéos en ligne et d'UX

Servecast
Dublin, Irlande

08.2004 – 03.2005

CDI

J'ai travaillé au sein de l'équipe technologique de Servecast chez un fournisseur pionnier de médias en continu basé à Dublin. J'ai combiné le design graphique avec l'UX pour la plateforme Servecast Enterprise Media Studio, en concevant et en construisant des modèles de lecteurs vidéo en ligne de marque et en maintenant le site web de l'entreprise de la conception à la mise en ligne.

RESPONSABILITÉS :

- Production d'actifs UI/visuels, de guides de style et de bibliothèques de composants.
- Création de wireframes, de flux et de spécifications pour les fonctionnalités d'Enterprise Media Studio
- Conception et développement de modèles de lecteurs de vidéo en continu intégrables pour les entreprises clientes.
- Localiser et thématiser les lecteurs pour qu'ils correspondent aux directives de la marque et aux besoins de la campagne.
- Maintenance et mise à jour du site d'entreprise Servecast (contenu, mise en page, pages d'atterrissage)
- Partenariat avec l'ingénierie pour affiner les exigences, QA front-end, et optimiser les performances.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Nous avons fourni des modèles de lecteurs réutilisables qui ont réduit le temps de lancement pour les déploiements des clients.
- Amélioration de l'adoption des fonctionnalités grâce à des modèles UX plus clairs et à des conseils sur le produit.
- Amélioration de la cohérence de la marque à travers les implémentations des clients et les points de contact de l'entreprise.
- Réduction des tickets d'assistance après la sortie du produit grâce à de meilleures spécifications, des listes de contrôle de l'assurance qualité et des documents de transfert.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Conception UX ; Conception d'interactions ; Architecture de l'information ; Prototypage ; Développement front-end (HTML/CSS/JS) ; Assurance qualité multi-navigateurs ; Streaming/lecteur UX ; Notions de base en matière d'accessibilité et de performances ; Adobe Photoshop/Illustrator ; Macromedia Flash et ActionScript ; Gestion des versions/des ressources ; Collaboration avec les parties prenantes

Concepteur de site Web

Esat Telecom
Dublin, Irlande

06.1999 – 04.2001

CDI

Conception, réalisation et maintenance des sites web grand public Esat Clear et Ireland Online. Il a combiné la conception de l'interface utilisateur, la production frontale et le contenu pour soutenir les objectifs du produit, du marketing et du soutien à la clientèle, y compris l'interface utilisateur du webmail d'Esat.

RESPONSABILITÉS :

- Maintenance des sites web de l'entreprise Esat Clear et de ses clients (mises à jour du contenu, pages d'atterrissage, corrections).
- Réponse aux demandes du marketing : promotions, bannières, pages de campagne et rafraîchissement de la page d'accueil.
- Rédaction et conception de contenu pour les sites de support technique d'Esat Clear & Ireland Online (FAQ, guides)
- Conception d'interfaces utilisateur et d'écrans pour les services de webmail d'Esat
- Assurer la compatibilité entre les navigateurs, l'accessibilité de base et l'hygiène des performances.
- Coordonner les révisions avec les parties prenantes et gérer les transferts de versions.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Amélioration de la cohérence du site et de la rapidité des mises à jour grâce à des modèles de page et des éléments de style réutilisables.
- Une interface webmail plus propre et plus intuitive, conforme à la marque et aux directives d'utilisation.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

HTML, CSS, JavaScript de base ; Macromedia Dreamweaver, Adobe Photoshop ; Optimisation des images ; Rédaction et micro-copie ; Création de modèles et réutilisation des composants ; Assurance qualité inter-navigateurs ; Pratiques de base en matière d'accessibilité et de performance ; Coordination des parties prenantes ; Gestion des versions et des actifs ; Souci du détail et discipline en matière de délais.

Agent de support technique

Esat Telecom
Dublin, Irlande

12.1998 – 06.1999

CDI

Membre de la première équipe d'assistance technique Esat Clear mise en place par Esat Telecom pour le lancement du marché. Il a fourni une assistance de première ligne par téléphone et par courrier électronique aux clients Internet, a contribué à l'élaboration des normes d'assistance et a contribué au contenu du site d'aide en libre-service.

RESPONSABILITÉS :

- Résolution des problèmes de connectivité par ligne commutée, de courrier électronique, d'Internet et de configuration.
- Guider les clients pas à pas vers la résolution du problème par téléphone.
- Enregistrement, triage et escalade des incidents ; suivi des modèles pour les correctifs/FAQs.
- Contribuer à la construction du site d'assistance Esat Clear (articles, FAQs, how-tos)
- Participation à des projets pilotes et à des tests de processus avant le lancement.
- Maintien de la qualité du service : SLAs, notes d'appel, feedback aux équipes produit/réseau.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Aide à l'établissement de flux de travail pour le support de première ligne et de voies d'escalade pour le lancement
- Réduction du temps de traitement moyen grâce à des scripts plus clairs et des listes de contrôle de dépannage.
- Augmentation de la résolution au premier appel en développant la base de connaissances et les guides de réparation rapide.
- Amélioration de la satisfaction des clients grâce à une communication empathique et un suivi cohérent.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Notions de base de Windows/Mac ; paramètres d'accès à distance/réseau (TCP/IP, modems, clients de messagerie électronique) ; outils de billetterie/call-logging ; création de bases de connaissances ; cadres de dépannage ; communication avec les clients et désescalade ; documentation des processus ; collaboration d'équipe ; souci du détail et orientation vers le service.

Assistant des ventes

Person 2 Person Mobile Phones
Dublin, Irlande

10.1997 – 11.1998

CDI

Assistant commercial de première ligne dans une chaîne de magasins de téléphonie mobile très fréquentée. Conseiller les consommateurs et les petites entreprises sur les combinés, les tarifs et les accessoires ; activer les comptes ; soutenir le service après-vente et les opérations du magasin tout en travaillant sur les KPI personnels et du magasin.

RESPONSABILITÉS :

- Servir les clients qui se présentent au téléphone : découverte des besoins, démonstrations, devis.
- Traiter les nouvelles activations et les mises à niveau sur les réseaux ; contrats et vérifications de crédit.
- Configurer les combinés (SIM, transfert de contacts, configuration de base et tutoriels)
- Traitement des transactions au point de vente, des remboursements, de l'encaissement quotidien et des vérifications d'inventaire
- Création de présentoirs, de promotions et de merchandising en magasin ; respect des normes de présentation.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Atteint ou dépasse les objectifs mensuels d'activations, d'ajouts ARPU et d'accessoires.
- Augmentation des taux d'attachement (étuis, chargeurs, assurance) grâce à la vente de solutions.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

Points de vente et portails d'activation ; bases de MS Office ; configuration du téléphone, activation de la carte SIM, bases du portage de numéros ; découverte du client, traitement des objections, clôture, ventes croisées/améliorées ; merchandising, comptage des stocks, gestion des liquidités ; précision, travail d'équipe et gestion du temps.

Administrateur de bureau et agent polyvalent

Viking Dies et Diecutting
Dublin, Irlande

07.1992 – 10.1997
CDI

Double rôle de bureau et d'atelier dans une PME de fabrication desservant le secteur de l'impression et de l'emballage. Informatisation de la comptabilité du bureau, gestion de l'administration et de la comptabilité au quotidien, soutien aux opérations de fabrication et de découpe, gestion des livraisons aux clients.

RESPONSABILITÉS :

- Administration du front office : réception, correspondance, fiches de poste, planning.
- Comptabilité informatisée ; mise en place de la facturation, des relevés et du suivi des débiteurs.
- Tenue de la comptabilité : AP/AR, rapprochements bancaires, préparation de la paie, soutien à la TVA
- Soutien à la production : préparation du matériel, aide à l'installation des presses, emballage et contrôles de qualité
- Contrôle des stocks et points de commande pour les consommables et l'outillage
- Logistique : planification des itinéraires et livraisons dans les délais ; liaison de base avec les clients.

PRINCIPALES RÉALISATIONS/RÉSULTATS :

- Mise en œuvre du premier flux de travail comptable numérique, accélérant la clôture mensuelle et améliorant la précision.
- Amélioration des flux de trésorerie grâce à une facturation en temps voulu et à des rappels structurés
- Augmentation du rendement pendant les périodes de pointe grâce à la flexibilité entre l'administration et la production.

OUTILS ET COMPÉTENCES :

MS Office (Word, Excel) ; logiciel de comptabilité pour PME ; classement et gestion des dossiers ; facturation, AP/AR, références bancaires, préparation de la paie, bases de la TVA ; gestion des tickets de travail et contrôle des stocks ; soutien de base aux machines et à la production.