

Jonathan Rousseau

Né le 3 février 1983

Bruyères, 15/A

4950 Waimes

+32 473 69 82 42

jrousseau.webco@gmail.com

COMPÉTENCES

Managériales <ul style="list-style-type: none">- Gestion d'équipe / planning day-to-day- Gestion de projets- Fixation d'objectifs / coachings- Suivi des performances- Respect des KPI fixés- Organisation de formations- Évaluations personnelles- Amélioration continue de la qualité du service- Analyse statistiques des chiffres- Mise en place de reportings complets	Techniques <ul style="list-style-type: none">- Programmation (Java, Javascript, HTML, CSS, WinDev, Python, SQL, PHP,...)- Gestion de parcs informatiques (Hardware et Software)- Utilisation de SAP, Office, suite Adobe, AutoCAD- Utilisation, installation, gestion de Windows et Linux
---	---

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2012 - Maintenant

WBCC (Contact Center VOO)
Team Leader 2nd line

Herstal
CDI

Gestion opérationnelle quotidienne
Suivi de performance de l'équipe d'experts
Analyse et suivi des problèmes généraux
Participation à plusieurs lancement de produits et mise en place du support y afférant

Organisation de la formation continue
Gestion des différents projets
Reporting direct au manager et directeur du service

2010 - 2012

WBCC (Contact Center VOO)
Agent 1st line & 2nd line

Herstal
Interim

Prise en charge des appels clients
Résolutions de leurs problèmes techniques
Suivi de dossiers

Prise en charge des appels techniciens
Résolution de leurs problèmes techniques
Gestion du matériel (activation, configuration)
Suivi des problèmes d'infrastructure

2009 - 2010	Web Design Edition Web Developer & responsable technique	Liège CDI
Sites statiques et dynamiques Sites « Full Flash » Sites administrables et eCommerce Création d'une application de gestion de la clientèle	Gestion des noms de domaines et hébergements Maintenance de l'informatique de la société, réseau, télécoms, matériel et logiciels	
2009	Synerglass Soft WinDev Developer	Sprimont Stage
Apprentissage du langage WinDev Développement d'une application de mise à jour à distance pour leur ERP spécialisé (connexion à MS SQL à distance, multi-thread)	Recherches pour le développement futur d'un installateur automatique	
2005 - 2009	Suter s.a. Responsable technique / IT & Télécoms / Relation client	Stavelot CDI
Développement de logiciels de calcul Webmastering (www.suterinox.com) Maintenance informatique Installation, configuration et réseaux Responsable des achats informatiques et télécoms DAO sur AutoCAD Analyses financières	Responsable des machines CNC Pilotage des machines de production Facturation Suivi de commandes Gestion des documents techniques Responsable clientèle / fournisseurs Assistance à la direction	
2003 - 2004	Solvay Research & Technology Opérateur	Bruxelles Interim
Recherche dans la chimie des polymères Usinage Extrudage	Tests mécaniques Traitement des données Suivi de cahiers de charges	
2001 - 2002	Belgacom s.a. Technicien logistique	Bruxelles CDD
Maintenance des installations Sécurité du bâtiment	Cariste	

2001 Carrefour s.a. Bruxelles
Employé polyvalent Interim

Installation et réassortissement Suivi de commandes
Responsable marchandise Caissier

2000 - 2001 Pacifik Concept s.a. Bruxelles
Apprenti technicien Apprentissage

Vente PC et Apple (Windows / MacOS) Récupération de données
Préparation personnalisée avant vente Gestion et configuration réseaux
Réparation Hardware & Software Helpdesk par téléphone

FORMATION

2013 Formation Cefora "Gestion d'une équipe en direct" au WBCC à Herstal
01/2009 - 07/2009 WEB COMPONENT DEVELOPER sous Linux – Formation intensive de 6 mois à STE-Formations (Ulg) en partenariat avec le Cefora
2000 - 2001 Apprentissage en techniques informatiques à l'INFAC à Bruxelles
Fin en 06/2000 Secondaires générales Sciences Maths à l'Athénée Fernand Blum à Bruxelles

LANGUES

Français Langue maternelle
Anglais Parlé professionnellement, bonne connaissance
Néerlandais Notions, prêt à l'apprendre

INFORMATIONS PERSONNELLES

Belge, marié, quatre enfants
Permis B, voiture avec GPS
Flexible sur horaires et déplacements
Loisirs :
Piano, guitare, harmonica
Lecture
Running et vélo
Auto apprentissage constant