

# ANTOINE BUTTI

Ingénieur Support Junior  
Knowledge, Coordinations & Product Management

📍 Lille (59) 🚗 Permis B 37 ans ● Disponible Immédiatement

## CONTACT

antoinebutti2@gmail.com

06 48 12 30 65

Retrouvez mon CV complet sur

🌐 <https://butti.fr>

## EXPERTISES

### IT & SUPPORT

Support N2/N3 Jira / ServiceNow  
ITIL Troubleshooting

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

Workspace One  
Google Admin \* ChromeOS  
Microsoft Gestion de projet  
Formateur et knowledge management

### IA & AUTOMATION

Prompt Engineering  
Vertex AI / Gemini Vibe Coding

### LANGUES

Français	Materiel
Anglais	Bilingue (C2)
Espagnol	Conversationnel

### FORMATION

Licence E-commerce – IUT Roubaix  
2009-2010

DUT Techniques de Commercialisation  
– IUT Valenciennes

Baccalauréat ES option Économie – Lycée  
Gambetta, Arras

## PROFIL PROFESSIONNEL

*Expert en amélioration continue avec 10+ ans d'expérience dans le Retail et le WEB. Ma vision 360° (logistique, vente, coordination, ux, UI...) me permet de concevoir des workflows centrés sur le parcours utilisateur, transformant l'incident technique en exception. Je cherche un poste où je pourrais mettre mes compétences et mon sérieux au service d'un projet orienté produit et utilisateur."*

## EXPÉRIENCES SIGNIFICATIVES

### Technicien Support Applicatif N2

Depuis 2021

#### LEROY MERLIN FRANCE

- Pilotage et Run n2 sur les produits "commerce" et "fidélité" de LMFR
- Migration Print LMFR (HP x LRS) \* Gestion N3 \*
- Knowledge Management : classification, capitalisation et standardisation des connaissances
- Gestion de l'escalade N2/N3, qualités et troubleshooting applicatif complexe.
- Définition et standardisation des workflows, analyse des causes racines, déploiement de correctifs, animation avec le client HP, rédaction complète de la documentation et formation de l'ensemble du support.

### Support Technique WEB N1/N2

2018 - 2020

#### OVH CLOUD \* ROUBAIX

- Diagnostic et résolution d'incidents sur le service "mutualisé" FTP, SQL, DNS, MAIL.
- Gestion multicanal (téléphone, email, chat) – 40 contacts/jour en moyenne.
- Community Manager OVH : animation Twitter, Facebook et forum.
- Garant du respect des engagements qualité et délais.
- Gestion de projet : chef de projet changement du système de ticketing international vers le « One Shot Ticket ». Création et validation du projet devant le board, déploiement front et backoffice, référencement de l'ensemble de la data, formation des porteurs mondiaux en Anglais (Pologne, Espagne... )

### Technicien Helpdesk Asynchrone N1

2013 - 2015

#### LEROY MERLIN / BRICOMAN VIA TIBCO

- Support technique sur plus de 400 logiciels (bureautique, réseau, commerce, logistique)
- Support applicatif : Formation des utilisateurs finaux