

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 *Maternel*

Anglais *Bilingue (C2)*

Espagnol *Conversational*

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, llm...) 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

OVHCLLOUD * 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