

François BUREAU

Responsable Assurance Qualité & Support

30 ans, célibataire

6 rue de l'orme

75019 Paris

+33 6 73 34 34 34

bureaufrancois@gmail.com



Parcours professionnel

Monte Cristo Games (Mai 2009 - Juin 2010)

Studio spécialisé dans le développement et l'édition de jeux vidéo de gestion sur PC (Ex. Cities XL, Fire Department, Silverfall, ...).

www.citiesxl.com

Responsable Support & Assurance Qualité

Chargé de la création de l'équipe Support, de l'encadrement ainsi que de l'organisation du département Support et Qualité.

Réalisations : Mise en place d'une équipe support, capable de répondre sous 24h aux questions des joueurs en français, anglais et allemand. Amélioration des procédures de remontées de bugs en interne et de mises en production.

Netvibes (Juillet 2006 - Janvier 2009)

Service de page d'accueil personnalisé permettant à l'utilisateur de gérer sa vie numérique (médias, e-mail, réseaux sociaux, ...).

www.netvibes.com

Responsable Support, Assurance Qualité & Localisation

Création, organisation et management des équipes de support, d'assurance qualité, de localisation (traduction de l'interface) et éditorial.

Réalisations : Mise en place d'une équipe de tests et des procédures de test qui ont contribué à l'amélioration de la qualité de Netvibes. Création d'une équipe support en mesure de répondre en français et anglais aux problèmes remontés par les utilisateurs.

AOL France (Mars 2004 - Juin 2006)

AOL France, fournisseur d'accès à Internet et proposait également sur son portail une multitude de services (e-mail, Messagerie, informations...). www.aol.fr

Coordinateur de Bêta-tests

Coordination, lancement et suivi des campagnes de bêta-tests sur les nouveaux services développés par AOL.

Réalisations : Mise en place d'outils et de différentes procédures visant à améliorer la gestion et le lancement de bêta-tests. Réalisation de plusieurs campagnes ayant permis l'amélioration et le lancement d'AOL 9.0, de l'AOL Box, du Contrôle Parental AOL...

Domaines de compétences

Management :

- Recrutement, formation et organisation de plusieurs équipes,
- Mise en place et suivi des plannings,
- Gestion des ressources humaines (absence, astreintes...),
- Réalisation de tableaux de bord permettant le suivi de l'activité hebdomadaire des équipes.

Assurance Qualité :

- Mise en place d'équipes de recette fonctionnelle
 - Écriture des procédures de tests et de remontées d'informations en interne,
 - Gestion des plannings de tests,
 - Élaboration et suivi des procédures de validation des nouvelles versions.
-

Support :

- Mise en place d'équipes de support par e-mail multilingue (français, anglais, allemand),
 - Création et organisation de la documentation support (FAQ, base de connaissances),
 - Installation des outils de support et mise en place des circuits d'information (E-mails, réseaux sociaux...),
 - Réalisation des documents de suivi et de reporting.
-

Connaissances techniques :

- Utilisation de solutions Open Source : Prestashop, PunBB, Dotclear, Wordpress, ...
 - Notions de développement : HTML, CSS, PHP et Javascript
 - Réalisation et administration de www.streetboard.fr & www.fmarks.fr
 - Maîtrise des logiciels : Microsoft Office, Adobe Photoshop & Illustrator, solutions de gestion de tickets (Otrs, HelpSpot, ...) et de système de suivi de problèmes (Trac, Bugzilla, Jira, ...).
-

Formation

2001 - 2003 : Formation de chargé de production multimédia (Bac+4) : Sciences Com' (Nantes)

1999 - 2001 : BTS Communication des Entreprises : Espl (Angers)

Informations complémentaires

Références :

- Monte Cristo : Jean-Michel Courivaud (Directeur plateforme et Services)
E-mail : jean-michel.courivaud@noos.fr
- Netvibes : Franck Mahon (VP Product Development)
E-mail : franck.mahon@gmail.com
- AOL France : Philippe Serrano (Director, Operations & Quality Assurance)
E-mail : philippe.serrano@gmail.com

Retrouvez-moi sur Internet :

- Linkedin : <http://www.linkedin.com/in/francoisbureau>
 - Viadeo : <http://www.viadeo.com/fr/profile/francois.bureau>
-

Langues : Maîtrise de l'anglais

Loisirs : Pratique du Streetboard - Administrateur du site Streetboard.fr et co-fondateur et membre actif du bureau de la FSA (French Streetboarding Association)
