

# E-CRM DATA MANAGER

SPECIALISTE DU MARKETING DIGITAL, DE LA DATA ET DE L'E-CROISSANCE

## Igor MAGANDA

Adresse: 78 rue Jean-Jaures, 94800 Villejuif

Mobile: (0033) 6 51 37 40 04

E-mail: [maganda.igor@gmail.com](mailto:maganda.igor@gmail.com)

37 ans - Français

DATA / AMOA / CRM / DIGITAL



### SECTEURS D'ACTIVITE

Agences digitales  
Media  
Ecommerce / vente privée  
Agence CRM  
Banque et Finance



### COMPETENCES METIER

CRM / Data Managment  
Rédaction cahier des charges  
Mise en place de tableaux de bords  
Animation de réunion  
Fomations utilisateurs et mériér  
Conduite du changement  
Réalisation d'Audit



### TECHNOLOGIES MAITRISEES

- ✓ Selligent
- ✓ Adobe Campaign / Néolane
- ✓ Webservices et API
- ✓ Protocole SMTP / Port25
- ✓ Quality center
- ✓ Business Object



### CURSUS - FORMATIONS

#### Diplômes

2004	ISC PARIS : MBA en Conseil et Organisation des Systèmes d'Informations
2002	Ingénierie d'Affaire : Ecole Supérieure de Commerce et de Gestion
2002	PARIS XII : Master en Management et E-commerce

#### Langues

Anglais : Opérationnel  
Espagnol : Scolaire



### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

## POSTE : Responsable CRM

### Contexte Projet

Forte de son expertise CRM et digitale l'agence Digital Dream Média (UK) a décidé d'étendre ses activités créant une filiale en France (Paris 8<sup>ème</sup>).

### Réalisations

- Datamart scoring + routeur interne (projet sur 18 mois) :
  - Rédaction du cahier des charges technique et fonctionnel
  - Modélisation des datawarehouses et datamarts
  - Définition des procédures d'alimentation
  - Maquettage / design UX des tableaux de bord et reporting
  - Réalisation de la recette et tests de montée en charge
  - Suivi de la mise en production des différents modules
  - Audit des solutions de stockage et cloud
- Mise en place d'API et webservices, synchronisation avec les bases de données clients
- Intégration d'outil de gestion des demandes clients (JIRA)
- Recrutement et management d'une équipe de 12 personnes (4 chef de projets fonctionnels, 4 développeurs et 4 business développeurs.)
  - Mise en place de l'organisation du service production et mis en place des indicateurs de suivi de la qualité
  - Modélisation des données et data-reporting/ data-visualisation

### Bilan individuel de compétences

En tant que Product Owner sur ce produit, j'ai eu plaisir à l'enrichir de fonctionnalités répondants aux besoins du client et marché.

### Bilan projet

*Cette expérience très créative nous a permis de créer un outil non-disponible sur le marché, mixant les avantages d'un datamart à un outil de gestion de campagne CRM « tout en un ».*

*Cela a demandé un benchmark et une synthèse des meilleurs outils disponibles sur le marché.*

*Cela s'est traduit par des performances de l'ordre de 20 à 40% par campagne, tout en optimisant les ressources, le temps et les budgets du client.*

- ✓ Rédaction de cahier des charges + spécifications fonctionnelles et techniques
- ✓ Benchmark et audit des SI existants
- ✓ Suivi budgétaire
- ✓ Garant de la roadmap projet et déploiement
- ✓ Suivi opérationnel des activités et plannings des équipes

### Environnement technique :

- ✓ Qlikview, Tableaux
- ✓ Sql, Mysql, PostgreSQL
- ✓ Selligent, Adobe campaign, Neolane, Smartfocus, Cabestan
- ✓ Webservices, XML, API

## POSTE : Fondateur - Gérant

### Contexte Projet

- Prestataire spécialisé en communication digitale, l'agence BLUESTELLA, conseille et accompagne les organisations dans la définition, l'exécution et l'analyse de campagnes marketing e-CRM  
Sous-traitant pour de nombreuses agences digitales : Thebluepill, Agence Saphir, Agence Plan Créatif ...)

### Réalisations

- Routeur Emailing :
  - Création d'un outil de routage interne avec une capacité d'envoi de 100 millions d'emails par mois
  - Mise en place de licences SMTP – Port 25
  - Gestion de 1500 IPs
  - Délégation et gestion de 3000 domaines et DNS
  - Gestion de 30 serveurs dédiés
- Gestion, optimisation et segmentation de bases de données (50 millions d'emails)
- Mise en place d'API et webservice
- Mise en place et optimisation de landing pages
- Créations de mini-sites et jeux concours pour collecte de +de 2 millions de leads annuels
- Création, intégration et envoi de campagnes (plus d'une centaine par mois)
- Analyses et bilans statistiques des campagnes

### Bilan individuel de compétences

Cette expérience gérant de société m'a permis d'appréhender les aspects business développement liés à l'univers des startups.

Appréhension des contraintes de sécurité et de performance d'un outil d'éployé en mode SaaS.

### Bilan projet

*Création d'un outil de gestion de campagne en mode SaaS .*

- ✓ Rédaction de cahier des charges + spécifications fonctionnelles
- ✓ Management d'équipe
- ✓ Business développement
- ✓ Gestion de campagne
- ✓ Piloter les réunions et formations clients

### Environnement technique :

- ✓ Gestion du protocole SMTP
- ✓ PowerMTA, Postfix
- ✓ IPs, DNS, reverse DNS
- ✓ SPF, DKIM, DMARC, ReturnPath
- ✓ Selligent, Adobe campaign, Neolane, Smartfocus, Cabestan
- ✓ Webservices, XML, API

## POSTE : Responsable DATA et CRM

### Contexte Projet

Mutualisation des ressources CRM pour les sites leboncoin.fr, Logic-immo.com / Topannonces.fr / les-bonnes-promos.com / Lux-Residence.fr, ...) + accompagnement des équipes de lacentrale.fr

Responsable de la chaîne de valeur CRM/Dat /Emailing : pilotage et spécification technique pour la refonte du dataware house interne, garant des campagnes et délivrabilité : budget opérationnel d'environ 1 million €/an

### Réalisations

- Mise en place du DATAMART MARKETING :
  - Rédaction du cahier des charges
  - Définition et structuration des jeux de données
  - Réalisation des jeux de test et de montées en charge
  - Gestion de l'équipe projet (20 personnes dont 10 développeurs)
  - Maquettage des écrans / UX / et tableaux de bords
  - Définition des alertes et contraintes systèmes
- Mise en place des flux de données entre le datamart interne et les Outils Saas utilisés (400 flux distincts sous forme de webservices et API)
- Audit pour la mise en place d'un CRM :
  - Spécifications fonctionnel
  - Benchmark des solutions du marché
  - Préparation des jeux de données tests
  - Rédaction des scénarii de tests et définition des % d'erreurs
- Création du tableau de bord décisionnel, définition des KPI's
- Formation sur l'outil de gestion de campagne
- Management de 8 personnes : 4 chefs de projets fonctionnels et 4 développeurs

### Bilan individuel de compétences

Cette expérience de chef de projets DATA et CRM m'a permis de m'imprégner des problématiques liées au big data tout en me sensibilisant à l'utilisation d'un dataware house et datamart métier.

### Bilan projet

*Ces missions et projets avaient pour principales finalités de mieux appréhender et tirer profit de l'abondance des données users disponibles.*

*Ainsi, les différents sites du groupe ont pu mieux adresser les messages adéquats et individualiser aux différents clients et prospects utilisant leurs services.*

*Cela se traduit par plus de 500 millions de messages envoyés à leurs différents clients avec des contraintes performance de délais / périodes / temps et contenu.*

- ✓ Rédaction de cahier des charges
- ✓ Qualification de la donnée, mise en place de flux d'alimentations
- ✓ Mise en place d'outils de reporting et d'analyse
- ✓ Mise en place d'environnements décisionnels de type, Datawarehouse, Datamart...

### Environnement technique :

- ✓ Neolane CRM, Webservices
- ✓ Datamart, Datawarehouse
- ✓ SCRUM

## POSTE : Responsable Webmarketing et projets

### Contexte Projet

5eme acteur du secteur de la vente-privée en France, FashionShopping a dû faire face à une très forte croissance (environ 2 millions de visiteurs uniques par mois et 40 millions de pages vues).

J'ai été recruté afin d'accompagner et manager les équipes sur les problématiques marketing et d'organisation en période de forte croissance des activités.

### Réalisations

- Refonte du site Ecommerce:
  - Spécifications des fonctionnalités attendues
  - Validation de la solution Magento vs solution marché
  - Choix du prestataire SQLI
- Migration des serveurs : choix du prestataire AT&T, infogérance + Mise en place de redondances
  - Audit et sélection des prestataires CRM + Mise en Place de flux et webservice
  - Refonte du système d'information logistique (stock, entrepôts, commandes, livraison ...)
  - Gestion et segmentation d'une base de données de 7 millions de contacts
  - Gestion de campagnes Emailing, Affiliation et réseaux sociaux
  - Supervision du service client (12 postes) + mise en place de la solution Orange Office Pro
  - Gestions des partenaires et prestataires techniques

### Bilan individuel de compétences

*Cette expérience de responsable projets Webmarketing m'as permis de découvrir l'univers très exigeant du Ecommerce en période de croissance rapide.*

### Bilan projet

- Sécurisation du site ecommerce et son environnement immédiat (temps de réponse des serveurs web, des serveurs d'hébergements d'images, des systèmes de redondance et A/B testing et du moteur de recherche)
- Optimisation des données et flux logistique pour éviter tout goulot d'étranglement dans ce processus (ce qui serait un frein à la préparation de commande, des livraisons clients et surplus d'appels au service client) ...

- ✓ Rédaction de cahier des charges
- ✓ Tests et recettes des livrables + PV de recette
- ✓ Gestion de campagnes : CRM, emailing et Emarketing
- ✓ Gestion, segmentation, optimisation de bases de données

### Environnement technique :

- ✓ Magento - Ecommerce
- ✓ Néolane, Adobe Campaign
- ✓ Sql, Mysql, PostgreSQL, Oracle
- ✓ Automatisation des tests sous Selenium
- ✓ Cabestan, Smartfocus, MailPerformance

## POSTE : Responsable Projets et Qualité

### Contexte Projet

AMOA et MOE, Assistance à maîtrise d'ouvrage pour le compte des clients Grands compte Cabestan

Dans le cadre de la mise en place de programmes eCRM, recueil du besoin utilisateur lors d'ateliers système d'information, Développement de modules eCRM pour certains clients : Cahier des charges, maquettes, suivi de développement, recette, gestion de campagnes.

### Réalisations

- Mise en place de DATAMART MARKETING:
  - Audit du SI client + analyse du besoin
  - Rédaction du cahier des charges et spécifications fonctionnelles
  - Mise en place de webservices + recette + formation
- Description de la solution fonctionnelle par la rédaction de cahiers des charges et de spécifications
  - Contrôle de la qualité ; rédaction d'un cahier de recette et validation.
  - Formation sur l'outil de gestion de campagne
  - Pilotage de projet : gestion des ressources de développement, DBA et administrateur système nécessaires

### Bilan individuel de compétences

Cette expérience de chef de projets AMOA/ MOE m'a conduit à prendre le poste de Responsable Supports et Qualité afin d'apporter toujours plus de réponses au 250 comptes de l'Agence.

Mes nouvelles fonctions m'ont conduit à professionnaliser les outils de tracking et supports clients, les outils de test et recette des mises avant livraison aux clients.

### Bilan projet

*Description du projet et de sa finalité*

- ✓ Rédaction de cahier des charges
- ✓ Mise en place de webservices
- ✓ Tests et recettes des livraisons clients
- ✓ Gestion de campagnes
- ✓ Piloter les réunions et formations clients

### Environnement technique :

- ✓ Unica
- ✓ Neolane / Adobe Campaign / Selligent
- ✓ Quality Center
- ✓ HTML, PHP, CSS, Javascript , PostgreSQL, SQL

## POSTE : AMOA – Conduite du changement

### Contexte Projet

Elu projet informatique de l'année 2003 – 2004, Renault fut l'une des premières entreprises à dématérialiser le poste de travail de ses 70 000 employés dans le monde. La DIAC possédait son siège en région parisienne et de nombreuses filiales en Europe.

### Réalisations

- Conduite du changement:
  - PMO – organisation devant traduire les recommandations du techno-centre au sein de la DIAC
  - Audit et cartographie des processus métiers bloquants
  - Rédaction du cahier des charges fonctionnel
  - Membre du CODIR de la DIAC afin de présenter les avancées du projet
  - Tenu du planning d'avancée et du tableau de bord des incidents
  - Organisation d'évènements et de réunions d'information
  - Création et rédaction des supports de formation
  - Création et rédaction des supports de communication
  - Formation de 80 salariés à leur nouvel environnement de travail
- Migration du bilan mensuel généré par 300 fichiers excel vers Business Object
  - Définition des jeux de données
  - Définition des cubes et univers
  - Création des tableaux de bord
- Responsable du club des webmasters en charge de plus de 60 intranets métiers

### Bilan individuel de compétences

Dans un environnement international et exigeant, il m'a fallu retranscrire les contraintes et procédés du siège vers ses filiales en m'adaptant aux contraintes métiers internes.

Ayant un rôle transverse, de liant entre la DSI et la direction métier, il me fallait traduire les inquiétudes et priorités de ces différents univers.

le plus importants fut d'accompagner les salariés durant cette période de transition qui bouleversait totalement leurs habitudes de travail (souvent acquises depuis bien des années).

### Bilan projet

*Description du projet et de sa finalité*

- ✓ Rédaction de cahier des charges
- ✓ Tests et recette
- ✓ Formation salariés
- ✓ Tenue de réunion d'information et de travail
- ✓ Refonte de système d'information

### Environnement technique :

- ✓ Business objects
- ✓ Excel, Access
- ✓ Poste de travail
- ✓ Dématérialisation