

PROFIL



MARTA
ROGALINSKA

EXPERIENCE

PROGRAM MANAGER

2021 - 2024

TELEPHONE

+33(0)658778522

EMAIL

marta.rogalinska78@gmail.com

SITE WEB

<https://www.linkedin.com/in/mrogalinska/>

<https://www.martarogalinska.com/>

ADRESSE

Paris

GESTION DE PROJET

COMMUNICATION

COMPETENCES ANALYTIQUES

ADAPTABILITÉ ET FLEXIBILITÉ

BONNE ORGANISATION

Jira (administration, workflows et automations)
Confluence
Microsoft Office,
Slack
Zendesk, Kibana (Elastic), SQL/Intellij/DataGrip,
GitHub, Jenkins, PagerDuty, Matomo, Tableau

ANGLAIS : courant

FRANCAIS : courant

POLONAIS : langue maternelle

photography,
cycling,
football,
inclusion & diversity

EDUCATION

1997 - 2002

Program Manager dévoué avec plus de 15 ans d'expérience dans l'environnement technologique. J'ai évolué d'un poste de support client vers le support technique, puis vers un rôle de Program Manager où je combine avec succès les compétences acquises lors de mes expériences précédentes afin de coordonner divers projets entre les équipes.

Points forts :

- Excellentes compétences en communication et en rédaction de documents
- Approche analytique approfondie et excellentes capacités d'investigation et de résolution de problèmes
- Aptitude technique (aisance générale avec la technologie et utilisation active de plusieurs applications internes)
- Esprit orienté client et agile
- Capacité à favoriser un bon esprit d'équipe grâce à d'excellentes compétences interpersonnelles
- Bonne organisation, capacité à gérer plusieurs projets dans des situations complexes ou exigeantes

PROGRAM MANAGER

Traveldoo, Expedia Group, Paris, France

- Gestion de divers projets et initiatives techniques en équipe et inter-équipes
- Pilotage et mise en place de nouveaux processus pour améliorer les workflows entre les équipes
- Participation à des audits externes relatifs aux certifications de conformité
- Participation à des programmes et initiatives du groupe Expedia

2019 - 2020

TECHNICAL SUPPORT SPECIALIST

Traveldoo, Expedia Group, Paris, France

- Interface entre l'équipe support client et les équipes de développement
- Analyse initiale des bugs
- Suivi des incidents et première réponse, avec identification de l'équipe concernée pour la remontée des problèmes
- Aide à la priorisation des bugs et lancement de changements de processus pour améliorer la collaboration entre les équipes

2010- 2018

CUSTOMER SUPPORT SPECIALIST

Traveldoo, Expedia Group, Paris, France

- Assistance quotidienne aux questions, problèmes ou incidents techniques des clients
- Conseil aux clients sur la configuration des solutions Traveldoo
- Interface avec les équipes de développement et de projet Traveldoo
- Maintien de relations clients efficaces et positives
- Animation de formations sur les solutions Traveldoo (distanciel et présentiel)

2007 - 2009

DEPUTY CUSTOMER SERVICE MANAGER

Carlson Wagonlit Travel, eCenter, Warsaw, Poland

- Gestion des réclamations clients concernant divers aspects des services fournis par CWT et les prestataires impliqués
- Assistance à la navigation sur l'outil d'auto-réservation et d'autres produits CWT, par e-mail/téléphone, auprès de trois grands clients multinationaux
- Contacts réguliers avec les fournisseurs des outils d'auto-réservation utilisés par les clients de CWT (KDS, GETThere) ainsi qu'avec les prestataires GDS et autres fournisseurs (compagnies aériennes, hôtels, loueurs de voitures)
- Prise en charge de tâches managériales (préparation des rapports, présentation des rapports lors de conférences téléphoniques avec les clients, évaluation des membres de l'équipe)

2004-2006

BUSINESS TRAVEL CONSULTANT

Carlson Wagonlit Travel, eCenter, Warsaw, Poland

- Organisation des déplacements professionnels (avion, hôtel, voiture) pour les employés d'entreprise, en utilisant l'application Turbo Sabre
- Proposition des meilleures solutions de voyage en accord avec la politique déplacements de l'entreprise
- Assistance de premier niveau pour la navigation des clients sur l'outil d'auto-réservation (KDS, KDS Live Agent Help)

Etudes d'Anglais, 5 ans

Université de Varsovie, Pologne