# Moraïma PATRICE

Chef de projets transverses

#### **Contact**

60 rue PDT François Mitterrand 91160 LONGJUMEAU

moraima.patrice@gmail.com

06.59.30.20.17

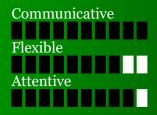
Permis B

## Langues

Anglais: professionnel

Espagnol: scolaire

## Personnalité



## Centres d'intérêt

Musique Cultures étrangères Cuisine Voyages

## **Expériences professionnelles**

- Chef de projet processus BPMN @AFD Tech- Déc. 2020 à aujourd'hui
  - Modélisation et migration de gammes très haut débit, FTTO et FTTE dans la norme processus BPMN pour le client **Orange** (1200 gammes).
  - Gestion des KPI's et du reporting de migration des gammes

**Compétences mobilisées**: Norme BPMN, modélisation OPUS SAP, gestion des KPI's, gestion de projet, réseaux (fixe, mobile), communication, gestion d'escalades.

- Responsable opérationnel de comptes @AFD Tech- Mars 2020 à Nov. 2020
  - Pilotage de la relation client grands comptes de SFR
  - · Pilotage des actions transverses dans le cadre du respect des engagements de niveau de service.
  - Accompagnement personnalisé des clients dans leurs services et offres contractuels (facturation, incidents, déploiements, SAV, commandes, etc.)
  - Gestion de crises
  - · Gestion des KPIs et animation des instances d'exploitation

**Compétences mobilisées**: Pilotage de la relation client, gestion de crises, réseaux (fixe, mobile, et convergent), services managés(ICT), pilotage transverse, communication, gestion des incidents, gestion des KPIs.

- Chef de projets IT réseaux et télécoms @AFD Tech- Mai 2018 à Nov. 2019
  - Construction de la fonction « centre de planification » du réseau de déploiement fixe de Bouygues Télécom (méthode agile SCRUM : socle d'industrialisation, suivi des releases, sprints, etc)
  - Recueil des besoins techniques et des programmes afin de les décliner en instances de production (capacité à faire, gabarits de production, dimensionnement, forcasts)
  - Ordonnancement, cadencement et planification des instances de production (injections de besoins, référentiels techniques, etc)

Compétences mobilisées : SCRUM master, gestion de projet, réseaux, management de la qualité, communication, gestion de conflits, ordonnancement.

- Chef de projets expérience client @Bouygues Télécom Sept. 2017 à mars 2018
  - Pilotage du processus assistance technique mobile (définition et suivi des indicateurs, amélioration continue, satisfaction client, etc.)
  - Garantie de l'expérience client et valorisation de la « voix du client » sur les parcours omnicanaux (boutiques, web, service client, réseaux sociaux)
  - Gestion et mise en place de plans d'action pour produire de la valeur, simplifier les parcours, et augmenter la satisfaction client
  - Animation de la relation transversale entre les différentes entités (digital, réseau, DSI, marketing, diffusion de l'information et relation client)

**Compétences mobilisées** : expérience client, analyse de données, pilotage de tableaux de bord, communication, gestion des incidents, gestion de projet, pilotage de processus, amélioration continue.

- Chef de projet assistance et SAV mobile @Orange SA Sept. 2015 à Août. 2017
  - Déploiement des projets techniques et marketing auprès des centres d'appels
  - Etudes d'impacts des processus et outils de l'assistance technique mobile
  - Création de procédures métier et de parcours clients
  - Suivi des indicateurs du service clients technique mobile (réitération, concrétisation, typologies d'appels, satisfaction clients, qualité, etc.)
  - Pilotage national des centres d'appels de l'assistance technique mobile (2 centres externes et 5 centres internes experts)

**Compétences mobilisées** : CRM, expérience client, relation client, gestion de projet, pilotage de processus, management d'équipe, communication.

## **Expériences associatives**

- Secrétaire et chargée d'évènements @association « APC Culture, Eclat, Vie » Juil. 2016 à aujourd'hui
- ❖ Chargée de communication @ association « APC »− Janv. 2018 à aujourd'hui

#### **Formations**

Université de Lille 1 @Lille – 2015 à 2017 Master 1 et 2 Economie et Management des Entreprises (obtenu)