

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

04/2023 à 08/2025 **Analyste fonctionnel SAP & BI INSIDE/Thalès Alenia Space** *Toulouse*

- **Gestion des incidents Niveau 2** (<4h) sur Service Now (Pour Power BI, QlikSense, SAP MM et CATS)
- **Gestion de la Knowledge Base**
- **Animations** de réunions hebdomadaires avec les responsables clients et les équipes ATE
- **Analyse** des KPI
- **Coordination** et **suivi** de la formation mensuelle du Service Desk (Shift left) et des End users
- **Réalisation** de **reportings** et de dashboards PowerBI et Service Now

03/2021 à 03/2023 **Technicien Support Helpdesk CGI/Novartis** *Toulouse*

- **Gestion des incidents de niveau 1,5**
- Prise des appels, création et **traitement des incidents dans ServiceNow** en support de l'outil CRM Salesforce.
- **Suivi des incidents** en relation avec le **N2** (Inde)
- **Réalisation des reportings et KPI** hebdomadaires de l'équipe pour les clients
- Application des **méthodes CGI ASOP (Agile)**

03/2013 à 12/2018 **Responsable Administratif et d'Équipe Caisse Intersport** *Portet sur Garonne*

- **Key user** sur l'ERP Nosymag pour Intersport (Ginkoia)
- **Gestion des stocks** : Saisie des commandes, réception de marchandises, rapprochement des factures fournisseurs, traitement des litiges (SAV/tarifs/transport) en France et UE
- **Management** : Gestion d'une équipe de 3 personnes, ouverture et fermeture du magasin, planning de l'équipe, planification des tâches, suivi des objectifs CA, formations collaborateurs
- **Inventaire** : Organisation, suivi, contrôle
- **Contrôle des caisses** : Contrôle journalier des encaissements, remise en banque, gestion du coffre

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Informatique

- ERP - SAP MM SD CATS
- Service Now
- JIRA - Confluence
- Business Intelligence - QlikSense / Qlikview / Power BI
- Windows 10/11 - Office 365
- ERP - Ginkoia

Méthodes et Outils

- **AGILE** (formation aux fondamentaux)
- **SAP Activate - ACT100**
- **SAP S/4HANA MM (Certifié Sourcing and Procurement)**
- **ITIL Foundation 4 (Certifié)**

FORMATION**11/2025 à 02/2026 Consultant SAP4Hana Supply Chain***Datscientest Paris*

- Piloter la performance de l'activité Sourcing and Procurement via l'ERP SAP S/4HANA avec la méthodologie SAP Activate

11/2020 à 03/2021 Technicien Helpdesk*Vaélia Toulouse*

- Maîtriser les techniques de support utilisateurs grâce aux outils microsofts et de gestion d'incidents

09/2019 à 10/2019 Formation SAP*Arcesi Academy Toulouse*

- Formation courte sur les modules SAP SD, MM et FI, perfectionnement Excel

09/2005 à 06/2007 Licence Professionnelle Commerce*Université ViaDomitia Perpignan*

- AIMI - Approche Interculturelle des Marchés Internationaux

09/2004 à 06/2007 DUETE (Programme Erasmus)*Université Paul Sabatier/Universidad de Salamanca Espagne***SAVOIR-ÊTRE**

- Autonomie
- Méthodique
- Capacité d'adaptation
- Esprit d'équipe
- Force de proposition

LANGUES

- Anglais bilingue
- Espagnol bilingue