

Céline GERVAIS

50 rue de plaisance

92250 La Garenne-Colombes

Mobile : 06 63 26 02 11

E-mail : celine.gervais@gmail.com

Née le 30/03/1982

Célibataire

Permis B

INGENIEUR OUTILS ET METHODES

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis Juin 2006

COMPLETEL

Nanterre (92)

Ingénieur Outils et Méthodes

- ▶ Administratrice SmartHelp (outil d'aide au diagnostic des incidents clients) : alimentation de l'outil, gestion des comptes, formation des utilisateurs
- ▶ Responsable de la formalisation des process de gestion des incidents clients et réseaux
- ▶ Mise en place d'indicateurs pour le suivi du déploiement et des performances des sous-traitants
- ▶ Coordination avec les sous-traitants en terme de process et d'outils
- ▶ Création de documentations : procédures, guides utilisateurs, formulaires, modèles de rapport
- ▶ Gestion des grilles d'escalade
- ▶ Industrialisation de la gestion des accès aux sites (800 POP et NRA, 500 demandes par mois à traiter)

Fév. à Mai 2006

ALTRAN TECHNOLOGIES

Paris

Coordinatrice maintenance chez HUAWEI (équipementier Télécom Chinois)

Contexte : déploiement d'un réseau haut débit pour COMPLETEL

- ▶ Gestion des plannings de pré-visites des sites (plus de 300 sites sur toute la France)
- ▶ Suivi des sous-traitants et communication avec le client
- ▶ Suivi des interventions sur site : réception des cartes défectueuses, vérification de la conformité des rapports d'intervention et de la facturation associée, gestion des stocks de cartes de rechange

Janv. à Mai 2005

FATTE TELECOM - Solutions logicielles de communication

Singapour

Projet de fin d'études

Sujet : étude de faisabilité d'un projet de mise en place d'un service SMS entre téléphones fixes et mobiles

- ▶ Recherche technologique et étude de fonctionnement
- ▶ Etude de marché et business plan

Fév. à Juin 2004

ORANGE FRANCE

Lyon Vaise (69)

Stage Ingénieur : analyse des causes d'inefficacité du réseau mobile

- ▶ Résolution et classification de près de 30 causes d'erreur
- ▶ Création d'une base de données interne d'aide à la résolution des incidents du réseau
- ▶ Rédaction de documentations : cahier des charge fonctionnel, procédure et manuel utilisateur

FORMATION

2005

Diplôme d'ingénieur de l'INSA de Lyon

Villeurbanne (69)

Dpt Génie Electrique : Electronique, Electrotechnique, Automatique, Info. Industrielle, Télécom.

2000 à 2002

Classes Préparatoires aux Grandes Ecoles

Lycée Jacques Amyot - Melun (77)

Maths Sup, Maths Spé

2000

Bac S - Mention Bien

Lycée Simone Signoret - Vaux-le-pénil (77)

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Langues

Anglais : courant (dernière année d'études à Singapour)

Loisirs

Sport : VTT, natation, roller, badminton, voile (catamaran)

Voyage : connaissance culturelle de l'Asie du Sud-Est (nombreux voyages)

Divers : loisirs créatifs, photographie, réalisation de mon site web (<http://ccgervais.free.fr>)