

## PORTRAIT MONY ROS, COORDINATEUR SUPPORT

Nouvelle recrue au sein de l'agence Frequent Flyer Travel Paris, Mony Ros vient renforcer l'équipe Support. C'est avec beaucoup d'humilité que ce jeune papa nous raconte son parcours et la vision de son métier.

### Salut Mony, tu es Coordinateur Support, pourrais-tu nous raconter ton parcours avant ton arrivée chez FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS ?

Mon premier job était animateur en centre de vacances et de loisirs. Une aventure émotionnelle très riche qui nécessite une adaptation constante. Après quelques années, j'ai souhaité m'ouvrir à d'autres domaines et notamment l'informatique car j'ai toujours été fasciné par ce que nous pouvions accomplir ou créer avec un ordinateur.



J'ai commencé dans le domaine du **Support en 2011 au sein d'une SSII** (Société de Services et d'Ingénierie en Informatique) pour un de leurs clients : ASSYSTEM France, une entreprise internationale travaillant dans le domaine de l'ingénierie et du conseil en innovation.

L'équipe pour laquelle j'assurais la **hotline informatique**, avait en charge la gestion du système informatique allant de l'assistance aux utilisateurs, à la gestion du matériel. Ensuite, je suis passé responsable de la maintenance hardware et la gestion de parc. Après 6 ans en SSII, j'avais besoin d'élargir mon horizon professionnel. J'ai mis mon CV en ligne et Olivier Angibaud, notre DSI, m'a contacté pour un poste de Coordinateur Support, que j'ai accepté.

**Le service support de l'agence avait besoin d'une personne à la gestion des tickets d'incidents, dédiée pour le suivi des tickets, de la création à la résolution.** En centralisant le traitement des tickets, cela permet d'avoir une seule méthodologie de traitement uniformisée et un suivi plus régulier des tickets pour un meilleur délai de réponse et une satisfaction, aussi bien pour nos agents que pour nos clients.

### Pourrais-tu nous expliquer en quoi consiste ton rôle : quelles spécificités et quelles interactions tu mets en œuvre avec les autres services ?

**Mon rôle consiste à gérer les anomalies rencontrées sur les différents outils de nos fournisseurs, tels que KDS, Traveldoo ou Concur.** Dès réception d'un ticket d'incident, je dois effectuer un premier niveau d'analyse afin d'envisager la meilleure solution. Je suis donc amené à interagir avec les agents de voyages qui me « remontent » ces anomalies ainsi que toute l'équipe Support afin de résoudre ou faire avancer les tickets d'incidents.

**Je suis également en charge des alertes liées à la sécurité de nos voyageurs** que je traite au fil de la journée en relation direct avec notre service 24h, qui prend le relais après 18h.

### L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

☎ Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20

@ Email : [contact@fftparis.com](mailto:contact@fftparis.com) - Site : [www.fftparis.com](http://www.fftparis.com)

✉ Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 95 885 Euros - RCS Paris : 435 134 168

SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX

Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

### Comment vois-tu l'évolution de ton métier ?

Je n'ai pas assez de retour d'expérience pour le moment car j'ai commencé il y a quelques mois seulement. Toutefois, mon poste a déjà évolué et évoluera certainement au fil de mes acquis. **Le but étant d'acquérir l'expertise nécessaire afin de répondre rapidement et correctement aux différentes anomalies rencontrées par les équipes.** Je pense que l'important réside dans la capacité des services à communiquer entre eux, je m'évertue alors de devenir une forme de passerelle afin de faire circuler les informations de la meilleure manière, dans les meilleurs délais, et trouver des solutions rapides.

### Est-ce qu'il y a un projet ou une action dont tu es particulièrement fier ?

Je crois qu'on apprend tout au long de sa vie et c'est ce que je suis en train de vivre en ce moment. Aujourd'hui, mon challenge est d'assimiler, en simultané, deux domaines inédits pour moi : **le voyage d'affaires et le métier de père.** Et cela me rend fier.

Dans le voyage d'affaires, je dois assimiler le **langage spécifique du secteur**, fait d'acronyme en tout genre, et en comprendre le contexte et les intégrations technologiques. Une fois la logique comprise, je pourrai faire une analyse plus précise pour comprendre l'anomalie, entreprendre rapidement les premières actions de correction et répondre au mieux à mon client interne.



Pour mon fils, qui a 8 mois, c'est un peu la même chose. A 8 mois, le langage d'un bébé est très restreint, il est constitué d'onomatopées, de cris, de rires et de gazouillis. Je dois aussi apprendre à le comprendre pour ensuite reconnaître ses réactions et répondre à ses besoins. C'est différent mais j'ai le sentiment que c'est la même mécanique intellectuelle. Et j'apprends vite 😊

### Quels sont tes hobbies ou passions ?

Le sport en général est une grande source d'évasion pour moi. **Mais ma plus grande passion reste le foot.**

J'ai foulé mes premières pelouses à l'âge de 7 ans dans le club de mon enfance l'U.S ROISSY EN BRIE et je n'ai jamais pu arrêter ! A noter que Paul POGBA, joueur de l'équipe de France, a également foulé ces mêmes pelouses dans ses débuts, certains ont eu plus de réussites que d'autres 😊



Aujourd'hui, je pratique : le futsal. Il s'agit d'un cinq contre cinq souvent sur un terrain de handball donc en intérieur, avec des règles bien précises et distinctes du foot traditionnel.

Et pour ceux que cela intéresse, je me défoule tous les dimanches matin pour le plaisir, au sein de l'association de futsal de Roissy en brie !

### Quelle est ta devise dans la vie ?

Accepte ta vie d'aujourd'hui pour construire celle de demain.