

# FABIEN FISCHER

## GESTION DE L'INFORMATION ET DE LA RELATION CLIENT

60 ROUTE DES GARDES, 92190 MEUDON  
06.64.91.39.03 - [FABIENFISCHER@YAHOO.FR](mailto:FABIENFISCHER@YAHOO.FR)  
15 AVRIL 1980, LE MANS (SARTHE), FRANCE

### EXPERIENCES

#### **DIRECTEUR RELATION CLIENT BACK OFFICE**

##### **GRUPE IDENTICAR (C.D.I. EN COURS)**

- **Management des équipes Back Office (20 personnes)**
- Mise en place d'un **projet d'innovation métier gestionnaire** Back Office
- Pilotage de **traitement des demandes client** "medias froids"

#### **RESPONSABLE DU SERVICE GED**

##### **GRUPE IDENTICAR**

- **Management de l'équipe de 10 personnes – suivi des prestataires**
  - o **Gestion de la dématérialisation des contrats** (1800 / jour)
  - o **Saisie / dématérialisation des coupons de renouvellement** (500 / j)
  - o **Dématérialisation du courrier entrant** (400 / j) **et des factures** (60 / j)
- **Mise en œuvre de projets de dématérialisation** (salle courrier, factures)
- **Mise en place d'outils de suivi qualité** (grille d'évaluation des saisies)
  - o **Gestion de projets transverses** : souscription dématérialisée, programme digital

**JUIN 2011 – DECEMBRE 2016**

#### **RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS**

##### **SOCIETE CADIC SA, EDITEUR DE LA SOLUTION CADIC INTEGRALE**

- **Management de l'équipe de 6 personnes**
- **TIERCE MAINTENANCE, MAINTENANCE LOGICIELLE, COMMANDES COMPLEMENTAIRES**
- **Extranet Clients, Méthodologies, travail collaboratif**
- **Ensemble du parc des contrats de Maintenance logicielle et de TMA**

**FEVRIER 2008 - JUIN 2011**

#### **RESPONSABLE ADJOINT SERVICE TECHNIQUE (CADIC SA)**

- **Gestion conjointe de l'équipe de 8 personnes**
- Ensemble du parc des contrats de Maintenance logicielle et de TMA

**OCTOBRE 2007 - JANVIER 2008**

#### **REALISATEUR (CADIC SA)**

- Suivi d'un portefeuille de clients (Ministère de l'Education Nationale, Union Nationale des Associations Familiales, Institut Français du Pétrole, ...)
- Gestion des aspects techniques en projet et post-projet

**FEVRIER 2006 - SEPTEMBRE 2007**

#### **CHARGE DE MISSION QUALITE, ADECCO INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES**

- Gestion de l'information : architecture de sites dans un Intranet SharePoint
- Gestion documentaire : analyse pour une migration de Bases De Données

**JUIN 2005 - OCTOBRE 2005**

## COMPETENCES

**MANAGEMENT** : GESTION DES RESSOURCES, MÉTHODOLOGIES, ORGANISATION, CONTROLE ET COHÉSION

**INFORMATIQUE GENERALE** : Windows, Mac OS X, Unix / Linux, pack Office

**GESTION DE PROJETS** : analyse des besoins, cahiers des charges, planification, tests, qualité, reporting, bonne connaissance des approches agiles (Scrum)

**SERVICES WEB** : HTML, CSS, Javascript, SSH, FTP, Bases De Données, recherches documentaires

**NORMES ET CLASSIFICATION** : Bases De Données, SIGB, CMS

## FORMATION

**MASTER PROFESSIONNEL EN INGENIERIE DOCUMENTAIRE, ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES (ENSSIB)**, Villeurbanne (2004-2005)

**FORMATION AUX METIERS DES BIBLIOTHEQUES**, Médiat Lyon (2003-2004)

**D.E.U.G. LETTRES CLASSIQUES ; LICENCE, MAITRISE, D.E.A. LETTRES MODERNES** (1998-2003)

**BACCALAUREAT GENERAL ECONOMIQUE ET SOCIAL, SPECIALITE MATHEMATIQUES** (1998)

## LANGUES

**ANGLAIS COURANT ET TECHNIQUE**

**ESPAGNOL SCOLAIRE, NOTIONS EN GREC ANCIEN ET LATIN**

## ACTIVITES ASSOCIATIVES

**WEBMESTRE** de l'association humanitaire [Faomasi](#) (2005-2016), création du site Web [Cultures Antiques](#)

**VICE-PRÉSIDENT** de l'association des Anciens Elèves du DESSID (2005-2006)

**RÉDACTEUR EN CHEF** de la revue *Heurtoir*, Association *Les Enfants de l'Espace*, organisation d'événements en collaboration avec le *Salon du Livre du Mans*, animation d'*Hertzétéra*, émission littéraire et artistique, Radio Alpa (1999-2004)