



\*\*\*\*\*

\*\* \*\*

Castelnau-le-Lez (34170)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*. \*\*

## Responsable des opérations & innovation, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2020 / aujourd'hui

#### Consultant en transformation digitale

Freelance

*Développement d'un portefeuille client dans le domaine de la banque et de l'assurance  
Diagnostic de la Maturité Digitale et définition de la stratégie*

*Transition Agile des équipes*

*Gestion de Projets Digitaux*

*Réalisations Notables:*

*Conduite de plus de 20 projets clés, incluant la création d'applications innovantes pour améliorer l'expérience client, conduisant à une augmentation significative de la satisfaction client et de la rétention.*

*Mise en œuvre de solutions ludiques pour encourager l'adoption des plateformes digitales par les clients, augmentant ainsi l'engagement et la rétention.*

*Digitalisation de processus essentiels tels que les paiements, les crédits, et la gestion des documents réduisant les délais et les coûts opérationnels*

*Optimisation de la présence en ligne*

janv. 2013 / mai 2020

#### Responsable des opérations & innovation

Sofia - Varna

*Membre du comité d'administration*

*SGEB, Société Générale*

*Positionné dans le top 5 des banques du pays avec plus de 400 000 clients et 140 agences*

*Développer le modèle opérationnel permettant à la banque de passer de 6,1% de part de marche en 2014 à 7,8% en 2018 tout en livrant un ROE de 15%*

*- Faire de l'innovation une réalité:*

*\* Mettre l'innovation au cœur des habitudes des employées et livrer des projets concrets (agrégation des comptes bancaires, reconnaissance faciale)*

*\* Se connecter avec l'écosystème local*

*\* Développer une start up avec un projet de portefeuille digital multidevises animé par de la gamification*

*- Centraliser et digitaliser les activités back offices*

*\* Centralisation de 8 back offices régionaux*

*\* Optimisation et digitalisation des paiements, activités de crédits, et marchés financiers*

*\* Mise en place d'un programme d'animation d'équipes sur l'amélioration de l'efficacité et la gestion des risques opérationnels*

*- Stabiliser et optimiser de l'IS :*

*\* Réduire du départ des employées IS*

*\* Changer la banque: Définir l'architecture IS en ligne avec le développement commerciale et la stratégie*

*\* Gérer l'IS sur la base ITIL: Améliorer la stabilité des services IS et développer la cyber sécurité*

*- Améliorer la gestion de projet:*

*\* Mise en place de la méthodologie PRISM en mode cascade ou agile*

*\* Gérer le portefeuille projets en temps/budget à 75%*

*\* Développer une équipe processus Lean six sigma*

- Centrer les ressources générales sur le service client
- \* Optimiser les processus de création ou rénovation d'agences
- \* Moderniser les activités logistiques comme les archives ou la poste avec des solutions digitales
- \* Développer une conscience écologique

- janv. 2012 / janv. 2013**    **Management de projets Assurance**  
 Paris - Prague  
*Banque à l'internationale (IBFS) , Société Générale*  
 - Intégrer des activités d'assurance non vie au sein de l'entité bancaire tchèque et développer les ventes croisées
- janv. 2011 / janv. 2012**    **Directeur Exécutif Marketing & développement produits**  
 Bucharest  
*BRD positionne en deuxième position sur le marché roumain avec 4 Mio de clients et 937 agences*
- Définir et mettre en place la stratégie commerciale :
    - \* Analyse marché et satisfaction clients et analyse de rentabilité
    - \* Mettre en œuvre le plan stratégique et financier
  - Manager l'évolution du besoin client:
    - \* Optimiser l'offre commerciale versus le segment client
    - \* Développer la stratégie de prix
    - \* Coopération innovante avec des opérateurs telco ou détaillants
- janv. 2007 / janv. 2011**    **Directeur Marketing & Communication**  
 Sofia
- Création d'un département Marketing & communication
  - \* Développer de modèles statistiques et Optimiser les outils CRM avec une augmentation du ratio de ventes de 5 à 20%
  - \* Construire un positionnement de la marque et une plateforme de communication pour une augmentation de la reconnaissance client (de 10 à 45% top of mind en 3 ans)
- janv. 2002 / janv. 2007**    **Directeur Strategic Marketing**  
 Prague  
*Komerční Banka (KB) est dans le top 3 des banques tchèques avec plus de 1,6 Mio de client servis dans 400 agences.*
- Simplifier les processus business de la banque de détail
  - Coordonner les besoins business avec l'IS comme PMO
  - Définition et mise en œuvre du nouveau concept d'agences dans tout le réseau
  - Création d'un data mining pour des analyses client
- janv. 2000 / janv. 2002**    **Senior Consultant**  
 Frankfurt am Main - Prague  
*Société de conseil dans la mise en place de solutions IS*
- Définir la stratégie d'un opérateur telco en République Tchèque
  - Mettre en place de solution e-commerce incluant des plateformes de paiements
  - Revoir et optimiser les processus dans l'industrie du leasing
- janv. 1998 / janv. 2000**    **Junior Consultant Business Analyst**  
 Frankfurt am Main
- Revoir les processus d'activités de marche pour mettre en place de Kondor+
  - Définir un plan de réduction de coûts type voyage, matériaux de bureau (-20% obtenu)
- janv. 1995 / déc. 1997**    Brno

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 1994

**"International Economic Relations» spécialisation économétrie**

Aufbaustudium; Université Konstanz ( DE )

/ juin 1993

**DEA "Dynamique de l'économie mondiale » spécialisation Europe - BAC+3**

Université PARIS X ( FR)

## COMPETENCES

---

Kanban, Slack, Share Point, Processus, Case wise, ARIS, IbO, mining, SPSS, SAS, basic SQL, Kondor+, Midas, Digital, ITIL, CRM, data mining

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**

**Allemand**

**Français**

**Roumain**

**Basque**

**Tchèque**

## CENTRES D'INTERETS

---

Ski, Yoga, Trekking, Ecriture Voile Running de nouvelles