



** **

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 marché 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; Universität 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