

## **PROFIL DE CARRIÈRE**

Professionnel hautement qualifié qui utilise ses compétences techniques, analytiques et interpersonnelles afin d'offrir un service à la clientèle primé. Mes compétences transférables, mon sens aigu du leadership et ma grande passion pour le travail avec les gens et les systèmes très complexes permettent à quelque équipe, entreprise ou client que ce soit de dépasser les attentes souhaitées. Mon expérience et mon point de vue unique me permettent d'allier empathie, logique et diplomatie afin de traiter de sujets délicats.

## **PRINCIPALES COMPÉTENCES**

- *Solides aptitudes pour la gestion, avec accent sur la collaboration et l'esprit d'équipe*
- *Excellentes aptitudes pour le soutien à la clientèle et attitude centrée sur le client*
- *Habilités exceptionnelles avec les technologies de pointe comme MS SQL, les systèmes d'exploitation MS, HyperV et les applications de réseautage et d'ordinateur personnel*
- *Expertise technique de l'architecture, du déploiement et du service résistant aux pannes, des répertoires actifs, du groupage, du DFS, de la réplication des données, de l'infonuagique et des serveurs virtuels sur les serveurs à grande capacité*
- *Capable d'identifier les besoins essentiels par l'analyse et d'apporter des solutions viables*
- *Habilités de communication reconnues, capable d'expliquer des questions très complexes en termes faciles à comprendre*
- *Grande expérience de la conception, de la mise en place et du soutien de flux de travail complexes (systèmes d'information en radiologie et en clinique) et des solutions d'intégration entre plateformes différentes*
- *Compréhension et implication dans l'ensemble du cycle de vie du développement de logiciels*
- *Capable de fonctionner en milieu à volume et stress élevés*

## **EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE**

**Intelerad Medical Systems, Montréal (QC) - Mars 2015 à octobre 2016**  
**Gestionnaire du soutien technique**

Principales responsabilités :

- Gestion d'un groupe de 22 agents techniques de niveaux 2 et 3 chargés d'offrir du soutien sur un logiciel complexe d'imagerie diagnostique
- Prise en charge des problèmes complexes en provenance de clients internes et externes afin de veiller à les résoudre de façon efficace et en temps opportun
- Rôle de personne-ressource en tout temps pour les pannes de systèmes critiques (code bleu) causées par les applications
- Liaison avec la R&D et les autres services clés afin de veiller à ce que tous les enjeux critiques de produit ou de procédé identifiés par le client soit traités par priorité
- Suivi des procédés afin de gérer les enjeux susceptibles d'avoir un impact important
- Motivation, mentorat, encadrement continu et aide au cheminement de carrière du personnel

Principales réalisations :

- Conception et mise en place de plusieurs nouvelles politiques et procédures qui ont permis de simplifier et d'améliorer les opérations et les flux de travail du service de soutien

**Intelrad Medical Systems, Montréal (QC) - 2011 à 2015**

**Gestionnaire des partenaires d'affaires**

Principales responsabilités :

- Gestion des partenariats en cours avec les principaux clients stratégiques
- Analyse du flux de travail en radiologie, réévaluation des besoins et maintien d'un niveau élevé de satisfaction.
- Visite de clients afin d'assurer des niveaux optimaux de fonctionnement et d'utilisation de la plateforme logicielle
- Interaction avec les équipes techniques afin d'offrir aux clients des renseignements à jour et s'assurer de remplir tous les engagements
- Orchestration de plusieurs projets simultanés de clients et coordination des principales mises à niveau et mises à jour

Principales réalisations :

- Conception et mise en place de procédés internes destinés à simplifier les opérations
- Lauréat du prix convoité « *Exceptional Service Award* » pour l'excellence du service à la clientèle

**Hypertype Inc., New York, NY – 2009-2011**

**Gestionnaire technique, TI**

Principales responsabilités :

- Conception de stratégies de soutien à la clientèle et rôle de décideur final face aux problèmes complexes critiques
- Orientation des solutions techniques créatives vitales au succès de l'entreprise
- Prestation de conseils techniques, d'encadrement et de soutien aux ventes auprès des clients actuels et potentiels
- Conception du flux de travail, de l'architecture d'équipement et de la connectivité de serveurs et mise en place d'une technologie viable

Principales réalisations :

- Conception de plusieurs flux de travail de transmission de voix et de données qui ont permis à Hypertype de devenir hautement concurrentielle

**Crescendo Systems Corporation, Laval (QC) - 1994 à 2009**  
**Gestionnaire des services techniques**

## **Principales responsabilités :**

- Conseil et soutien à l'entreprise au sujet des applications de réseautage et des logiciels
- Collaboration étroite avec les clients afin de contribuer à définir des procédés de flux de travail complexes visant une utilisation personnalisée et efficace des logiciels
- Obtention et maintien du plus haut degré de satisfaction de la clientèle
- Collaboration dans les domaines de la conception, de la prévente, de la vente, de l'installation et du soutien de logiciels une fois en place
- Négociation étroite avec les clients par appel conférence en matière de gestion des enjeux, avec visites sur place au besoin afin d'assurer une satisfaction optimale de la clientèle

## **Principales réalisations :**

- Gestion de projet pour un déploiement à grande échelle de logiciel; planification et prévision des ressources pour l'installation du produit, la formation et le soutien au logiciel dans des installations médicales, des études légales et des entreprises de service dans l'ensemble du Canada, de l'Europe et des États-Unis
- Conception et implantation de plusieurs interfaces d'échange de données entre systèmes
- Rôle clé dans le choix et la mise en place réussie d'un logiciel de dépistage des enjeux (ITSM)
- Utilisation de mes connaissances techniques auprès des clients pour isoler et résoudre les enjeux critiques causés par des facteurs externes (comme les problèmes de réseau ou de système d'exploitation)
- Création de plans de projet détaillant les modèles de systèmes et de flux de travail utilisés comme point de départ pour la planification et la prestation réussie des applications

## **EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE**

Services techniques Mandisys, Montréal (QC) **Directeur** - 1992 à 1994

Services techniques Bell, Montréal (QC) **Soutien technique national et régional** - 1988 - 1992

## **SCOLARITÉ**

- Institut Control Data, diplôme technique A.E.C
- Collège Dawson, Électrotechnique et Aménagement d'intérieur
- Project Management Fundamentals – Cours de certificat
- Formation en satisfaction de la clientèle
- Traitement de la parole « Philips Speech Processing »
- Plusieurs séminaires sur les produits Microsoft
- Formation spécifique des fournisseurs sur les produits matériels et logiciels Intelrad, Crescendo, AES, Wang, DEC et Cisco.