



MATHIEU WALCZAK

PILOTAGE DE PROJETS & RELATION CLIENT

Adresse : Vitrolles - 13127

Téléphone : 07 67 98 03 37

Email : walczak.mathieuw@gmail.com

Linkedin : www.linkedin.com/in/m-walczak

PROFIL

Chef de projet applicatif et déploiement avec 8 ans d'expérience dans le pilotage de comptes stratégiques multisites (Thom Group, Total, Quiksilver, Ariston) au sein d'un groupe de services IT. Solide culture de la relation client, de la qualité de service et du pilotage de projet. Capacité démontrée à monter rapidement en compétence sur des environnements techniques (migrations ERP, systèmes réseau, support monétique) et à fédérer des interlocuteurs multiples : clients, équipes techniques, sous-traitants internationaux. Recherche une nouvelle étape orientée relation client / chef de produit dans le secteur du paiement.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Chef de projet applicatif Groupe Interway - CDI - Vitrolles **Sept. 2023 - Aujourd'hui**

- Pilotage du projet de migration de l'ERP interne du Groupe Interway
- Coordination des équipes métier et techniques pour sécuriser la continuité de service
- Relation client pour la planification et migration des interfaces API
- Rédaction de spécifications fonctionnelles et techniques
- Mise en place d'un portail client avec présentation et formation aux DSI clientes

Chef de projet déploiement Groupe Interway - Alternance - Vitrolles **Oct. 2020 - Août 2023**

- Pilotage simultané de plusieurs grands comptes (Thom Group, Quiksilver, Total, Agapes) en garantissant le respect du triangle Qualité-Coûts-Délai
- Garant de la satisfaction et de la fidélisation client sur la partie PROJET
- Encadrement de techniciens terrain et sous-traitants basés à l'étranger
- Analyse des dysfonctionnements et pilotage des plans de remédiation

Technicien système & réseau Groupe Interway - Alternance - Vitrolles **Oct. 2018 - Oct. 2020**

- Résolution de problématiques monétiques par téléphone en relation directe avec les clients
- Prise en main à distance de routeurs, WiFi et modems (Putty, SecureCRT)
- Gestion de la relation client : accompagnement téléphonique pour la réalisation de manipulations techniques

FORMATION

Bac+5 - Chef de Projet en Système d'Information **2020 - 2023**
Institut G4 - Marseille

BTS - SIO (Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux) **2018 - 2020**
M2S Formation - Vitrolles

Préparation d'un Baccalauréat Scientifique, Science de l'ingénieur **2015 - 2018**
Lycée Pierre Mendès France - Vitrolles

COMPÉTENCES & LANGUES

- Pilotage de projets et de comptes stratégiques multisites
- Relation client et gestion de la satisfaction / fidélisation
- Recueil et analyse des besoins utilisateurs
- Gestion budgétaire
- Amélioration continue des processus
- Outils : ERP Alliance, Microsoft Office, SSMS (T-SQL)
- Anglais : Notion de base (scolaire) - formation envisagée