

Soucieu en jarrest  
Plus de 10 ans d'expérience  
Réf : 2609250921



## Support technique sav - diagnostic critique b2b

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, dans toute la France, dans le Batiment.

### Formations

---

**12/2002** : Bac +2  
BTS Informatique industrielle

**12/1999** : Bac  
BAC STI Génie électronique

**12/1997** : CAP  
BEP Audiovisuel

Bac +2 à TMG  
Formation administrateur réseau en alternance

### Expériences professionnelles

---

**01/2023 - 03/2026** :  
Service Manager - Responsable SAV Monde chez Viavi Solutions sur St Étienne  
Responsable SAV Monde pour la gamme de produit Fiber (OTDR, Sensing, Dispersion). Management opérationnel d'une équipe de 8 personnes (KPI, SLA). Encadrement et support des partenaires SAV, suivi pièces détachées, rédaction de process, aide à la résolution de problèmes techniques. Gestion des escalades qualités et actions correctives. Service planning (introduction, suivi, fin de vie des produits) en collaboration avec Supply Chain, R&D, Marketing. Pilotage financier du SAV, maîtrise des stocks, budgétisation, audits comptables, process import/export. Recrutement et intégration des équipes techniques et support administratif. Mise en place d'une base de connaissance locale sous MediaWiki.

**01/2014 - 12/2023** :  
Pilote Qualité des Installations & Service chez Iliad / Free sur Lyon  
Responsable local du déploiement, de l'exploitation et de la maintenance des réseaux mobiles et fibre du groupe Iliad/Free. Management opérationnel de 20 techniciens itinérants sur la région Rhône Alpes. Animation de réunions d'équipe, réalisation d'audits sécurité. Développement des compétences et accompagnement technique des équipes terrain. Suivi et analyse des KPI. Recrutement et mise en place d'équipes dédiées au raccordement PON/P2P D3. Coordination des prestataires : planification opérationnelle et reporting financier.

**01/2008 - 12/2014** :  
Technicien responsable de secteur chez Iliad / Free sur Lyon  
Installation des équipements et mise en réseau (BTS, DSLAM, OLT, Switch, Routeur, Serveurs...). Maintenance sur équipements actifs & passifs (xDSL, 3G/4G/5G, PON, P2P, backhaul, Data Center). Installation et maintenance d'ateliers énergie 230 V/48 V DC, onduleurs, redresseurs, batteries, groupe électrogène. Maîtrise de l'OTDR pour le déploiement et le dépannage des liaisons optiques.

**02/2006 - 07/2006 :**

Chargé de Relation Clients & Support Hotline chez Iliad / Free sur Paris

Diagnostic technique à distance et gestion de l'insatisfaction des abonnés. Développement d'une approche pédagogique pour la résolution de problème.

**01/2006 - 12/2008 :**

Technicien Télécom Itinérant Expert chez Iliad / Free sur Lyon

Expert en infrastructures télécoms (ADSL/boucle locale) et installations clients. Gestion des litiges techniques (expertises contradictoires) avec l'opérateur historique France Telecom.

**01/2002 - 12/2004 :**

Bar Manager / Superviseur

Management d'équipes et gestion de la relation client en environnement international (Angleterre / Espagne). Pratique courante de l'anglais.

## Langues

---

Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)

## Centres d'intérêts

---

Cuisine du monde, Jardinage, Bricolage, Domotique, Mécanique, Nautisme (Permis côtier & fluvial), Randonnée, Badminton