

Manager pour développer les SI CRM, Marketing & Telecom.
Goût prononcé pour la direction de projets de type 'fast track' en
environnement international

e-mail : sony@nolais.net
web : www.nolais.net

adresse : 104 bis Boulevard Voltaire
75011, Paris

tél. mobile : 06 63 10 68 61
tél. bureau : 01 72 25 09 25

célibataire - nationalité française - mobilité internationale

■ Compétences clés

- **Management**
 - > Gestion d'équipes (11 chefs de projets techniques et consultants fonctionnels)
 - > Gestion de budgets (>1,5M, ressources projets >5M€)
 - > Gestion de fournisseurs
 - > Environnement multiculturel et international, excellent relationnel
- **Expertise Métier**
 - > Solide expérience des processus métiers en Télécom et vente de services en ligne (Accès RTC/ADSL, VoIP, Préselection, TVoDSL, Premium Services)
- **Domaines fonctionnels**
 - > CRM/Système d'Information Client, Registration, Provisioning, Rating/Billing, Offer & Business Rules management
- **Pilotage de projets SI**
 - > Projets stratégiques ou tactiques à fort impact économique
 - > Direction de projets multiples et transverses >5000j.h
 - > Conception et mise en œuvre de systèmes d'information
 - > Reconfiguration de processus, résolution d'incidents
- **Langues**
 - > Anglais courant

■ Principales Références

- **AOL France**
2003-2006
 - > Responsable de projets
 - > Création et management du pôle Gestion de Projets SI Ventes & Provisioning
 - > Mise en œuvre de la VoIP, Préselection, TVoDSL, ADSL Très Haut Débit et évolution des outils de CRM.
- **Focal Systems**
2001-2003
 - > Supervision de systèmes nécessitant une Haute Disponibilité pour TDF, 2 PME et 1 EPIC
- **T-Online France**
1997-2001
 - > Chef de Projet Marketing
 - > Conception et gestion des offres d'accès, développement de nouveaux services (antivirus e-mail, accès gratuit, report des minutes, roaming RTC)
 - > Mise en œuvre de systèmes d'affiliation, évolution du système de prise de commande en ligne

■ Expérience Professionnelle

■ AOL France SNC

Direction des Technologies et Systèmes d'Information

Responsable de Projets SI Ventes & Provisioning

Depuis Juillet
2005

Missions :

- > Création et encadrement du pôle de gestion de projets SI CRM et Telecom (11 consultants fonctionnels et chefs de projets techniques internes, en régie ou au forfait)
- > Gestion des budgets associés (équipe >1,6M€ - ressources projets >3M€)
- > Gestion des fournisseurs (Intégrateurs, Partenaires Business, Partenaires Corporate)

Périmètre et Interventions :

- > Programmes stratégiques ou tactiques à fort impact économique.
- > Gestion de projets transverses
- > Recueil de besoin, analyses d'impacts, études de faisabilités et estimations de charges, rédaction de spécifications fonctionnelles et techniques, développement, recette/validation, mise en production, maintenance applicative, gestion de projet
- > Coordination de 60 développeurs et consultants techniques, mode multi-projets, développement et intégration continus (projets de 50 à 5000 j.h)
- > Expertise des SI de Vente, CRM et Provisioning de services Internet et Telecom.

Réalisations principales :

- > Mise en œuvre de la VoIP, TVoDSL, dégroupage total, ADSL THD
- > Adaptation du SI Client à un nouvel OSS
- > Evolution des outils de gestion des offres et campagnes commerciales

Direction Marketing puis Direction des Technologies et Systèmes d'Information

Chef de projets SI

Avril 2003 à Juillet
2005

Missions :

- > AMOA sur des projets d'évolution des SI de CRM, Rating et Provisioning
- > Coordination de projets multiples et transverses

Périmètre et Interventions :

- > Implémentation des offres et campagnes commerciales dans les outils de CRM
- > Analyse fonctionnelle, études de faisabilité, rédaction de cahiers des charges, test et recette des fonctionnalités des systèmes.
- > Pilotage des évolutions des applications de facturation, de CRM et de provisioning des accès RTC, ADSL et des services Internet
- > Coordination et Pilotage de MOE dont une partie à l'International (Irlande, GB, USA)
- > Définition et mise en cohérence des règles de gestion des systèmes, modélisation de catalogues d'offres et promotions
- > Rédaction de documents de recette et participation aux plans de test
- > Mise en œuvre des opérations et campagnes Marketing, administration des offres et produits dans les systèmes d'information commerciaux
- > Résolution d'incidents, redressement de données et amélioration des performances

Réalisations principales :

- > Mise en œuvre du dégroupage partiel et de l'ADSL Très Haut Débit
- > Amélioration et évolutions fonctionnelles des outils de vente et de CRM
- > Implémentation des campagnes Marketing dans les SI de ventes

Octobre 2001 à
Avril 2003

▪ **Focal Systems**
Centre de pilotage et d'administration
Technicien Système & Réseaux

Mission :

- > Supervision d'infrastructures informatiques nécessitant une haute disponibilité

Périmètre et interventions :

- > Horaires 24h/24 7j/7, travail en poste isolé
- > Analyse des besoins des clients, rédaction de manuels et procédures de maintenances
- > Mise à jour de la documentation technique
- > Supervision de serveurs et réseaux locaux

Clients principaux :

- > UGAP (centrale d'achat publique), TDF, Initiative & Finance

Mars 2000 à
Octobre 2001

▪ **T-Online France**
Direction Marketing – Acquisition & Opérations Spéciales
Chef de Projet Marketing Nouveaux Produits

Mission :

- > Assurer la coordination des moyens et de l'Ingénierie de développement pour la mise en œuvre des projets Marketing

Périmètre et Interventions :

- > Pilotage de projets transverses ; coordination des différentes entités fonctionnelles et techniques de l'entreprise pour le lancement des nouveaux produits
- > Gestion de la gamme de produits et services RTC, développement et pilotage de la mise sur le marché des nouveaux services
- > Développement des systèmes d'affiliation et d'intégration de partenaires (transport aérien, banques, constructeurs informatiques, grande distribution)
- > Réalisation d'études d'opportunités, conduite d'études de marché et de satisfaction abonnés, prospective, veille stratégique
- > Conseil et ingénierie avant-vente pour les opérations et campagnes commerciales Grands Comptes, Fidélisation, Retail et Evènementiel
- > Pilotage de campagnes marketing et commerciales (offres de rentrée, promotions de Noël, opérations ponctuelles)
- > Amélioration des processus métiers, rédaction des spécifications fonctionnelles, briefs offres et fiches produits
- > Expertise fonctionnelle des systèmes de facturation et de prise de commande

Réalisations principales :

- > Amélioration des processus et des circuits de communication entre le Marketing et les différentes MOE internes (Ingénierie de développement, Service Clientèle) pour lancement de nouveaux services
- > Industrialisation du déploiement des forfaits RTC
- > Coordination du Marketing sur le projet Euro
- > Mise en place des offres Accès Gratuit, report des minutes
- > Conception et implémentation de l'offre Antivirus mail
- > Mise en place de systèmes d'affiliation (Air France, Crédit Lyonnais)
- > Amélioration et évolution des systèmes de prise de commande online
- > Mise en place du baromètre Acquisition

**Octobre 1998 à
Juin 1999**

Chargé d'animation

Missions :

- > Développer des contenus permettant aux visiteurs de mieux utiliser l'Internet
- > Être le médiateur entre les visiteurs et la Rédaction

Périmètre et Interventions

- > Gestion et animation des services interactifs (e-mail, forums, chat, newsletters)
- > Editeur de la rubrique 'outils de navigation et recherche d'information'

Réalisations principales :

- > 3ème rubrique la plus fréquentée du portail
- > Augmentation de 400% du nombre d'utilisateurs simultanés sur le chat, modération de 20 forums, traitement de 150 e-mails par jour.

Centre d'appels

**Avril 1997 à
Octobre 1998**

Technicien Hotline

Mission :

- > Assurer le support technique à la clientèle

Périmètre et Interventions

- > Support technique pour les utilisateurs de MacOS, BeOS
- > Expertise technique du système de contrôle parental
- > Conseil technique avant-vente auprès des grands-comptes souhaitant exploiter le service ID-Clic (offre de contrôle parental avec contenu éditorial Jeunesse)

Réalisations principales :

- > Définition et conception d'un service téléphonique à valeur ajoutée (numéro surtaxé et abonnement)
- > Rédaction du business-plan, conception/pricing de l'offre, prototypage du service et prospection du panel d'essai

1996-2000

Autres expériences :

- > Conception de l'offre de services et de la plate-forme technique pour un espace Internet (création de sites web, formation, évènementiels) - Entrasite
- > Télémarketing, prospection de clientèle, études et statistiques - Convergys
- > Formation Internet et animation pour un cybercafé – High Tech Café
- > Service National: Marine Nationale, missions de service public

■ **Formation**

2005 > Systèmes d'Information et conduite de projets e-business
Institut National des Télécommunications (INT, Evry)

2004 > Conduite de projets
CNOF / Institut Français de Gestion, Paris

2002 > Windows 2000 Server niveau 1
Computer Associates, La Défense

1996 > 1ère année en Economie et Gestion
Université de Marne-La-Vallée

■ Compétences Complémentaires

Systèmes & Réseaux

- > Environnements approchés ou utilisés : Windows 2K server/NT, Unix, Java, JSP, PHP, HTML, SyBase/Oracle, Access, Apache, Webtrends
- > Notions d'UML/Merise et méthodologie SADT/FAST. Modélisation de données
- > Gestion de projets : RAD, cycle en V, design to schedule, design to cost, concurrent engineering, release management.

Langues

- > Très bon niveau d'anglais (rédaction de spécifications, coordination de MOE à l'International, participation à des groupes de travail)
- > Rudiments d'allemand et d'espagnol

Divers

- > Expertise métier dans la conception d'offres et de services Internet/Telecom
- > 5 ans d'expérience en pilotage de projets transverses
- > Expérience en MOA, AMOA et MOE
- > Très bon esprit d'analyse, méthode et résolution de problèmes
- > Excellent relationnel, diplomate, assertivité et fort esprit d'équipe
- > Qualités rédactionnelles
- > Résistant au stress, travail en conditions difficiles (poste isolé, horaires décalés, time-to-market serré, changement continu)
- > Capacités d'apprentissage rapide