

JEAN-FRANCOIS SCHMIDT




INGÉNIEUR IT – SUPPORT APPLICATIF & INTERFACE MÉTIER

Disponibilité immédiate – Permis G

Ingénieur IT avec plus de 10 ans d'expérience en support applicatif et coordination technique dans des environnements internationaux exigeants. Habitué à travailler à l'interface entre équipes métiers et techniques, j'accompagne les utilisateurs dans l'optimisation de leurs outils et la résolution de problématiques complexes. Rigoureux et orienté amélioration continue, je contribue à la stabilité, à la qualité des données et à l'évolution des solutions applicatives.

 120 route des Granges 74370 Argonay France

 www.linkedin.com/in/jf-schmidt



www.schmidtjf.com

COMPÉTENCES

APPLICATION SUPPORT & OPERATIONS

- Support N2/N3
- Analyse incidents récurrents
- Gestion SLA
- Analyse de flux applicatifs & API

CRM / CLOUD

- Salesforce (Service, Sales, Marketing Cloud)
- Survey Gizmo

BASES DE DONNÉES :

- PL/SQL
- MySQL
- Oracle

SCRIPTING & AUTOMATISATION

- Python (bases)
- SQL
- Jenkins (user)

ARCHITECTURE & INTÉGRATION :

- CRM (Salesforce)
- ERP

OUTILS ITSM :

- ServiceNow
- Suite Atlassian (Jira, Confluence)
- ITIL 4 – bonnes pratiques ITSM (certification en cours)

SUIVI QUALITÉ :

- Tableaux de bord
- indicateurs de performance & satisfaction.

EXPÉRIENCE

LEAD SUPPORT L3 / COORDINATEUR NOVEMBRE 2020 – OCTOBRE 2025

Groupe de luxe international à Meyrin

Consultant à Antaes | Genève, Suisse

- Support applicatif L2/L3 sur une application métier (MySQL, requêtes SQL, supervision et exploitation).
- Interface régulière avec les équipes métiers internationales afin de comprendre, prioriser et traduire leurs besoins en actions techniques concrètes.
- Coordination opérationnelle des incidents, y compris incidents à fort impact, en lien avec les équipes de développement et d'infrastructure.
- Analyse des incidents récurrents et mise en place d'actions correctives ayant contribué à une diminution progressive du volume de tickets sur 5 ans.
- Suivi des SLA, reporting opérationnel et communication auprès des équipes métier.
- Contribution à la documentation de support
- Coordination d'une équipe support internationale (4 personnes).

SUPPORT APPLICATIF – CRM & INTÉGRATION NOVEMBRE 2016 – OCTOBRE 2020

Amersport

Consultant à Kalyss | Genève, Suisse

- Support L2/L3 sur le périmètre CRM (Salesforce) et applications connexes.
- Suivi des tickets et coordination avec intégrateurs et équipes internes.
- Contrôles, corrections et extractions de données (SQL), rechargements lorsque nécessaire.
- Contribution aux évolutions fonctionnelles en lien avec les équipes techniques et métier.
- Documentation des procédures et amélioration continue de la qualité des données et des processus.

MAINTENANCE ERP (VBA / MYSQL) SEPTEMBRE 2016 – OCTOBRE 2016

BJ Service | Epagny, France

- Correction et évolutions sur ERP interne (VBA Access)
- Création de procédures stockées MySQL (DbForge)

FORMATION

ITIL 4 FOUNDATION – CERTIFICATION EN COURS

QPR International
2026

BUSINESS ANALYST AGILE

Digicomp Academy Genève
2023

DIPLÔME D'INGÉNIEUR EN INFORMATIQUE

3IL Limoges
2006 – 2009

LANGUES PARLÉES

- Français : langue maternelle
- Anglais : niveau professionnel
- Allemand : Notions

LOISIRS

- Cyclisme (cyclotourisme et compétition : Étape du Tour, Paris-Nice Challenge...)
- Ski, randonnée, lecture

SUPPORT APPLICATIF SEPTEMBRE 2014 – JUILLET 2016

ERDF/ENEDIS

Consultant CGI | Grenoble, France

- Suivi des échanges inter-applications 24/7
- Reporting, scripting Excel et Shell
- Rédaction de procédures récurrentes et de support
- Intégration de nouvelles applications
- Formation interne Excel / macros
- Méthode Agile, ITIL

DÉVELOPPEUR PHP / COLDFUSION FÉVRIER 2013 – AOÛT 2014

Avenue Web System | Grenoble, France

- Maintenance des modules AWS-Achat et AWS-Devis
- Développement PHP (Zend), ColdFusion, JavaScript, HTML/CSS
- Utilisation de SVN et Eclipse, déploiement préprod

DÉVELOPPEUR OPEN ERP SEPTEMBRE 2012 – DÉCEMBRE 2012

Objectif-Pi | Grenoble, France

- Développement de modules en Python et XML pour clients PME

INGÉNIEUR DÉVELOPPEUR MAI 2012 – SEPTEMBRE 2012

AKKA | Grenoble, France

- Autoformation Agile, Jenkins, Mercurial

DÉVELOPPEUR PROGICIEL DCS AUTOMOTIVE SEPTEMBRE 2010 – AVRIL 2012

Reynolds and Reynolds | Grenoble, France

- Maintenance et évolutions des modules comptabilité / VO / VN
- Développements en J2EE et BASIC
- Suivi client, correction d'anomalies, documentation de tests

DÉVELOPPEUR OUTIL DE SIMULATION DE FACTURATION SEPTEMBRE 2009 – FÉVRIER 2010

CNAMTS | Grenoble, France

- Spécifications fonctionnelles, maquette, conception JEE
- Mise en place de l'outil Intranet (Weblogic, CVS, Struts)