



***** *****

Permis B

Lieusaint (77127)

*****@*****.**

Business Analyst, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2021 /

Business Analyst

BNP PARIBAS

Contexte Déploiement d'une nouvelle plateforme digitale en remplacement ou supplément des outils actuels pour des entités du groupe BNP Paribas

Réalisations * Force de proposition dans l'amélioration des processus

* Elaboration d'analyses stratégiques

* Animation d'ateliers

* Suivi des indicateurs de performance (Incidents, stories, demandes)

* Création et suivi de stories

* Création et suivi de defects

* Paramétrage de User criterias

* Recette : tests unitaires, tests d'intégration, tests de nonrégression

Environnement Solutions ITSM : ServiceNow

avr. 2021 / mai 2021

Consultante serviceNow

KPMG

Contexte Renfort dans la gestion des tâches quotidiennes de la DSI

Réalisations * Réalisation de démo module Agile 2.0

* Création de tableaux de bords

* Mise à jour de fichiers sur la gestion des comptes utilisateurs

Environnement Solutions ITSM : ServiceNow

nov. 2020 / janv. 2021

Consultante ITSM AMOA ServiceNow

INRAE

Contexte Recette version Paris

Réalisations Support dans la préparation de la montée de version :

* Recette

* Création de 'Defects' ou 'Evolutions' selon le besoin

* Mise à jour des spécifications : gestion des problèmes, gestion des incidents, RFC

* Résolution d'incidents

Environnement Solutions ITSM : ServiceNow

mars 2019 / mars 2020

Consultante ServiceNow

OCDE

Contexte Mission à double vocation, AMOA et développement sur la plateforme serviceNow dans le cadre d'une réorganisation et de l'adoption de la méthode agile scrum

Réalisations AMOA, lien entre le business et l'équipe de développement serviceNow :

* Participation à des réunions de recueil des besoins

* Etroite collaboration avec le business analyst concernant les process et axes d'amélioration
* Réalisation de documentation et supports de présentation PowerPoint à destination de la direction (explication de méthodes de travail, reportings, framework)

* Présentation de démo pour le business et les équipes techniques :
- FSM + appointment booking
- Major icident
- Space management / enterprise move
- Resource management

Développement sur la plateforme serviceNow :

* Participation aux daily stand up, sprint planning et sprint retrospective
* Participation à la création d'un framework à valider pour toute soumission de projet
* Création de catalog items
* Création de workflow pour les catalog items
* Création d'UI policies et clients script
* Mise en place de notifications
* Elaboration de tests suite aux upgrades, London, New-york
* Réalisations de tests : tests unitaires, tests de performance, UAT
* Utilisation d'ATF-test : création d'une suite de test « demand to enhancement »
* Résolution d'incidents
* Résolution de demandes de service de type ajout d'un utilisateur dans un groupe
* Création de tableaux de bords et de reportings

Environnement Solutions ITSM : ServiceNow

janv. 2019 / févr. 2019

Consultante AMOA

DALKIA

Contexte Transition d'infogérance Helpdesk vers le nouveau prestataire - Proservia

Réalisations Accompagnement au changement de 15 000 personnes :

* Réalisation d'un plan de communication à destination des utilisateurs finaux qui solliciteront le Centre de Services Proservia, à Rennes ;
* Réalisation d'un plan de communication à destination des équipes de la DSI pour les informer des changements opérés via la reprise de l'infogérance par Proservia ;
* Réalisation de supports de communication associés : Infographies, Présentations PowerPoint.

Gestion du Process de la Connaissance :

* Knowledge editor sur la base de connaissance ITSM : vérification de la conformité des articles et publication.

Environnement Solutions : ServiceNow, PowerPoint, Excel, Word, Canva

oct. 2018 / déc. 2018

Consultante ITSM AMOA ServiceNow

BNP CARDIF

Contexte AMOA pour la mise en œuvre de la gestion des sollicitations

Réalisations * Observation du fonctionnement actuel de réception des appels et enregistrements des assistances et dégradations de service ;
* Recueil des besoins du service desk niveau 1 ;
* Etablissement de processus de gestion des sollicitations ;
* Rédaction d'un tableau des fonctionnalités (dans le cadre du POC) ;
* Rédaction des apports et points forts de ServiceNow en fonction du contexte.

Environnement Solutions ITSM : ServiceNow

avr. 2018 / juil. 2018

Consultante ITSM AMOA

FITEC

Réalisations * ServiceNow System Administrator :

- Configuration des ACL liés aux incidents, changements et requêtes
- Paramétrage du portail self-service et du catalogue des services
- Création d'utilisateurs, groupes et rôles
- Gestion des accès et droits et configuration des notifications
- Optimisation et implémentation des workflows
- Spécifications Fonctionnelles et Process - IT, RH
- Script Clients, UI Actions, UI Politiques et Data Politiques

* Gestion de projet ITSM /AMOA :

- Workshops recueil des besoins et conception cahier de charges
 - Conduite de changement, communication et formations
 - Management de projet avec MS Project et Méthode Agile
 - Modélisation des processus ITIL selon les bonnes pratiques
 - Stratégie de management des coûts et des risques et gestion des conflits
 - Soutenance du projet ITSM devant un jury
- Environnement ServiceNow, MS Project, Excel

juin 2016 / déc. 2017

Chef de projet marketing

BOKASI

Contexte Mise en ligne d'une boutique virtuelle de prêt-à-porter - Prestashop

Réalisations Participation à la création et au développement de la marque Bokasi

- * Réalisation du budget et du plan marketing annuel
- * Gestion du site internet
- * Participation à la sélection des fournisseurs
- * Définition du catalogue produit
- * Mise en place de campagnes de communication

Environnement Solution : Prestashop, Photoshop, HTML5 et CSS3, Mailchimp

sept. 2011 / nov. 2014

Chargée de marketing et qualité

MERCEDES BENZ TECHSTAR

Contexte Participation à la définition et au suivi du plan marketing local

Réalisations * Application de la stratégie marketing via l'outil CRM Sage

- * Gestion de la base de données clients : qualification, enrichissement
- * Ciblage, rédaction et suivi de campagnes mailings et emailings
- * Suivi du résultat des campagnes emailings
- * Suivi de la satisfaction client : appels téléphoniques, emails
- * Préconisations suite à la synthétisation des besoins clients
- * Formation du personnel aux outils : base de données, agenda
- * Réalisation de supports de formation

Environnement Solution : ERP I'car DMS, I'marketing, Texteo,

juin 2008 / août 2010

Assistante chef de marché

GROUPE PSA

Contexte Analyse du marché et positionnement prix/produit de véhicules de la marque Citroën

Réalisations * Contribution au lancement de nouveaux véhicules

- * Positionnement prix/produit des véhicules en projet: DS3, nouvelle C3
- * Positionnement prix/produit des véhicules en milieu ou fin de cycle: C3 Picasso, C1 restylée
- * Veille concurrentielle et suivi du marché
- * Mise à jour des tableaux de bord et tableaux de rentabilité

Environnement Solution : Jato dynamics, Cognos, Internet

août 2005 / août 2007

Conseillère commerciale

ORANGE

Contexte Conseil, vente et accompagnement des clients

Réalisations * Accueil et prise en charge des clients
* Recueil des besoins et écoute active du client
* Conseils, propositions, fort potentiel de vente et rebond
* Gestion de la caisse et des stocks
* Service après-vente

Environnement Solution : Caisse Vegas, Toptavente, Sigfried

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2018	Formation; Consultant ITSM AMOA ServiceNow FITEC
/ juin 2018	ITIL® Foundation certificate in IT Service Management
/ juin 2018	ServiceNow System Administrator
/ juin 2017	OpenClassrooms - Gestion de Projet Multimédia
/ juin 2010	Master 2 management - BAC+5 Skema Business School
/ juin 2007	- BAC+2 IUT Paris XII

COMPETENCES

Photoshop, base de données clients, base de données, CSS3, HTML5, Cognos, Javascript, Sage, Mailchimp, dynamics, Excel, présentation PowerPoint, Présentations PowerPoint, PowerPoint, MS Project, Word, Pack Office, Méthodologie Agile, méthode agile, Scrum, Picasso, Prestashop, ServiceNow, tests de performance, tests unitaires, UAT, tests d'intégration

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français