Data Analyste Architecte CRM Senior en IT

LUCK Paul-Alexandre

37 ans d’expériences

# Compétences

## Compétences fonctionnelles

**Encadrement**

* Encadrement d’équipes internes et suivi de prestataires externes
 (Taille moyenne : 10 Chefs de Projets internes et jusqu’à 40 ETP)
* Recrutement, entretiens, formation et évaluations de collaborateurs
* Coaching, Formation et développement des collaborateurs
* Management et pilotage de centre de compétences, centre de services
* Management de la Qualité

**Direction et pilotage de projets**

* Gestion des projets digitaux multi-domaines
(Marketing, CRM, Refonte application mobile, BI, site web, Infra, etc.)
* Gestion de projets d’évolutions Cycles en V et Itératifs
* Animation des comités de Projets, de Pilotage et de Direction
* Définition des Process de l’Entreprise : Modélisation métier, Dictionnaire métier, Cartographie
* Construction et Suivi du budget
* Arbitrage du portefeuille de projets avec les PMO et les MOA
* Gestion et planification de la capacité de production (Recrutement et Plan de charges)
* Gestion des risques et des crises, pilotage d'un portefeuille de projets
* Formalisation des Appels d’Offres et Evaluation des réponses, Choix d’Architectures et Outils
* Encadrement de Projets forfaitisés

**Gestion des Contrats et Appels d’Offres**

* Gestion de la relation et les contrats fournisseurs (intégrateurs, infogérants et éditeurs)
* Pilotage des contrats : Appels d’offres, modification, optimisation, extensions de périmètres, pilotage de la performance
* Mise en place des Unités d’œuvre

**Transformation et Innovation**

* Animation d’ateliers créatifs et d’intelligence collective
* Présentation de nouvelles Méthodes et Outils (Conférences inter-Entreprises)
* Développement de Méthodes et de Modèles de développement collaboratif
* Déclinaison d’Architectures orientées « expérience client »
* Veille technologique et méthodologique
* Transformation et déclinaison de nouveaux modèles de Processus et Cycle de développement
* Amélioration et mise en place des méthodes agiles
(Cycles itératifs et Gestion des Composants modulaires et orientés Objets, Modèles d’Activités
Plateformes de développement, Architectures distribuées de Services)
* Elaboration/modification et Audit des procédures

**Pilotage des Prestataires de Services**

* Définition de la stratégie, et des Ressources humaines, matériels et logiciels SI
* Management de la transition entre les fournisseurs entrants et sortants
* Gestion et adaptation des contrats en phase de transition
* Mise en place des SLAs et des abaques
* Organisation des transferts de compétences
* Conduite de changement et accompagnement des collaborateurs

**Production de livrables et Activités opérationnelles**

* Assistance à la MOA pour le Recueil et le cadrage des Besoins auprès des Directions opérationnelles
* Modélisation des Processus métier : Modèles d’Activités (BPM)
* Modélisation des Objets métier : Modèles de données (MDM)
* Définition de Objets métier et des flux fonctionnels inter Sous-systèmes Applicatifs (SSA)
* Définition de l’Architecture applicative : Fonctions/Services/Flux :
Maintien des Référentiels et Cartographies SI
* Définition des Parcours IHM : Acte de Gestion
* Rédaction de Cahiers des charges pour appel d’Offres progiciels ou prestations
* Evaluation, faisabilité et choix des solutions : Etudes d’impact
* Pilotage et suivi des maitrises d’œuvre, contrôle de conformité des réalisations
*
* Comparatifs Veille technologique
* Organisation de Comité d’Urbanisation SI
* Pilotage des Développements de POC
* Formations et Encadrements des Prestataires
*
* Revues de conception
* Présentation des opportunités d’urbanisation aux Comités de direction Informatique
* Participation aux Schéma Directeur du Système d’Information
* Cahier des charges administratif
* Cahier des charges technique
* Présentation générale
* Description du projet
* Spécifications de l’applicatif
* Architecture applicative
* Spécifications du système
* Autres contraintes à respecter par le prestataire
* Architecture technique du système
* Définition des lots
* Critères de jugement des offres
* Plan de la réponse à l’appel d’offres
* Définition des tests préalables (benchmark)
* Analyse des Réponses des soumissionnaires
* Tableaux des normes et standards
* Dictionnaires et Cartographies
* Tableaux d’évaluation des progiciels
* Analyses et Etudes des risques
* Dimensionnement des équipements
* Cahier des charges de réalisation…
*
* Réalisation de Maquettes et Prototypes (POC)

**Collaborateurs : Directeurs, Responsables et Chefs de projet MOA et MOE**

* Direction Système d’Information (B2C et B2B)
* Directeur informatique
* Directeur Architecture
* Directeur SI Développement
* Direction Infrastructure Systèmes
* Outils et Supervision applicative
* Environnements (Production, Intégration, Bench)
* Sécurité et RGPD
* Directions Opérationnelles
* Marketing Produit
* Marketing Commercial, Distributeurs et Partenaires
* Relation Client et Centres de Contacts (Centres d’Appels et SVI, Supports, Selfcare, Web Digital)
* Déploiement, Support Réseau Services et Accès
* BI et Connaissance Client
* Exploitation et Supervision applicative

**Profils de Poste**

* Chargé d’études (Assistance à la MOA)
* Responsable d’Applications SI
* Responsable de Domaine SI : BSS (CRM)
* Architecte Urbanisation Transformation Système d’Information

## Compétences techniques

**Méthodologie** **Méthodes d'Analyse et de Conception Orientées Objets**

 **UML**, BOOCH, OMT, OOA, OOM, Rational Rose, **Merise Objet**

**Langages** COBOL, CICS, SQL, ASSEMBLEUR IBM 370

 SMALTALLK-V, ENVY/Developer, **C#**, C et C++, **JAVA, JavaScript, Node.js**

**Matériels** IBM 30XX sous DOS/VSE et MVS/ESA

 Compatible UNIX et PC/Windows

**Systèmes** MVS/XA, DOS/VSE, CMS OS/2, **WINDOWS NT**, DOS/WINDOWS, ORBIX

 DB2, DL1, VSAM, **Sybase SQL Server, DBLib**

 **LAN MANAGER, TCP/IP, SNA Server**

**Produits** Amdocs, SIEBEL 7 (CRM et Tickets d’Incidents)
 ARBOR, BSCS (Valorisation et Facturation)

Elasticsearch, MongoDB, QlikView, KAFKA, Informatica, Business Object

 SILVERUN

# Formation

**Stages**

 **Pilotage des cercles de qualité** (Cabinet PANISSOD)

 Entraînement au **Management Interentreprises**
 (Centre international d'entraînement au management et à la communication)

 **Entretien** de face à face
 Animation de **réunion**
 (Argos Conseil)

 Animer, développer l’esprit d’équipe, reconnaitre et valoriser

 Capter un large auditoire sur un sujet d’expertise

 Conversation téléphonique en anglais niveaux 1 et 2

 Favoriser les comportements innovants au quotidien

**Formations**

 **Netscape Product** (3 semaines) **SAN FRANCISCO** (Etats Unis)

 **JAVA** (Sun Microsystems)

 **Administrateur de Bases de Données** (IBM, ORACLE, Microsoft)

 **KAFKA** : CONFLUENT OPERATIONS

**Diplômes**

1985 Diplôme d'analyste-programmeur de Gestion
 Institut privé CONTROL-DATA

1984 Licence de biochimie à l'Université de Strasbourg

1983 Officier de surveillance aérienne (lieutenant de réserve)

1982 D.E.U.G. de biophysique à l'Université de Strasbourg

1979 Baccalauréat D

# Références projets

SFR BUSINESS 2013 - 2022

### Urbaniste et Architecte de la transformation du SI

#### Etudes d’Architecture et Domaindes d’intervention

* Unification des Postes de Travail
* Gestion des Contacts (Référentiels de Adresses et Historisation des Actes de Gestion)
* Centralisation des Catalogues d’Offres et du Déploiement techniques Réseau Telecom
* Vision centralisée du Parc Client (Etat de Parc : Structure Client et Offres souscrites)
* Interface Serveur Vocal Interactif
* QOD : Analyse et Topographie du Parc Client
Synchronisation des différents Référentiels (BSS : SI Commercialisateur vs OSS : SI Réseau)
* QOD : Rétention et Attrition Client
* Migration du Parc : Changement d’Offres et/ou d’Equipements
* Migration / Intégration des SSA de sociétés Tiers
* Migration Système Legacy MAINFRAME vers ERP CRM (BSS vs OSS) en Architecture distribuée
Pilotage des évolutions de l’Usine à Migrer
* Veille technologique et Pilotage de POC : Base d’Index ; Micro-Services ; Virtualisation ;
Réseau de Neurones ; Analyse des Données (BI)
* Architecture métier ; Processus métier ; Glossaires et Dictionnaires métier
* Processus métier ; Glossaires et Dictionnaires métier

SFR Grand Public 2009- 2012

### Urbaniste et Architecte SI

#### Etudes d’Architecture et Domaines d’intervention

* QOD : Analyse du Parc Legacy et Règles d’incohérences, Lotissement des Tirs de migration
* Migration Intégration 9 Telecom : Ventes/Rémunérations/CRM/Valo-Facturation/Déploiement
* Présentation du Schéma Directeur des évolutions du métier de la Relation Clientèle
* Unification des Postes de Travail des Chargé de Clientèle
* Fusion des Frontaux : multicanaux / multimédias
(Prospection ; Ventes directes et indirectes ; Espace Client ; Support administratif et technique ; Rétention)
* Architecture 3 tiers : Front Office, Middle Office et Back Office
* Rémunération des Commerciaux et Apporteurs d’Affaires
* Vision 360° de la Relation Clientèle
* Gestion des Personnes morales et physiques (Groupes identitaires et qualifications)
* Refonte de Rémunération des Distributeurs (Apporteurs d’affaires)
* QOD : Analyse de la rentabilité des Gestes commerciaux en regard de l’attrition des Clients
* Interface du Référentiel Réseau & Système : Documentation infrastructure et Flux inter SSA
* Intervention et Suivi des Revues de Conception du SI
* Audit du Catalogue des Offres commerciales et du Paramétrage des Processus de Commandes
* Pilotage des Evolutions du CRM : Cahiers de charges, Priorités, Coûts, Planification de MOE
* Processus de commercialisation de ADSL à la SRR à l’Ille de la Réunion
* Architecture métier ; Processus métier ; Glossaires et Dictionnaires métier

9TELECOM, TELECOM ITALIA, LDCOM 2000 - 2008

### Responsable de Domaine de Relation Client (CRM)

*Responsable des Outils de la Relation Clientèle (CRM)*

*(SIEBEL Telecom V6 et V7)*

* Responsable de la Mise ne place du CRM Telecom Italia
	+ Appel d’Offre et choix de Progiciel
	+ Administration SIEBEL Telecom
	+ Recueil de Besoins et Evolutions
	+ Pilotage des développements

### Assistant à la Maîtrise d’Ouvrage

*Responsable des Outils de la Relation Clientèle (CRM)*

*(TEAM Point)*

* Responsable de la Mise en Place du CRM 9Telecom

INGENIA SSII Issy-les-Moulineaux 1994 - 2000

### Consultant : Architecte logiciel Qualité Méthodes et Outils

*Chargé d’étude à la DSI* **SFR** *de* **CEGETEL** *puis à* **9TELECOM***Modélisation du besoin Relation clientèle (OMT). Cahiers des charges et appels d’offre.*

*Consultant méthode UML à la DSI du* **CNRS***Responsable de la démarche méthodologique objet UML à appliquer sur les projets objet,
- Analyse, conception et codage (ROSE, JAVA, Oracle Web Server).*

*Chef de chantier aux* **Retraites Unies***Responsable de la mise en place d’une passerelle d’une passerelle Client/Serveur
(DB2/CICS/COBOL, SQL Server, Smalltalk / WINDOWS NT) : - Plan de développement ;
- Choix d’outils ;
- Encadrement des développeurs PC et MAINFRAME.*

*Architecte de services aux caisses de retraites du* **Groupe Humanis**

*Responsable des chantiers :
- Réutilisation et intégration des composants ;
- Micro & macro architecture de composants ;
- Administration de la Bibliothèque générale des objets avec mise en place d’un outil développé avec les technologies Internet JAVA.*

*Responsable fonctionnel et technique aux Caisses de retraite du* **Groupe PARADIS***Responsable de l’analyse et du développement du domaine Participants et Gestion consolidée des personnes : encadrement des analystes et des développeurs.*

*Consultant technique, méthode et organisation de l’ensemble des développeurs.de la SSII*

*Responsable développement de fonctions de l’AGL (Framework Logiciel objet) :
- Mapping des Bases de données relationnel/hiérarchique vs Objet ;
- Dossiers ; - Règles de gestion ; - Cinématique et ergonomie IHM ;
- Passerelle Modèles de données ⬄ Classes d’objets.
(UNIX, Windows, BOOCH, CORBA, Orbix, O2, Sybase, Smalltalk/ENVY)*

LOCAFRANCE Nanterre location et de crédit-bail du groupe SUEZ 1987 - 1994

### Responsable d’application, Analyste-Concepteur

*Responsable de l’introduction d’un projet Client/Serveur de Gestion commerciale du montage des contrats :
 - Référentiels tarifs, produits, matériels, accords, acteurs, documents ;
- Etude de risque (Moteur de Règles Nexpert) ;
- Intervenants (Revamping CICS site central) ;
- Editions des propositions et des contrats. (DOS/WINDOWS, OS/2, Sybase, Smalltalk/V)
Responsable du choix des méthodes, des outils et des fournisseurs de services.*

### Responsable des applications

*- Saisie, Etude des risques et Création des dossiers de financement ;*

*- Gestion des clients et des fournisseurs ;
- Demande de financement sur Minitel à disposition des fournisseurs ;*

*- Suivi de la Paie (Progiciel SIGA-GIP Sté CGI)*(COBOL, CICS, DB2, DL1)

SAMAD SSII Paris 15ème 1985 - 1987

### Analyste/Programmeur

*Développeur d’applications : - Saisie de titres étrangers au* **CREDIT LYONNAIS** *;*

*- Gestion des portefeuilles effets, Calcul d'impôts et Analyse des Plus-values Imposables à la Sté* **REALISE** *;*

*- Production de verres organiques d’***ESSILOR***.*

Armée de l’air : Base aérienne de Colmar 1983 - 1984

### Analyste/Programmeur (Officier du contingent)

*Responsable de l'informatisation des escadrons de chasses : - Mise en place de la logistique ;*

*- Développement des programmes de saisie et restitution de l’activité aérienne des pilotes, mécaniciens et avions*

*- Normalisation/Standardisation des documents.*