

Catherine NOEL

Je souhaite mettre mon expérience au service d'une entreprise dynamique, en qualité d'assistante bilingue ou de support informatique. Organisée, à l'écoute, sachant communiquer, je m'adapte facilement et dispose d'un bon esprit d'équipe.



Expériences professionnelles

Depuis 2008 à aujourd'hui
Technicien ServiceDesk bilingue
DOREL Europe

De 1990 à 2008
Assistante de Direction
Correspondant Informatique
Responsable du Pôle Voyages
DOREL Europe

De 1989 à 1990
Animatrice/Formatrice en
bureautique et secrétariat
GRETA, CHOLET

Formatrice en bureautique et
secrétariat
AFPA, CHOLET

De 1986 à 1989
Secrétaire Sténo/Dactylo
CECF, ANGERS



Diplômes

BTS Secrétariat trilingue
Anglais/Espagnol
Chevrollier, Angers

BT Tourisme
Avesnières, Laval



Loisirs

Natation, fitness, lecture
Couture, activités manuelles
Visites en EHPAD Valanjou

Compétences professionnelles

Assistanat

- . Accueil téléphonique, prise de rendez-vous, transmission des messages
- . Administration et suivi de dossiers divers
- . Gestion des contrats, création d'une contrathèque
- . Suivi des budgets
- . Enregistrement des factures dans le système AS400
- . Organisation des réunions et des séminaires européens
- . Traduction de notes de service
- . Audit des besoins informatiques européens
- . Support bureautique aux Assistantes et Managers

Service Desk - 1000 utilisateurs/10 filiales européennes

- . Software : Office 365/Windows10/M3-AS400/VPN
- . Hardware : Mobiles/Postes de travail/Imprimantes/Scanner

Compétences techniques :

- . Enregistrement des demandes dans l'outil de ticketing ServiceDesk Plus (ManageEngine)
- . Gestion des tickets/Priorisation/Résolution/Escalade (environ 900 tickets/mois)
- . Active Directory : gestion des utilisateurs, des ressources
- . Gestion des droits et des accès
- . Restauration de fichiers
- . Configuration et installation du matériel : imprimantes, postes de travail, téléphones
- . Rédaction de procédures
- . Création et mise à jour d'une base de connaissances métier et utilisateurs
- . Publication de « Tips and Tricks » mensuels à usage des utilisateurs
- . Gestion du parc informatique (ServiceDesk Plus/Assets)

Formatrice

- . Analyse des besoins de formation
- . Organisation et animation d'Ateliers de formation
- . Evaluation des compétences
- . Accompagnement des utilisateurs lors de l'évolution des outils
- . Accueil des nouveaux arrivants et intégration au niveau informatique
- . Conception de manuels de formation, guides utilisateurs

Organisation des déplacements

- . Réservation des moyens de déplacements (aérien, taxis, ferroviaires, loueurs)
- . Négociation avec les prestataires et l'Agence de Voyages
- . Optimisation des coûts
- . Suivi des budgets

Aptitudes professionnelles

- . Orientée clients, sens du service
- . Sens des priorités et des délais
- . Autonomie, proactivité, force de proposition
- . Aptitude pour la Communication

Langues

- . Anglais : TOEIC OR – Bilingue
- . Espagnol : Intermédiaire

Contact

+33 6 15 79 01 96

Noel.cat@wanadoo.fr

10 rue Charles Baudelaire
49300 CHOLET