

## Michel ABASSI SITIG

36 ans

Nationalité française



Vous me retrouverez sur Internet:

- facebook
- viadeo
- LinkedIn
- myCORNERS
- plaxo
- Ning
- XING
- ziki
- twitter
- identi.ca

Blog:

<http://blog.libreevolution.eu>

# Consultant / Formateur / Manager

*J'aime le challenge*

- **2007 - 2009 : Entrepreneur – Consultant / Formateur en informatique**  
(Phoenix Evolution)

Missions :

Phoenix Evolution



- Recherche d'optimisation du traitement informatique.
- Promotion du Libre en milieu professionnel.
- Proposer des alternatives aux solutions propriétaires.
- Utiliser un réseau de compétences.
- Formation des utilisateurs finaux et des « supers utilisateurs ».
- Accompagner le changement.

- **2006 : Responsable Service Formation**  
(ITEM Informatique)

Missions :

- Entretiens d'embauche pour le service HotLine.
- Mise en place de procédures internes.
- Formations sur les progiciels ItemTrans et ItmeDisc© / TimeStore©.
- Planification des Formations.
- Audit interne des besoins pour l'évolution de la solution de GRC/ERP utilisée.
- Élaboration de manuels et « HowTo » (dest. interne / externe).
- Audit interne des besoins en formations et rapprochement avec la fonction RH.
- Veille technologique et test des produits concurrents.
- Coordination inter Services et mise en place de réunions.

- **2002 - 2006 : HotLineur**  
(ITEM Informatique)

Missions :

- Support pour les progiciels ItemTrans© & ITEM Stock© (commercialisés et développés par ITEM) et l'environnement matériel et logiciel ainsi que pour différents softs vendu par la société (ArcServe, FotoWin, TimeDisc – progiciel de lecture et interprétation de disque chrono-tachygraphiques, ...).
- Installation de programmes sous environnement Windows client / serveur et terminal serveur.
- Télémaintenance par accès aux serveurs des clients avec PC Anywhere (RAS / IP et VPN) et introduction dans la société de VNC puis de uVNC pour les accès aux postes clients via leurs serveurs.
- Analyse des appels pour la mise en place d'une base de connaissance technique et process (sur Freemind / Wiki).

- **07/2001 - 01/2002 : Formateur (technique & commercial)**  
(SR TELEPERFORMANCE)

Missions :

- Évaluation des besoins en formations pour la mise en place d'un plateau "support téléphonique" (technique & commercial) à Bruxelles.
- Formations continues & élaboration de modules pour combler les lacunes & faire évoluer le service Assistance Client pour les sites Paris et Bruxelles.
- Management d'une équipe de 15 personnes.

- **09/2000 - 06/2001 : Conseiller Clientèle (technique)**  
(SR TELEPERFORMANCE)

Missions :

- Gestion des problèmes techniques (niveau 1 & 2) liés à la connexion, la navigation sur Internet via un accès ADSL, ISDN & RTC et à l'usage des services associés (FTP, messagerie, forums, chat, etc.).

2 rue de la Mossig  
67520 ODRATZHEIM  
mas@libreevolution.eu  
Mobile : 06 75 79 05 75

## Michel ABASSI SITIG

36 ans

Nationalité française



- **06/2000 - 08/2000 : Conseiller Clientèle (commercial)**  
(SR TELEPERFORMANCE)

### Missions :

- Gestion des réclamations clients (facturation, offres Wanadoo, usage) et des demandes d'informations sur les offres du FAI.

- **1996 - 1997 : Service National.**  
(G.R.T.S.)

### Missions :

Travail sur terminal X, 2 stages utilisateur UNIX (débutant & avancé). Ensuite 7 stations UNIX (sous Sun Solaris) et 3 PC sous contrôle. Vérification du trafic réseau, retouches d'images satellites (visible & IR), gravure de CD, archivage et désarchivage (TAR) de données - sauvegardes. Auto formation au HTML/CSS et JavaScript..

### Qualités :

- Management
- Capacité d'analyse & de diagnostic
- Facilité de contact
- Patience & écoute
- Adaptabilité au matériel & logiciel
- Forte capacité de persuasion
- ...

### Langues :

Français (langue maternelle)  
Anglais (lu, parlé, écrit) technique  
Italien (lu, parlé)

### Loisirs :

- Informatique
- Astronomie
- Films / séries
- Sport

*1998 : DAEU B (Diplôme d'accès au Etudes Universitaires) Sciences  
Permis B*