

M. NARAYANAN GOWRI SHANKAR

1 Rue Millénaire, La Halte, 71710 Saint Symphorien de Marmagne, FRANCE

Né le 17/10/1950 Nationalité : française (origine indienne)

tél : 03 85 78 36 85

e-mail : gowrishankar@orange.fr

Support technique client et formation produit
Service technique Avant-vente et Après-vente
France et International
Test, Intégration et Validation
Développement logiciel

PROJECT MANAGER – RESPONSABLE DE SERVICE

+20 ans dans les domaines du PABX et des Télécommunications
Cherche des opportunités de type mission, CDD ou CDI
Intérêts particuliers pour projets avec l'INDE (logiciel, télécom et/ou ingénierie)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

➤ **Oct. 2007 - Avril 2008 - ADD ON MULTIMEDIA, 45, Meung sur Loire**

❖ Ingénieur Commercial

- Responsable de la région Grande EST
- Phoning et prise des RDV
- Promotion des offres VoIP/xDSL de la société sous la marque ADD-ON TELECOM, auprès des installateurs téléphoniques
- Présentation technique et commerciale
- Reporting et remontée des attentes clients (commerciales et techniques)

➤ **Oct. 2001 - Août 2007 - ADEPT TELECOM, 71 Le Creusot**

❖ Responsable du pôle Support et Service Client:- SOHO PABX /VoIP ROUTEUR/WIFI – produit intégré

- Responsable du support technique : 7 personnes : Hotline, Formation produit, Support technique, SAV et expertise des produits, gestion qualité de l'équipe, mise en conformité ISO 9001 et 14001 de l'équipe
- Remontées et suivi des problèmes clients avec les services R&D, Qualité et Fabrication.
- Interface technique entre les clients internationaux et la R&D pendant la phase de développement : définition des spécificités du pays incluant les protocoles et les fonctions, test et validation
- Formation et support technique aux clients en France (FRANCE TELECOM, LA POSTE, EDF-GDF et installateurs téléphoniques privés) et Export (Angleterre, Tchéquie, Pologne, Allemagne, Belgique, Luxembourg, Italie, Espagne, Portugal, Sénégal, Maroc, Chypre, Afrique du Sud)
- Intervention technique et avant vente chez les clients
- Support technique au service commercial
- Participation active aux appels d'offres et contrats clients
- Formation technique (produits, protocoles) aux nouveaux arrivants et aux autres services

- ❖ Membre du comité de pilotage et de gestion de projets (2003 - 2006).
- ❖ Développement logiciel : SOHO PABX (Octobre 2001-Juin 2003)
- ❖ Réalisations/Missions :
 - Etude, choix et mise en place d'un outil de CRM
 - Création de l'équipe Support et Services Clients
 - Création de l'activité Routeur et VoIP (formation, support client et support R&D : produits PATTON et o.Box)
 - Amélioration des procédures qualités - internes du service
 - 100% des objectifs concernant le délai de traitement des produits SAV ont été atteint avec un second retour des produits réparés très proche de 0%.

➤ **Sept. 1997 - Sept. 2001 - NORTEL NETWORKS, Région Parisienne**

- ❖ PABX : M80 ; Centraux téléphoniques : MMCS, DMS-100; Technologie : GSM/UMTS.
 - Test de système, intégration et vérification : M80; MMCS, DMS-100
 - Intégration logicielle, environnement CLEARCASE
 - Vérification fonctionnelle et protocoles (ISDN et SS7 : MMCS/DMS)
 - Immersion dans l'environnement de développement, de test et de vérification : GSM/UMTS
- ❖ Réalisations/Missions :.
 - MMCS Bellcore SS7 validation. Intégration finale avec un DMS à Nortel Networks, Richardson, Texas-1999 (Pride Award)

➤ **Mai 1990 - Mars 1997 - ASCOM/HPF et SECOM, 74 Bonneville**

- ❖ Micro PABX RNIS et analogique, Terminaux (sans fils CT2, RNIS propriétaire, service CLASS et FAX G3)
 - Architecture, design et développement logiciel, intégration et validation (contexte Européen : ASCOM Suisse)
 - Chef de projet : FAX G3 Export
 - Elaborations des appels d'offres (Terminaux Haut de gamme : service CLASS, Minitel, écran tactile)
- ❖ Réalisations/Missions :.
 - Agrément Export FAX G3 : Allemagne, Suisse, Belgique, Tchécoslovaquie 1993
 - Agrément PABX RNIS (France Telecom)

➤ **Déc. 1984 – May 1990 - JEUMONT SCHNEIDER et JS TELECOM (groupe BOSCH), Région parisienne**

- ❖ PABX haut de gamme (1000 à 6000 terminaux) – JISTEL IS
- ❖ Activités R&D + Responsable d'équipe (test et intégration, responsable du laboratoire de test)
 - Intégration logicielle et validation fonctionnelle
 - Support technique sur site et maintenance logicielle
 - Support technique interne
 - Présentation/formation technique du produit aux autres services
- ❖ Réalisations/Missions :
 - Création, organisation et gestion d'équipe intégration/validation
 - Création, organisation et gestion du laboratoire de test

- **Fév. 1983 - Juin 1983** : Maître auxiliaire de sciences physiques au collège (79100 NIORT)
- **Janv. 1978 - Avr. 1979** : Manœuvre maçon (49300 CHOLET)
- **Sept. 1977- Nov.1977** : Volontaire, Rudolf Steiner Home (**SUSSEX, Angleterre**)
- **Oct. 1975 - Juin 1977** : Volontaire –Tâches d'organisation de tout niveau pour programmes de développement en milieu rural et cités d'urgences : travail de bureau, comptabilité, recherche de fonds auprès des services gouvernementaux et organismes privés, organisation des chantiers d'été, travail dans un bidonville (**Service Civil International, INDE**)

COMPETENCES

- **Managerielles** : Responsabilité d'une équipe technique, Travail d'équipe et motivation, Planning et organisation, Focus sur la qualité, le respect du contrat de service client et la satisfaction du client
- **Fonctionnelles** : Support client, Formation technique, Test d'agrément, Intégration, Vérification/Validation, Identification/remontée/suivi/correction des problèmes clients, Design et développement logiciel, Interface avec les autres équipes/services
- **Techniques** : PABX, VoIP, Routeur/firewall, Protocoles (ISDN : ETSI/VN, SS7 : SSUTR2/SPIROU/ISUPV1/ISUPV2, VoIP : H323/SIP), Simulateurs (INET, Clarinet), Environnement Windows/UNIX/LINUX, ClearCase
- **Personnelles** : Autonomie, Adaptabilité, Ténacité, Auto-formation en continu, Disponibilité, Mobilité
- **Linguistique** : Français, Anglais, Hindi et Tamoul (langue maternelle)

EDUCATION

- **1984** : Diplôme d'ingénieur (Année spéciale) : Electronique et Informatique, Institut Supérieur d'Électronique de Paris (ISEP), France
- **1983** : Docteur-Ingénieur en Sciences des matériaux : fluage de polymères : PMMA, Laboratoire de Mécanique et de Physique des Matériaux, ENSMA, Université de Poitiers, France
- **1975** : Master of Technology (reçu aux écrits) (Mechanical : Design of production machines), Indian Institute of Technology, New Delhi, India
- **1973** : Bachelor of Engineering (Mechanical : Tools and Industrial Engineering), Coimbatore Institute of Technology, Madras University, India