

Franck Abecassis

Ingénieur Support Réseau Mobile

06 16 83 55 04 · franck.a86@gmail.com · Créteil (94) · linkedin.com/in/franck-abecassis

Profil

Ingénieur support fort de 11 années d'expérience dans le traitement de problématiques clients entreprise, grand public et opérateur. Ces années m'ont permis de traiter toutes sortes de problématiques (accès, cœur, terminal, service), nécessitant un travail transverse avec l'ensemble des supports sollicités.

Au-delà de mon expertise technique, j'ai su développer une grande aisance dans la relation client à travers des échanges réguliers sur tous les canaux, y compris en présentiel, du particulier aux très grands groupes, avec des impératifs de mission à respecter.

Ayant su me démarquer techniquement, j'ai également assuré des formations, accompagné des évolutions, documenté des procédures et piloté des projets.

11

ans d'expérience

Cadre

niveau d'expérience

Télécoms

support & service client

Expérience professionnelle



Ingénieur Support

Juin 2024 – Actuellement

2 ans 1 mois

SFR · Paris (75)

- Support Roaming & bout en bout
- Analyse protocolaire mobile, radio et cœur de réseau
- Analyse bout en bout d'incidents complexes
- Support niveau 3 : MVNO, Grands Comptes, B2B
- Support roaming in/out



Ingénieur Support Niveau 3

Novembre 2018 – Juin 2024

5 ans 7 mois

SFR Business · Paris (75)

Promotion au statut d'ingénieur validée par une commission interne SFR, suite à la présentation d'un projet de proactivité client : corrélation en temps réel des remontées client pour générer des alertes par zone, typologie ou symptôme, en complément de l'alerting existant (alarmes équipement, dérives de KPI).

- Pilotage des procédures de support et élaboration d'une documentation technique métier complète
- Formation technique des techniciens et chargés de support
- Analyse et optimisation du support des problématiques récurrentes
- Pilotage de typologies PMR, Radio, Répondeur mobile
- Gestion du backlog d'incidents
- Mise en place du suivi des chiffres et de la performance du service
- Présentation récurrente aux autres entités pour mettre en évidence les problèmes récurrents et à fort impact, ainsi que l'évolution du backlog dans le temps



Chargé de support Niveau 2

Novembre 2015 – Novembre 2018

3 ans

SFR Business · La Plaine Saint-Denis (93)

- Traitement des cas complexes, VIP et grands comptes entreprise
- Référent technique sur la partie répondeur mobile et activation
- Référent des anomalies sur le réseau mutualisé



Technicien niveau 2 SST Mobile

Juin 2014 – Novembre 2015

1 an 5 mois

SFR Service Client · La Plaine Saint-Denis (93)

- Traitement des cas réseau, investigations et escalades aux entités N+1
- Mise en application de la grille AFNOR pour favoriser l'expérience client
- Traitement des cas de provisioning sur tous types d'incidents
- Référent de la typologie répondeur : traitement des incidents, documentation, formations internes, reporting



Technicien centre d'appels — Support clients SFR Business

2013 – 2014

8 mois

Osiatis Econocom · Vélizy-Villacoublay (78)

Pour le compte du service client de SFR Business — prestation au sein d'Osiatis Econocom

- Prise d'appels et résolution d'incidents pour les clients SFR Business Team (Voix/Data/M2M/Convergence)
- Assistance technique gestionnaire de flotte sur tous types de mobiles
- Support technique niveau 1 et 2, dont les solutions BlackBerry BIS/BES
- Formateur Front Office, gestion du backlog
- Référent technique niveau 1 sur les solutions Voix/Data/M2M/Convergence
- Analyse de cas réseau complexes pour escalade vers le niveau 2
- Back-up Offres de Support Dédiées & OPACHE
- Proactivité, alerte et gestion des incidents génériques



Testeur, intégrateur logiciel

Février 2013 – Mars 2013

2 mois

Areva · Saint-Quentin-en-Yvelines (78)

- Test de conformité des spécifications et test de fonctionnement d'outil interne
- Intégration et liaison des annexes de l'outil (macro, formation utilisateur)



Développeur Web

2011 – 2012

1 an 1 mois

ASCIM

- Développeur web : création de site internet, intranet
- Gestion du parc informatique, configuration matérielle



Conseiller de vente

2005 – 2014

9 ans 3 mois

Leroy Merlin · Melun (77)

Contrat fin de semaine (samedi & dimanche)

- Conseil clientèle, orientation, aide au choix
- Gestion du rayon : facing, réassort, mise en rayon

Études

Master en informatique

SUPINFO

2008 – 2011

Compétences

Assistance technique

Support informatique

Microsoft Office

Service client

Protocoles & signalisation mobile (3GPP)

- S1AP, lub
- SS7, MAP, ISUP
- GTP-C / GTP-U
- Diameter : S6a, S9, S13 (roaming 4G), Gx, Gy, Gz
- SIP, RTP
- CAMEL

Support & réseau

- Analyse protocolaire mobile (radio, cœur de réseau)
- Support roaming in/out
- Support technique niveau 1 à 3
- Gestion et pilotage de backlog

Pilotage & méthode

- Rédaction de procédures de support
- Optimisation des processus d'incidents récurrents
- Pilotage de typologies (PMR, Radio, VMS, SI)
- Grille AFNOR — expérience client

Formation & relation client

- Formation technique des équipes support
- Relation et communication client (VIP, grands comptes)
- Gestion de plateau d'appels

Informations complémentaires

Français — natif

Anglais — écrit courant, oral intermédiaire

Centres d'intérêt

Veille technologique

Développement web assisté par IA (suite keygest.fr : loc, money, beb)

Domotique : NAS DIY (montage matériel & configuration TrueNAS)

Automatisation de l'habitat (Zigbee, Matter, Thread)

CV mis à jour le 26 juillet 2026