

# Rodolphe LERICHE

Consultant métier · Formateur logiciel e■santé

Labège (mobilité nationale) · Anglais bilingue

Professionnel de l'e■santé et du support applicatif avec une solide expérience en formation, accompagnement du changement et assistance utilisateurs. Habitué à analyser les besoins, paramétrer et optimiser les solutions, délivrer des formations individuelles et collectives, et assurer un haut niveau de satisfaction client.

## Expériences professionnelles

### Formateur logiciel e■santé – Berger■Levrault

Avril 2021 – Aujourd'hui

- Réalisation d'audits de situation et analyse des besoins spécifiques clients
- Conception fonctionnelle et paramétrage des solutions adaptées
- Animation de formations (individuelles et collectives) et accompagnement des apprenants
- Assistance des utilisateurs (à distance et sur site) dans le respect des SLA
- Proposition d'optimisations d'usage et remontée d'informations terrain

### Consultant Support Clinique – Agfa HealthCare (33)

Sept. 2019 – Fév. 2020

Prise en charge du support et de la maintenance de l'informatique hospitalière.

### Chargé de support client & formations – SAS Cyberjet (33)

Mars 2019 – Juil. 2019

- Supervision du bon fonctionnement des applications en production
- Analyse des journaux applicatifs et reproduction des anomalies en environnements de test
- Traitement des incidents via Zendesk et suivi de résolution (analyse des symptômes, qualification, réponses 'comment faire pour')
- Remontée des anomalies dans Leankit

### Chargé de helpdesk & démarche qualité – GestOnLine (13)

2016 – 2018

- Formation et assistance des utilisateurs (téléphone et e■mail)
- Rédaction et mise à jour des ressources d'aide (manuels, documentations techniques) en français et en anglais
- Qualification, enregistrement et résolution des tickets
- Installations/upgrade à distance des solutions logicielles
- Contribution à l'amélioration continue du support technique

### Retail Operation Supporter – BoConcept Retail France

2010 – 2015

- Gestion des profils utilisateurs (France/International) sous MS Dynamics AX (Axapta)
- Formations aux process pour les équipes des nouveaux magasins
- Support téléphonique et à distance, traductions techniques
- Interface entre le siège (Danemark) et les franchisés France
- Tests de programmes et contribution à l'amélioration des systèmes

### Store Manager – BoConcept Bordeaux Mérignac (33)

2007 – 2009

- Management d'une équipe de 3 collaborateurs, suivi financier et relances clients
- Atteinte et dépassement des objectifs (CA 2008 : 890 k€ dont 255 k€ pers.)

### Conseiller de vente polyvalent – BoConcept Bordeaux

2006

Progression vers une fonction de responsable (CA 2007 : 1 144 k€ dont 350 k€ pers.)

### Vendeur polyvalent – Christian Dior Couture (Paris 9e)

2005

## Compétences

MS Dynamics AX 2009 (Axapta)

SharePoint, Citrix

Active Directory (utilisateurs)

Suite Microsoft 365

Outils d'assistance : GoToMeeting, TeamViewer,

Zendesk, Leankit

Analyse des besoins & audits

Paramétrage & optimisation applicative

Formation (individuelle/collective)

Support niveau 1/2 · ITSM/ticketing

Agilité, aisance relationnelle, innovation

## **Langues**

Français : natif · Anglais : bilingue (séjours prolongés US/UK)

## **Formation**

**2001 – 2002** – Master Communication globale, Institut Supérieur de Gestion, Paris

**1991** – Maîtrise de traduction technique Anglais/Français, Université F. Rabelais, Tours

**1989** – BTS Assistance Technique d'Ingénieur, Lycée P.-E. Martin, Bourges

**1987** – Baccalauréat D (Mathématiques & Sciences de la nature), Montargis