

Profil

- Solide expérience en service à la clientèle
- Reconnu pour son sens des responsabilités, pour ses procédures, ouvrages de vulgarisation et documentation technique
- À l'affût d'améliorations créatives pour une meilleure gestion du volume de travail
- Cherche continuellement à approfondir ses connaissances des outils de travail de façon autodidacte ou par diverses formations structurées

Expérience professionnelle

MarinePress Canada

2007-2018

Un des plus grands fournisseurs au monde de cartes et de publications, et fournit aux exploitants de navires tous les produits de navigation requis, tant en format papier que digital.

Spécialiste support technique à la clientèle

- Support technique, téléphonique et par courriel, auprès des clients à travers le monde pour des logiciels spécialisés sur la gestion des cartes et des publications maritimes, ainsi que des systèmes de navigation électronique par GPS dans le domaine de la navigation maritime
- Prise en charge des clients pour les aidé dans l'utilisation, configuration et le dépannage des logiciels utilisé à bord des navires.
- Participer à la création et mise en place de procédure afin de réduire la charge de travail et la qualité du service
- Participé à l'amélioration et modification des logiciels de la compagnie

Medisolution

1998 - 2006

Le plus grand fournisseur au Canada pour les logiciels de dans le domaine de la santé, système de gestion de médicament et de paie pour les hôpitaux

Spécialiste en téléphonie - Intermédiaire Niveau2 et support technique informatique

- Gestion du système téléphonique pour système Méridian SL-1, Système 61C et Option 11, programmation des menus et système de messagerie, support pour les appels conférence pour les bureaux de Montréal, Québec, Laval, Mississauga, Calgary et Edmonton
- Analyse des coûts et méthodologie d'utilisation des communications, négociation des forfaits et regroupements avec différents fournisseurs. Modifier la gestion des comptes et changer la mentalité des utilisateurs, ce qui a permis une réduction des coûts de 2,1 millions \$ à 875 000, \$.
- Effectuer des recherches et participer à la rédaction de manuel de l'usager et ouvrage de vulgarisation informatique pour le personnel de l'Hôpital Cité de la Santé. Résultat : réduction de 22 % des appels de service de base. Le manuel a été ensuite utilisé par d'autres hôpitaux de Montréal.
- Assistance technique et résolution de problèmes informatique concernant la réseautique et les différents logiciels sur plateforme Windows pour les usagers de la compagnie

Girard Roy Rainville et Ass, Montréal <i>Firme de service et d'impartition en informatique (fusionnée par Medisolution)</i>	1996 - 1998
Assistance technique et résolution de problèmes. Migration technologique	
CENTRE D'ACHAT COMMUNICATION INC, Brossard Firme de gestion de fonds Administrateur de réseau (Travail à contrat)	1997 - 1997
Dollards International Plus Inc, Brossard Gestion de fonds Administrateur de réseau (Travail à contrat)	1996 - 1997
Groupe CIS, Saint-Jérôme Création de logiciel pour le transport et livraison de marchandise Directeur technique	1995 - 1996
Girard Roy Rainville et Ass, Montréal Firme de service et d'impartition en informatique Conseiller informatique Évaluation des besoins, analyse des besoins informatiques.	1991 - 1995

Études et formation complémentaire

Niveau académique

Collège d'informatique Marsan, Montréal ▪ Diplôme de programmeur/Analyste	1986
CÉGEP de Bois de Boulogne, Montréal ▪ Cours l'ABC de la vente	1985
Institut Teccart Inc. Montréal ▪ Cours d'Électronique fondamentale et de logique	1981

Niveau professionnel

Cour chez edX (Formation en ligne - https://www.edx.org) ▪ Linux 101	2017
Cours certifiés par Witel, Montréal ▪ Système téléphonique Meridian 1/SL-1 Familiarisation I & II, ▪ Database Management and System Administration - Meridian 1/SL-1 ▪ ACD Feature / Administration - Meridian 1/SL-1	1999
INTERTAN CANADA LTÉE, Montréal ▪ Formation sur la gestion des ventes au détail ▪ MS DOS/PC DOS, BASIC, DBASE III+ VIANET (réseau) ▪ 983-Acc. Training for MS Windows NT 4.0 (1998)	1987-1998