

# Grard Dimitri



Téléphone: +41 79 318 81 06  
Email: dimitrigrard@gmail.com  
CV en ligne: cv.dimgdev.ovh

## Profil

Capacités prouvées à travailler de manière indépendante et en équipe pour atteindre les objectifs du projet. Compétent dans l'analyse de données complexes et l'identification des nouveautés pour augmenter l'efficacité et la productivité. Pugnace dans la résolution de problèmes et l'assurance de la satisfaction du client. Doté d'une grande flexibilité sur les amplitudes horaires ainsi que sur les tâches qui me sont confiées. Le travail sous stress avec des délais serrés sont pour moi une grande source de motivation. Je peux m'adapter et réagir très rapidement à de nouvelles situations ou défis. J'ai toujours une grande envie d'apprendre et d'améliorer sans cesse mes connaissances.

**Formation:**  
2004 - BAC STI Electrotechnique  
2006 - BTS Informatique & Réseau

10.04.1985  
Permis C  
31 Route de Marcolet  
1023 Crissier

## Experience Professionnelle

**The Bee Company**  
Conseiller Clientèle (2009 - 2011)

- Dépannage des clients dans le domaine d'internet, TV & Mobile
- Administration et dépannage d'hébergement web (mutualisé)
- Conseil et vente d'abonnement
- Support Windows / Mac OS

**Avocis**  
Expert (2011 - 2016)

- Aide opérationnelle pour les employés du support L1/L2 (B2B & B2C)
- Contrôle de la qualité du centre d'appel
- Prise en charge des cas les plus complexes
- Création d'outil de suivi qualité en PHP (Symfony)
- Maintenance du parc informatique

**Capita Customer Service**  
Teamleader (Projet Swisscom) (Depuis 2016)

- Management d'une équipe de spécialistes techniques de 20 personnes
- Création des plannings de l'équipe
- Aide technique aux experts du support L1/L2 pour les cas les plus compliqués
- Mise en place et optimisation des processus du call-center
- Recrutement du personnel de l'équipe
- Création d'outils métier en PHP (Symfony)
- Mise en place CI/CD
- Optimisation de la productivité du centre
- Responsable de la qualité du centre (NPS)

## Compétences informatiques

Compétences globales réseau et IT (OS, DNS, DHCP, Virtualisation ...)

## Certification



AZ900

## Intérêts



## Langages

PHP • C++ • Python • SQL • Java • UML • Français • Anglais