

SÉBASTIEN MEROUR

77 BOULEVARD MARCEAU

92700 COLOMBES

06 70 35 41 63 | sebastien@sebastienmerour.com

Célibataire – 44 ans |   | [sebastienmerour.com](https://www.sebastienmerour.com)

Qui suis-je ?

CUSTOMER SUPPORT N2 VIP

DERNIERES EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2021 – Aujourd’hui

Oodrive

Paris



Customer Support N2 VIP

- Support Technique des solutions SecNumCloud
- Support Technique des clients Grands Comptes / SBF 120 / VIP
- Animation du dispositif de formation continue des nouveaux arrivants
- Synthèses des événements marquants
- Correspondant auprès des autres services (évolutions produit, nouveaux produits, roadmap...)
- Gestion de crise : pilotage et communication
- Maintien de l'excellence technique
- Support sur les Noms de domaines (redirections, CNAME, DNS...)

2017 – 2020

Oodrive

Paris



Customer Care Representative

- Support Web Applicatif de Niveau 2, sur les solutions de partage (iExtranet, Postfiles, Boardnox, Websynchro...)
- Support des solutions Clouds Privés
- Identification et gestion des priorités
- Rédaction des procédures pour l'équipe Customer Care
- Participation à la formation des Customer Care Associate
- Prise en charge du débordement des Customer Care Associate si nécessaire. (Salesforce, e-mail, téléphone)
- Escalade vers le Support N3 via Jira (R&D, IT, services) si nécessaire

2014 – 2016

Oodrive

Paris



Customer Care Associate

- Support Web Applicatif de Niveau 1, sur les solutions AdBackup, Dataroom, OPC, Sync, iExtranet, Postiles...
- Support Technique via Salesforce, e-mail, téléphone
- Reporting des bugs via Jira, vers l'équipe Qualité.
- Livraison de workspaces (Plateformes de partages de fichiers)
- Suivi des Noms de domaines (achats, transferts, renouvellements).
- Installations de sauvegarde offline

2010 – 2014

Avis Budget Group

Paris, La Défense



Gestionnaire Bases de Données

- Création, mise à jour et maintenance de Microsites dédiés à la location de voitures
- Administration et mise à jour de Res@car (Avis et Budget)
- Assistance technique (mails / téléphone) des clients utilisant Amadeus, Res@car et Microsites.
- Suivi Qualité : analyse des alertes, interruptions de services, remontée des bugs, vérification des requêtes XML
- Suivi des développements Microsite et Res@car : demandes de développement, suivi sur Redmine, recettage, Go / No Go, MEP...
- Onboarding des nouveaux collaborateurs

2008 – 2010

Avis Budget Group
Paris, La Défense



2003 – 2008

Auchan
Paris, La Défense



Chargé de Clientèle

- Gestion des litiges clients (franchises, dossiers de réclamations, remboursements, gestes commerciaux)
- Réservations et annulations pour agences de voyages
- Loyalty (adhésion, renouvellement, gestion du programme de fidélité)

Hôte d'accueil polyvalent

- Accueil des clients, remboursements, édition de factures, détaxe, écarts de prix, fidélisation...
- Travail en rayon (préparation des commandes, balisage, remplissage...)

COMPETENCES TECHNIQUES

Langages

Outils

Gestion du Code

CMS

Bases de Données

Déploiement

- HTML 5 , CSS 3, JavaScript, PHP (Certifications OpenClassRooms)
- Bootstrap 4, Google Fonts, Font Awesome, Photoshop
- Atom, Github
- WordPress, Joomla
- PhpMyAdmin, MySQL
- Hébergement, Noms de domaine, FTP

LANGUES

Anglais

Espagnol

Courant

Notions

DEVELOPPEMENT

2019

OpenClassRooms

Formation en ligne

Développeur Web Junior (Formation)

Formation OpenClassRooms au métier de Développeur web junior

2018

CodeCademy

Formation en ligne

Build Websites From Scratch (Formation)

Formation CodeCademy sur le HTML, CSS ,JavaScript et Github

2001 – Aujourd'hui

www.rwl.fr

Paris

Développeur du site RWL.FR : site musical

- Création du site
- Site développé sous Joomla
- Mise à jour quotidienne
- Refonte régulière du template

LITTERATURE

1997 - 1998

Université

Orléans

Licence de Lettres modernes