

*Pragmatisme, sens du service et adaptabilité*

Fra Ch



## Expériences

Depuis  
janvier 2023

### **Responsable service reclamation SNCF RESEAU**

*Mohawk Cloud*

Mission de réorganisation du service

- Mise en place de la plateforme analytique « Alteryx Analytics Cloud Platform » pour automatiser les processus d'analyse.
- Optimisation des systèmes d'information internes pour les adapter aux besoins du service selon la méthode agile
- Management d'une équipe de 4 consultants
- Gestion du CRM « Salesforce »
- Mise en place de KPI's selon la méthode ITIL
- Création d'une base de connaissance et mise en place de processus
- Production de rapport et animation des comités de pilotage

2021 - 2022

### **Service Delivery Manager auprès de SERVAIR**

*HEXAWARE Technologies*

- Garant du respect du contrat de service
- Gestion des équipes internes de 6 techniciens
- Pilotage des projets transverses en coordinations avec les équipes offshores basées en Indes et au Mexique
- Définition des KPI's et garant du respect des SLA's
- Optimisation de ServiceNow
- Respect des processus ITIL
- Mise en place et animation des revues de performance et des copils

2015 - 2021

### **Group Manager support IT Operations et Innovations Points de Ventes**

*LAGARDERE TRAVEL RETAIL*

- Management d'une équipe de 9 personnes
- Responsable du support des points de ventes
  - Support matériel (système d'encaissement IBM & HP)
  - Support logiciel d'encaissement N1, N2 & N3 (TCPOS, Winshop CEGID)  
550 boutiques, 1500 caisses (Périmètre EMEA)
  - Gestion de prestataires, responsable des relations avec les principaux partenaires (Toshiba, HP, ADP, HubOne, Contactis, Rayonnance)  
Suivi des engagements  
Animation des comités de pilotages  
Responsable des projets en partenariat
- Responsable de l'équipe Store Solution et Store Rollout en charge des dossiers d'implantation, refonte boutiques, travaux boutiques, réseaux et infrastructures sur les différentes plateformes d'exploitation, déploiements logiciels et matériels.



## Informations

Nationalité française

Permis A & B

Marié, 2 enfants



## Centres d'intérêts

Musique

Cinéma

Tennis de table

- Responsable de l'innovation dans les points de ventes (tablettes, guns d'inventaires, paiement mobile, marketing digital...)

Aout 2011 – **Manager Support IT / IT Services**

décembre 2014 *LAGARDERE TRAVEL RETAIL*

- Responsable de l'équipe Helpdesk (6 techniciens) en charge support aux utilisateurs (2000 utilisateurs)
  - Support on-site pour le siège (350 utilisateurs)
  - Support pour les plateformes de France (1500 utilisateurs répartis sur 300 boutiques)
  - Support pour les plateformes internationales (300 utilisateurs répartis sur 30 boutiques en Pologne, République Tchèque, Angleterre, Irlande, Nouvelle Calédonie, Singapour, Espagne, Italie)
- Responsable de la flotte mobile AELIA (BlackBerry, Smartphone tablettes, laptop...)

Juin 2010- **Technicien support à la DCNS**

Aout 2011 *SPIE Info Services*

Septembre 2007-Aout 2009 **Chargé de production tourisme (Afrique Australe et Maroc) / Responsable informatique**

*TRANS AFRICA CONSEILS*

Contexte : Réorganisation de l'entreprise et intégration de la nouvelle filiale marocaine.

- Mise en place d'un réseau informatique
- Planification et organisation des expéditions

1992 – 2007 **Chef de produit tourisme**

*CAT 59 (Prestataire de Nouvelles Frontières, Terres d'aventures, UCPA)*

- Elaboration de circuits « aventure » Afrique du nord et Moyen Orient
- Responsable logistique
- Gestion d'une équipe de 15 guides



## Formation et certifications

2011 - 2017

### Formations managériales

Gestion, Animation et management des équipes  
Gestion des Conflits

2009

### Technicien de Maintenance en Informatique

1990

### Maitrise d'Administration Économique et Sociale (A. E. S)

Université de Paris X Nanterre et Université de Montréal



## Langues et compétences

Anglais



Arabe



