



Je facilite la communication entre votre service informatique, les différents métiers et les clients.

Fonctions :

- ✓ Pilotage et mise en œuvre de projets techniques ou de développements métiers (organisateur de comités de priorisation, de suivi et de pilotage; mise en place d'outils informatiques)
- ✓ Management d'équipes (gestion, animation et évaluation) et de prestataires; support au pilotage de la performance opérationnelle
- ✓ Aide à la définition de la stratégie digitale (accompagnement au changement; valorisation du parc client)

Certificats :

- ✓ Certifié « Transformation Digitale des Organisations » EM Lyon
- ✓ Certifié « ITIL »
- ✓ Certifié « Managing Project » G.W. University

Formations :

- ✓ DESS Réseaux Université de la méditerranée
- ✓ Bachelor of Engineering Telecom Edinburgh Napier University
- ✓ DUT Télécom & Réseaux Université de Nice

Domaines de compétence :

- ✓ Relation clientèle : 15 ans au sein de service client (SFR)
- ✓ Gestion de la donnée client (bases de connaissance, data warehouse, arbres décisionnels)
- ✓ Stratégie et méthodologie IT (ITIL, expert agile Scrum, Kanban)
- ✓ Technique Systèmes & Réseaux : 10 années d'encadrement de différents services IT

Secteurs d'activité :

- ✓ Télécommunications (AOL, SFR)
- ✓ Industriel (IBM, HP, Nestlé)
- ✓ Bancaire (SG, Banque de France)
- ✓ Transports (Amadeus)

Principales expériences :

- ✓ Depuis 04/2018 - **Enuaj** : Président fondateur
 - ✓ Aide les entreprises de la région PACA à oser et réussir leur transformation digitale
 - ✓ Identification et animation des acteurs internes de votre communauté agile (bonnes pratiques, techniques d'animations, etc.)
- ✓ 2014-2018 - **Altice/SFR** : Responsable développement d'applications
 - ✓ Encadrement d'équipes pluridisciplinaires selon la méthode Scrum : développeurs, Product Owners, chefs de projets, et architecte,
 - ✓ Mutualisation à Numericable de la solution de gestion de la connaissance d'SFR (progiciel XpertRule), rationalisation des équipes
 - ✓ Elaboration et contrôle des cahiers des charges, des délais et des budgets de projets (>500 JH) : suivi du démarrage à la phase de run
 - ✓ Pilotage de la sous-traitance : négociation et mise en place d'un contrat de centre de compétences, préparation à l'externalisation de l'activité sous centre de service
 - ✓ Pilotage des projets d'amélioration de la qualité du service client : enrichissement de la plateforme de services de ticketing, migration de l'infrastructure et du code, simplification de l'architecture base de données
- ✓ 2011-2014 - **SFR Service client** : Mise en œuvre et pilotage de solutions
 - ✓ Cohabitation des projets agiles et cycles en V
 - ✓ Encadrement et accompagnement au changement d'équipes internes
 - ✓ Pilotage de la sous-traitance : Mise en place et animation de comités de suivi, définition des niveaux de service, contractualisation
 - ✓ Pilotage des projets de conception de développements métiers centrés sur l'utilisateur : modélisation de parcours client
- ✓ 2007-2011 - **SFR DSI** : Mise en œuvre et pilotage de solutions techniques
 - ✓ Evangélisation ITIL
 - ✓ Encadrement et accompagnement au changement d'équipes (20 p)
 - ✓ Pilotage de la sous-traitance : définition du budget, appels d'offres
 - ✓ Pilotage des projets de développement métiers : réalisation d'une plateforme de services, création d'un outil de pilotage des cas clients, adaptation de l'outil de prise de RDV

Expériences précédentes (avant 2007) :

- ✓ 2006-2007 - Neuf Cegetel : IT Manager
 - ✓ Encadrement d'équipes techniques
 - ✓ Pilotage de projets techniques : création d'un outil de supervision de l'impact client des incidents génériques, réalisation d'un outil de prise de RDV au domicile client (gain de 3 jours de délai moyen de traitement des interventions)
 - ✓ Accompagnement au changement des équipes lors de l'externalisation du HelpDesk interne
- ✓ 2003-2006 - AOL : IT Manager
 - ✓ Mise en œuvre et pilotage de solutions techniques informatiques
 - ✓ Encadrement hiérarchique d'équipes techniques
 - ✓ Contractualisation d'un HelpDesk interne dédié au support de proximité
 - ✓ Pilotage de projets : migration de Novell vers Microsoft Active Directory, externalisation du support bureautique de proximité
 - ✓ Gestion des parcs micro et serveurs
 - ✓ Accompagnement au changement : cession du site AOL de Casablanca, externalisation du support bureautique de proximité, rachat NEUF Cegetel
 - ✓ Mise en place d'outils d'inventaires, de gestion de parc et de supervision

Début de carrière technique :

- ✓ 2002-2003 - IBM : Expert Microsoft Windows Servers
 - ✓ Préparation de la mise sous infogérance du client Rexel
- ✓ 2000-2002 - Hewlett Packard : Consultant Microsoft
 - ✓ Avant-vente sur une plateforme sécurisée (Banque de France)
 - ✓ Mise en place du Cluster Microsoft Exchange (Société Générale)
 - ✓ Validation des procédures de migration Microsoft des postes (Nestlé Europe)
- ✓ 1999-2000 - Amadeus : Administrateur serveurs Windows
 - ✓ Gestion de 110 serveurs NT
- ✓ 1998-1999 - DATAR New York : IT Manager
 - ✓ Gestion de 4 serveurs et 40 postes client sur 4 sites distants

