

Moraima 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

Communicative



Flexible



Attentive



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, forecasts)
- 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 omnicaux (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)