

# PILAIRE Sylvain

64 rue des Genevriers  
74330 Poisy  
06-78-49-32-35  
sylvain.pilaire@gmail.com  
www.sylvain-pilaire.fr/cv

## IT consultant Support manager



### Compétences

---

Métiers	<b>Gestion d'équipe, Support utilisateurs</b> , Consumer Service, E-commerce
Programmation	<b>PL/SQL, Salesforce, Talend, QlikSense</b> , WeServices, Magento
Langages Web	PHP, HTML, CSS, JS
Bases de données	<b>Oracle, MySQL</b>
Méthodologies	Méthode Agile, Subversion, UML, MVC, POO
Systèmes	Windows, Linux
Langues	Anglais (professionnel)

### Expérience professionnelle

---

#### 2012 Support manager - Amer Sports (pour le compte de Sopra Steria)

à ce jour

- **Contexte** : Application CRM360 (base de données consommateurs) (4 ans)
- **Relation opérationnelle** : Business, IT, Infra, CP client, partenaires externes
- Manager l'équipe Support (technique/fonctionnel, 4 personnes), accueillir et former les personnes
- Traiter les demandes des end-users (Business, IT) en respectant les SLA
- Contribuer au bon fonctionnement des périmètres applicatifs CRM360, Consumer Service et Reporting
- Réaliser les livraisons et en informer les end-users
- Communiquer à propos des interfaces avec les équipes IT connectées à la CRM360
- Maintenir la base de connaissances applicative
- **Résultats** : De 1 marque/10 pays à 10 marques/200 pays soit de 250k clients à 7M clients  
De 2 canaux d'acquisition de clients à 14 canaux
- **Contexte** : Applications Web de E-commerce B2B (1 an)
- **Relation opérationnelle** : Business, Infra, CP client
- Développer, maintenir, tester et livrer les applications en PHP, Magento et MySQL
- Participer au support technique/fonctionnel
- **Résultats** : 24 pays intégrés/500 clients

#### 2012 Chef de projet technique - Aperam (pour le compte de Sopra Steria)

2008

- **Contexte** : Application Web de BI pour l'ensemble des process métiers (contexte international)
- **Relation opérationnelle** : Business, key-users, Infra, CP client
- Gérer le plan de production et les plannings de l'équipe, encadrer et former l'équipe
- Recueillir les demandes client, analyser les besoins fonctionnels, rédiger les spécifications
- Développer, maintenir, tester et livrer l'application en PHP et MySQL
- Coordonner et gérer le support (technique/fonctionnel, 2 personnes), rédiger les documentations
- **Résultats** : De 1 pays/10 users à 20 pays/250 users, gestion d'une équipe de 1 à 3 personnes

#### 2007 Développeur d'outils informatiques de simulation - CNRS

2006

- Recherche du boson de Higgs chargé dans la production de paires de quarks top au LHC
- Développement de simulations de reconstruction, analyse et optimisation des données informatiques
- Développement de nouveaux modèles numériques de type « particle in cell »

### Formation

---

2006 - 2007 **Master 2 Recherche Physique pour l'Instrumentation** (Université Joseph Fourier - Grenoble)

### Centres d'intérêts

---

**Sport** **Sports outdoor** (randonnée, alpinisme, ski, via ferrata), badminton

**Culture** Histoire napoléonienne, sciences fondamentales, Pays de Savoie