

**Alain N.** - Né en 1968  
**91150 Abbéville-la-rivière**  
**10 ans d'expérience**  
**Réf : 1309061622**

## **Responsable affaires maintenance tertiaire**

### **Ma recherche**

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans le Bâtiment.

### **Formations**

---

BTS Assistant Technique d'ingénieur  
Formation CNAM en électronique de 3 ans  
Bac F3 - Electrotechnique

### **Expériences professionnelles**

---

#### **2008 - 2012**

Ingénieur support produit autonome - KIP (PME Internationale) - 91

#### **2003 - 2008**

Ingénieur support technique - Editions Solutions et Systèmes - 91

#### **1993 - 2003**

Inspecteur service client - Xerox Engineering Systèmes - 91

#### **1987 - 1993**

Technicien Service Client - Rank Xerox - 93

### **Langues**

---

- Anglais technique : lu, parlé, écrit Allemand courant Italien parlé parlé: scolaire / écrit: notions

### **Atouts et compétences**

---

#### **RELATION CLIENT**

Partenariat HP. Fidélisation clientèle. Support terrain et téléphonique sur hard et soft. Contrats de maintenance. Réalisation des reporting. Orientation satisfaction client (objectif atteint 95%). Traitement des plaintes. Expertise technique. Obligation de résultats / solutions techniques. Conseils avant-vente. Gestion fournisseurs / sous-traitants.

#### **FORMATION / ANIMATION D'EQUIPE**

Formations avancées des clients et partenaires (international / national). Animateur de stages techniques. Certification RIP Caldera. Participation à des salons (Viscom, Symphonie Visuelle, Drupa). Savoir faire et faire savoir, partage de la connaissance. Organisation et pilotage des ressources int / ext.

#### **TECHNIQUE / TECHNOLOGIE**

Maîtrise de la gestion électronique du document, de l'impression numérique grand format. Expertise des médias souples et rigides et du profilage. Bonnes connaissances électriques / électrotechnique. Structure logicielle et mécanique des machines.

#### **CREATION / DEVELOPPEMENT**

Mise en place d'une solution collaborative d'organisation et de capitalisation des connaissances (intraknow), ainsi que d'un site internet. Edition de plaquettes et vidéos techniques pour lancement produits. Cellule de recherche et développement d'outils spécifiques (livraisons différées, aide à la stratégie commerciale, outillage). Certification ISO 9002.

## INFORMATIQUE

Gestion et transmission de la documentation technique (BDD). Hotline et process d'escalade. Maîtrise des systèmes d'exploitations Windows, Mac OS et Linux. Exploitation réseaux, serveur, pilotes, image, sauvegarde. Prise de contrôle à distance. Connaissance des langages HTML / CSS et PHP / MYSQL.

Bureautique : Word, Excel, Outlook, PAO : Project Photoshop, Illustrator, Xpress (Expert)

## Permis

---

Permis de conduire

## Centres d'intérêts

---

- Création d'une entreprise de vente à distance de tableaux personnalisés POP ART SPORTS : Natation, judo, plongée

LOISIRS : Percussions (conservatoire), Président de l'association JazzDooWap, chant Jazz et Gospel