

Business Operations & Systems Development Manager

ERP & CRM Development | Web Development | IT Infrastructure | Growth Strategy

Sherbrooke, QC | 819-570-4020 | Charmie.Gordo@gmail.com

Profile

Career

Capabilities

↑ Click the tabs to navigate. Contact details and work links are clickable.

Business operations with hands-on delivery

Business operations and growth professional with 10+ years across equipment retail, SaaS, telecom, transportation, property management and customer support. I connect business needs with practical systems, websites, creative work and operating processes. My current role combines planning with the owner, hands-on IT, AI-assisted application development and daily marketing execution.

Business Operations & Systems Development Manager

ERP & CRM Development | Web Development | IT Infrastructure | Growth Strategy

Equipment dealership, Sherbrooke, QC | January 2026 - Present

Business & branch planning

Work directly with the owner on a planned regional branch: business planning, site specifications, architectural layout concepts, potential equipment lines and manufacturer partnerships.

Infrastructure & IT ownership

Ended external IT support and took over local servers, office networking, printers and workstations. Repaired legacy invoice-email communication, moved staff to company-domain email and deployed the internal ERP on a local open-source server.

Business applications & ERP

Independently design and develop a custom internal ERP using AI-assisted development tools. Build connected workflows for CRM, equipment inventory, rentals, service, parts, contracts and documents; design permissions, records and accounting handoffs.

Commercial negotiation & web

Audited website charges and enforced co-op entitlements and redesign rights. Secured six months free and reduced the monthly provider fee from US\$1,000 to \$300. Took ownership of website design, management and hosting.

Creative production

Personally photograph equipment, create videos and produce bilingual print and digital advertising. Manage creative materials, campaign concepts, product presentation and collateral across channels.

Campaigns & inventory feeds

Manage search and social ad campaigns and listings. Review performance to guide budget, targeting and creative decisions. Build inventory feeds for the website, external listings and product catalogs, including multi-image catalog ad workflows.

Business Operations & Systems Development Manager

ERP & CRM Development | Web Development | IT Infrastructure | Growth Strategy

Sherbrooke, QC | 819-570-4020 | Charmie.Gordo@gmail.com

[Profile](#)[Career](#)[Capabilities](#)

↑ Click the tabs to navigate. Contact details and work links are clickable.

Career & education

Current responsibilities are detailed under Profile.

Operations & Communications Coordinator

Sentinel Gestion Immobilière - Sherbrooke, QC | 2025-2026

Coordinated tenant, vendor and property-manager cases, service requests and documentation. Tracked cases from intake to completion and supported process standardization.

Microsoft 365 Technical Advisor / Onboarding Support

Sherweb - Remote | 2021-2025

Supported Exchange, Teams, SharePoint, licensing and account setup. Coordinated onboarding and troubleshooting, explained technical issues and maintained CRM records.

Dispatch & Service Coordination Specialist

TTC Wheel-Trans - Remote | 2021-2025

Coordinated real-time transportation, routing, resource allocation and service adjustments. Managed urgent disruptions while maintaining accurate operational records.

Business Process Associate - SaaS

Accenture / DiDi - Remote | 2019-2021

Investigated platform and operational issues, validated case data and documented patterns for product and engineering teams. Supported improvements to recurring processes.

Experience Specialist

Airbnb / TDCX - Remote | 2018-2019

Handled booking, dispute, account and operational-exception cases. Maintained case documentation and tracked resolution across complex customer situations.

Retail Sales Executive - B2B & Government Accounts

DU Telecom | 2016-2018

Managed enterprise and government accounts, sales, contracts, billing coordination, account adjustments and client relationships.

Supervisor Assistant - Microsoft Technical Support

Convergys | 2015-2016

Supported escalations, technical-support operations, team performance, onboarding and process improvements.

Insurance Claims Support Associate

Expert Global Solutions / Humana | 2013-2015

Reviewed claims and supporting documents, validated information and applied policy and processing requirements.

Bachelor of Arts in Journalism

Bicol University | 2008-2012

CHARMIE GORDO

[Click here for a better view](#)

EN

FR

Business Operations & Systems Development Manager

ERP & CRM Development | Web Development | IT Infrastructure | Growth Strategy

Sherbrooke, QC | 819-570-4020 | Charmie.Gordo@gmail.com

Profile

Career

Capabilities

↑ Click the tabs to navigate. Contact details and work links are clickable.

Capabilities & selected work

Independent projects include business applications, custom websites and reusable templates, alongside my dealership responsibilities.

Systems & workflow design

Process mapping, relational records, permissions, UI logic, imports, sales and inventory lifecycles, parts purchasing, receiving and service coordination. Design HR/document workflows and accounting export handoffs.

Websites & digital commerce

Custom sites, CMS structures, website templates, storefront samples, inventory publishing, product/image feeds, SEO and lead capture. Develop business application demos and reusable templates.

Creative & campaign execution

Equipment photography, video production, bilingual print/digital advertising and collateral. Search/social media buying, listing management and performance reviews to inform spending.

Tools & technical support

Microsoft 365, Exchange, Teams, SharePoint, Outlook and Excel; Zoho Bigin and CRM; Webflow and CMS; Ubuntu and office networking. AI-assisted development, website hosting and deployment.

Explore my work

CRM demo



Explore a customer-management application.

Website template collection



Browse website concepts and sample layouts.

Custom website examples



View custom website studies and designs.

Live website project



Explore a public website I designed and built.

More work: bizznar.com

[View my complete visual portfolio](#)

→ resume.bizznar.com/portfolio.pdf

Gestionnaire des opérations et du développement des systèmes

ERP et CRM | Développement web | Infrastructure TI | Stratégie de croissance

Sherbrooke, QC | 819-570-4020 | Charmie.Gordo@gmail.com

[Profil](#)[Parcours](#)[Compétences](#)

↑ Cliquez sur les onglets pour naviguer. Les coordonnées et les liens vers mes réalisations sont cliquables.

Gestion des opérations et réalisation concrète

Professionnelle des opérations et du développement avec plus de 10 ans d'expérience en équipement, SaaS, télécommunications, transport, gestion immobilière et soutien client. Je relie les besoins d'affaires aux systèmes, aux sites web, à la création et aux processus de travail. Mon poste actuel combine planification avec le propriétaire, TI, développement assisté par l'IA et marketing au quotidien.

Gestionnaire des opérations et du développement des systèmes

ERP et CRM | Développement web | Infrastructure TI | Stratégie de croissance

Concessionnaire d'équipement, Sherbrooke, QC | Janvier 2026 - À ce jour

Stratégie et nouvelle succursale

Collaborer directement avec le propriétaire à une nouvelle succursale : plan d'affaires, exigences du site, concepts d'aménagement, gammes d'équipement potentielles et partenariats avec des fabricants.

Infrastructure et TI

Mettre fin au soutien TI externe et reprendre serveurs, réseau, imprimantes et postes de travail. Corriger l'envoi de factures des anciens systèmes, migrer vers des courriels au domaine de l'entreprise et déployer l'ERP sur un serveur local à code source ouvert.

Applications de gestion et ERP

Concevoir et développer seule un ERP interne sur mesure avec des outils assistés par l'IA. Relier CRM, inventaire, location, service, pièces, contrats et documents; définir les permissions, les dossiers et les transferts vers la comptabilité.

Négociation et sites web

Auditer les frais web et faire respecter les droits aux programmes coop et à la refonte. Obtenir six mois de service gratuit et réduire les frais mensuels de 1 000 \$ US à 300 \$. Reprendre la conception, la gestion et l'hébergement du site.

Production créative

Photographier personnellement l'équipement, créer des vidéos et produire des publicités imprimées et numériques bilingues. Gérer les concepts de campagne, les visuels et les supports de communication sur plusieurs canaux.

Campagnes et flux d'inventaire

Gérer les annonces de recherche, les réseaux sociaux et les plateformes d'annonces. Analyser les résultats pour orienter budgets, ciblage et création. Alimenter le site, les plateformes et les catalogues produits par des flux d'inventaire, avec publicités multi-images.

Gestionnaire des opérations et du développement des systèmes

ERP et CRM | Développement web | Infrastructure TI | Stratégie de croissance

Sherbrooke, QC | 819-570-4020 | Charmie.Gordo@gmail.com

[Profil](#)[Parcours](#)[Compétences](#)

↑ Cliquez sur les onglets pour naviguer. Les coordonnées et les liens vers mes réalisations sont cliquables.

Parcours et formation

Mes responsabilités actuelles sont détaillées dans l'onglet Profil.

Coordonnatrice des opérations et des communications

Sentinel Gestion Immobilière - Sherbrooke, QC | 2025-2026

Coordonner les dossiers de locataires, fournisseurs et gestionnaires, les demandes de service et les documents. Suivre les dossiers jusqu'à leur résolution et soutenir la standardisation.

Conseillère technique Microsoft 365 / Intégration client

Sherweb - Télétravail | 2021-2025

Soutenir Exchange, Teams, SharePoint, les licences et la configuration des comptes. Coordonner l'intégration et le dépannage, expliquer les problèmes et tenir les dossiers CRM à jour.

Spécialiste de la répartition et de la coordination des services

TTC Wheel-Trans - Télétravail | 2021-2025

Coordonner le transport en temps réel, les itinéraires, les ressources et les ajustements de service. Gérer les perturbations urgentes et maintenir des dossiers opérationnels exacts.

Agente aux processus d'affaires - SaaS

Accenture / DiDi - Télétravail | 2019-2021

Examiner les problèmes de plateforme et d'exploitation, valider les données et documenter les tendances pour les équipes produit et ingénierie. Soutenir l'amélioration des processus.

Spécialiste de l'expérience client

Airbnb / TDCX - Télétravail | 2018-2019

Traiter les réservations, litiges, problèmes de compte et exceptions opérationnelles. Documenter les dossiers et suivre la résolution de situations clients complexes.

Conseillère commerciale - Comptes entreprises et gouvernementaux

DU Telecom | 2016-2018

Gérer les comptes d'entreprises et gouvernementaux, les ventes, contrats, suivis de facturation, ajustements de compte et relations clients.

Adjointe à la supervision - Soutien technique Microsoft

Convergys | 2015-2016

Soutenir les escalades, les opérations du soutien technique, le rendement de l'équipe, l'intégration et l'amélioration des processus.

Agente de soutien aux réclamations d'assurance

Expert Global Solutions / Humana | 2013-2015

Examiner les réclamations et pièces justificatives, valider les renseignements et appliquer les exigences de traitement et les politiques.

Baccalauréat ès arts en journalisme

Bicol University | 2008-2012

Gestionnaire des opérations et du développement des systèmes

ERP et CRM | Développement web | Infrastructure TI | Stratégie de croissance

Sherbrooke, QC | 819-570-4020 | Charmie.Gordo@gmail.com

[Profil](#)[Parcours](#)[Compétences](#)

↑ Cliquez sur les onglets pour naviguer. Les coordonnées et les liens vers mes réalisations sont cliquables.

Compétences et réalisations

En parallèle de mon poste au concessionnaire, je crée des applications de gestion, des sites web sur mesure et des modèles réutilisables.

Systèmes et processus

Cartographie des processus, dossiers relationnels, permissions, logique d'interface, importations, cycles de vente et d'inventaire, achats de pièces, réception et service. Concevoir les processus RH, documentaires et d'export comptable.

Sites web et commerce numérique

Sites sur mesure, structures CMS, modèles web, exemples de boutiques, publication d'inventaire, flux produits/images, référencement et formulaires de prospects. Créer des démos d'applications et des modèles réutilisables.

Création et gestion des campagnes

Photographie d'équipement, vidéos, publicités et supports imprimés/numériques bilingues. Achat média sur les moteurs de recherche et réseaux sociaux, gestion des annonces et analyse des résultats pour guider les dépenses.

Outils et soutien technique

Microsoft 365, Exchange, Teams, SharePoint, Outlook et Excel; Zoho Bigin et CRM; Webflow et CMS; Ubuntu et réseaux de bureau. Développement assisté par l'IA, hébergement web et déploiement.

Découvrir mes réalisations

Démo CRM



Explorer une application de gestion client.

Collection de modèles web



Parcourir des concepts et mises en page web.

Exemples de sites sur mesure



Voir des études et conceptions de sites.

Projet de site en ligne



Explorer un site que j'ai conçu et réalisé.

Autres réalisations : bizznar.com

[Voir mon portfolio visuel complet](#)

→ resume.bizznar.com/portfolio.pdf