ELISE HANOTTE

Mail : elise.hanotte@gmail.com
Tél. : 06.33.67.96.84
1, La Courge 58310 Saint-Vérain

30 janvier 1979 (40 ans)
Nationalité Française
Permis B

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2013 à aujourd'hui – THALES GLOBAL SERVICES – **Process Manager Knowledge**

- Rédiger, publier et faire appliquer le processus ITIL Worldwide de Gestion de la Connaissance
- Promouvoir le processus et coordonner les parties prenantes (chefs de projets, responsables de lignes de service, chaîne de support…)
- Définir les bonnes pratiques, modes opératoires etc.
- Participer à la définition des indicateurs et les mettre en œuvre

2003 à 2011 – THALES – **Ingénieur Maintien en Condition Opérationnelle**

- 2011- 2013 : Responsable Service Desk Thales Global Services
  - Manager l'équipe de Help Desk
  - Respecter les engagements de service
  - Rédiger les rapports d'activité
  - Contrôler les sollicitations utilisateurs
- 2010 - 2011 : Responsable Incident Management
  - Assurer la communication sur les incidents de production
  - Coordonner les équipes techniques dans la résolution des incidents
  - Respecter les engagements de service
  - Rédiger les rapports d'activité
- 2008 - 2010 : Responsable Service Desk Thales DAE et Thales DLJ
- 2003 - 2008 : Support informatique des matériels et logiciels bancaires du Crédit Coopératif pour THALES FINANCES

2001 à 2003 – CEGEDIM

- Support informatique de logiciels médicaux (feuilles de soins électroniques, télétransmission…)

FORMATION

- 2001 : Diplôme Inter-Universitaire de Langue - ANGLAIS
- 2001 : DEUST Bureautique, Communication, Multimédia, Université de la côte d'Opale.
- 1999 : DEUG Sociologie, Université de Lille.

FORMATION PROFESSIONNELLE

- 2019 : Cybersécurité : Sécurité des systèmes d'information
- 2017 : Photoshop pour tous, CEGOS
- 2014 : Certification ITIL V3
- 2013 : Management transversal, CEGOS

LANGUES

- Anglais : lu, parlé, écrit
- Espaanol : scolaire

CENTRES D'INTERET

- Brassage artisanal
- Herboristerie

COMPÉTENCES

- Maitrise des outils du Pack Microsoft Office / Open Office
- Suivi des Incidents : HP/OV / Service Now
- Gestion documentaire : Drupal / Service Now / Livelink
- Gimp / Photoshop