



Mohamed BEN CHIHEB (40 ans)

- Consultant (management de projets IT, PMO, PO/PPO)
- 17 ans EXP / mohamed.bc@gmail.com / (+33) 123456789



Formation

- 2016 : **Executive MBA** – Management & consulting (Toulouse BS)
- 2005 : **Ingénieur** - 3IL (Limoges)



Domaines d'intervention

- **Animation, pilotage** de projets et programmes **(+15 ans)** : **chef/directeur de projets «Build, Run»** (forfait, AT), **PMO**
- **aMOA (+10 ans)** : Product manager/Owner **(PM/PO / BA)**
- **MOE (+ 8 ans)** : background technique **(PPO)**
- **Conseil en amont (4 ans)** : organisation, transfo digitale



Secteurs

- Retail, Immobilier, Telecom
- Banque, Assurance, Automobile
- Industrie, Service..






Qualités personnelles

- Autonomie, leadership, relationnel, équipe, négociation
- Approche orientée résultats/satisfaction, problem-solving
- Organisation, proactivité, esprit de synthèse et innovation



Certifications

- Agilité : **Scrum Master (EXIN)** 
- Efficacité : **Lean Six Sigma (Green Belt)** 
- CRM et expérience client : **Microsoft Business** 



Synthèse

Un passionné de la transformation des entreprises au travers des nouvelles technologies et d'une démarche permettant d'aligner : digitalisation, efficacité et agilité.

Avec plus de **17 ans** d'expérience, j'ai consacré l'ensemble de ma carrière à la conduite de missions de conseil et de pilotage de grands projets de bout en bout « Build / Run » de transformation digitale/IT autour des technologies comme le **CRM (12 ans sur MS Dynamics, Salesforce)** ou le **big data/BI/Analytics** (GCP, Teradata, Power BI..), **L'ERP** également

Ces projets passent souvent par des phases organisationnelles et/ou technologiques et nécessitent un accompagnement efficace et agile tant au niveau du pilotage, de la MOA/MOE que de la conduite du changement (cadrage, élaboration de roadmap, diagnostic et standardisation, rédaction de cahiers des charges, définition des exigences / backlogs, mise en place de dispositif optimal d'expérimentations et de déploiement, orientations, benchmarks, estimation, structuration de la démarche de delivery, gouvernance et coordination, accompagnement vers l'adhésion et des résultats tangibles...).

Ma posture de **consultant « hybride »**, au travers la maîtrise des enjeux, de l'ensemble de la chaîne de valeur, du **management de projets et du fonctionnel (avec un background technique solide)**, me permet d'intervenir en tant que chef d'orchestre ou en tant que contributeur (**gestion de projets, MOA/MOE, PM/PO / PPO**) au sein des dispositifs clients.



Types d'intervention

- **CRM** : maitrise fonctionnelle et technique des solutions du marché (**plusieurs projets de refonte ou de migration**)
- **Data** : mise en place de plateforme **big data / data-centric**
- **SI** : applications front/back office (Web, Apps, **ERP..**), interfaces (ETL, MDM..), API, flux, architecture SI (SOA, EDI..)..
- **Métier/Digital** : **parcours client B2B/B2C** (omnicanal, GtM, cross/up selling..), **CRM** (V360, SFA, vente, service client, facturation, performance), **expérience client** (campagnes, fidélisation, influence..), **big data (BI, MDM, RCU, IA,..)**, e-commerce, référentiels, collaboratif, centre de contacts, IoT, UX/UI, cloud, bots, mobilité, social, dématérialisation..
- **Méthodologie** : cycle en V, Agile, Lean, Safe, Devops..

agacy : RGPD, KYC

CV(Résumé - activités, compétences)



Gestion de projets (CP, DP, PMO)

- **Cadrage** : rédaction des cahiers des charges, appels d'offres/RFI..
- **Analyse d'impacts fonctionnels / technique** : alignement stratégique/métier/IT, identification des dépendances et synergie entre les squads, cohérence SI
- **Etude, chiffrage et roadmap projets** : estimation budgétaire, élaboration du plan de charges et des plannings, lotissement
- **Mise en place du dispositif** : lancement, gouvernance, stratégie de réalisation et de déploiement
- **Identification des acteurs et définition des ressources** (humaines, financières et techniques)
- **Coordination des parties prenantes** internes/externes (MOA, MOE) : sponsors, directions, métiers, PO, Archi, Teck, Infra, Prod, sourcing
- **Supervision de bout en bout** : gouvernance, comitologie (copil, coproj, Flash info), communication et reporting, gestion des ressources projets, mise en place et consolidation du suivi (planning, coûts, qualité, risques, plan d'actions, priorisation, SLA, contrats, satisfaction)
- **Pilotage de la mise en œuvre et des livrables** : backlog, challenge des équipes techniques accélération du delivery, réalisation, recette, déploiement, interconnexion et interface tiers complexes, formation, documentations et supports organisationnels, fournisseurs...
- **Assistance post-démarrage et pilotage de la TMA** : mise en support (contrôles de qualité, monitoring, escalade, documentation et procédures..), suivi de la maintenance (assistance, demandes métier, incidents, réactivité, SLA, qualité..)



Management & Développement

- Biz-DEV, gestion de portefeuille et des consultants (supervision,



aMOA / MOE (PO / PPO)

- **Appuie aux métiers** : assistance/appuie aux métiers, relais des équipes (opérationnels, DSI et prestataires..)
- **Animation** (interviews, workshops) en mode : agile, design thinking, focus, brainstorming, lean...
- **Identification des besoins et rédaction des exigences** : SFG, SFD, CI, maquettes, design, IHM, ergonomie (UX, UI)
- **Mise en place et suivi du backlog** : initialisation, priorisation, PI planning, Stream, EPIC, features, users stories, uses case, cas et stratégie de tests et d'acceptation..
- **Conception** : solutions, core / data model, architecture technico-fonctionnelle, design, interfaces..
- **Définition de la roadmap et rédaction** de la documentation produits
- **Transformation culturelle** : conduite au changement, vulgarisation, stabilisation et amélioration continue



Conseil en amont (organisation et transformation digitale)

- **Roadmap** : audit, cadrage, benchmark, POC, orientations, choix de solutions, estimation, TCO, ROI, lotissement
- **Digitalisation** des processus, modélisation du schéma et de l'architecture organisationnelle et IT cible..
- **Veille technologique**



Environnement technique :

- **Solutions, exploitation** :
 - **Datas (Teradata, Google (GCP, Big query, analytics), SQL, Power BI, SSRS, MDM, Tableau, Microstrategy, Dataiku, Qlikview, NetApp, HDFS, Hadoop, Spark, Scala, Hive, Flexible data, Flux vision)**
 - **CRM (MS Dynamics 365, Salesforce, Siebel)** **Campagnes (Adobe, CDim, Unica, Sarbacane, Hspot)**
 - **Collaboratif (Office 365, Alfresco, BDOC, Docapost, Core Pack)** **Portail (CMS, AdxStudio, Sitecore)**
 - **ERP (GOLD, AX, Navision, Cegid, SAP)** **Saas (Azure, Amazon (AWS), ServiceNow)**
 - **EAI/ETL (Talend, SSIS, Informatica)** **Autres (Kofax, SOA, API, IBM..)**
 - **Centres de contacts/SVI (Flexible contact Center (FCC), Kiamo, Genesys)**
 - **IA/IoT (Microsoft, Waston, Data avenue / IoTDevice/Connect)**
- **Bases de données** : Teradata, SQL Serveur, Oracle, Access
- **Method / Outils** : Scrum, Kanban, Safe, JIRA, Confluence, Slake, Trelllo, Devops, TFS, Agreeo, Augeo, Mega..
- **Développement** : Dot.NET, XML, C++, Java Son/Query, CSS, HTML5, Flex, Angular, Kafka, Solace



Expériences

Depuis 06/2021 : Freelance (consultant chez Intermarché – DSI/Direction Data)

- Contexte** : Programme transformation / digit SI(SI complexe / multi-legacy-applications >50)
- Mission** : Lead Stream – Pilotage & coordination Delivery plusieurs chantiers (**Périmètre** : ERP(GOLD), Data(Azure), DevOps (Kafka, Solace, spécifiques..), contribution SFD/CI...

2018 - 2021 : Freelance (consultant chez Carrefour – DSI/Direction Data)

- Contexte** : Programme transformation/refonte SI (multi-activités/organisations/formats, SI complexe / multi-applications (plus de 800))
- Mission** : Accompagnement sur des projets/chantiers big data/décisionnel/digital (**Périmètre** : CRM, omni/multicanale, ecommerce, RCU, RGPD, animation commercial (offres, promo..), référentiels (sites, produits..), évènements / ventes (transactions, commandes..), interactions (campagnes, segmentations, score...), logistiques, finances, ...

1) En tant que directeur/chef de projets :

- Pilotage du projet « **socle data, CRM et décisionnel (Run/TMA)** » en mode **cycle V**
- Pilotage du projet « **nouveau socle big data et décisionnel (move to cloud - GCP)** » en mode **Agile**

Chiffres clés : [Budget (1,2 M€), Capacité (25 personnes)]

Chiffres clés : [Budget (3 M€), Capacité (>10 000 JH)]

2) En tant que PM/PO :

- Cadrage, animation des workshops, spécifications/backlog** (EPIC, feature, US, UC, test..), **conception** (modèle, sourcing, contrats d'interfaces, ingestion, stockage, exposition, API)..
- Participation à la déclinaison de la **stratégie (adéquation Business/Métier/IT)** : mise en place de la plateforme «**data-centric**» (organisation lignes produits, qualité data, gouvernance, accélération du delivery, socle commun, documentations..) et de la **roadmap** data client

Technologies : Teradata, Google (GCP, Big query), Oracle (hexadata, Siebel), Unica, **Salesforce**, ETL (Informatica), Microstrategy, Tableau, IBM, Dataiku, Qlikview, NetApp, HDFS, Hadoop, Spark, Hive, Kafka, Maxxing, Catalina, flux & interfaces..

Method/Outils : Safe, Scrum/Kanban, Jira, Mega, Augeo, Slake, Confluence, Devops, Care

2014 – 2018 : Manager - Orange Business Services (Digital For Business)

- Conduite et réalisation de missions de conseil en organisation et transformation digitale
- Pilotage de projets de transformation digitale autour du **CRM** en mode **Agile ou cycle en V** (Build, Run/ TMA, montée en version ou migration de solutions)

Technologies : Microsoft 365 (Dynamics, Office), **Salesforce**, Click dim, Adobe, Talend, MDM, UML, SOA, .NET, CMS, Docapost, centre de contacts (FCC, Genesys), ERP (Cegid, Siebel, AX)...

Chiffres clés : [Budget (300K – 5 M€), Capacité (>25 personnes), Durée / projet (1 an)]

Clients : Accor, ADP, Arkea, FDI, OBS, Quadral, Securitas, Derichebourg...

Method/Outils : Scrum/Kanban, Trelo, Slake, Jira, TFS, Devops, Agresso..

2011 – 2013 : Responsable de domaine SI - IDENTICAR Group (Assurance, Automobile)

- Pilotage de projets stratégiques de transformation dans le cadre de la refonte du SI : **CRM, collaboratif, éditique**
- Responsable de projets et applications transverses (front/back) : **sites Web, espace clients/partenaires, Apps, Social, Dataware, RFID, Démat**

Technologies : MS Dynamics CRM, SharePoint, UML, SSRS, BO, SQL, SSIS, Talend, .NET, Java, SOA, API, XML, CMS, BDOC, Kofax, Cegid

Chiffres clés : [Budget (6 M€), Capacité (>20 personnes)]

Method/Outils : cycle V, Agile, TFS

2007 – 2010 : Consultant / Chef de projets - JSI Business Solutions (intégrateur de solutions)

- Pilotage, cadrage, spécification et mise en place de solutions digitales et de gestion de la relation client (**CRM**)

Technologies : MS Dynamics CRM, SharePoint, UML, SSRS, BO, SQL, SSIS, Talend, .NET, Java, XML, SOA, API, HTML, eFront, AX, SAP)

Method/Outils : cycle V, Agile, TFS

2005 – 2006 : Consultant - Young & Rubicam (Mission chez Microsoft France)

- Mise en place du système de gestion de la relation clients et des partenaires

2004 : Ingénieur d'études - Siemens VDO Automotive

Mise en place d'applications (gestion du personnel et stock) au « centre d'essais »

Technologies : .NET, Merise, SQL, Oracle, Java script, interconnexion avec SAP...



Annexe

CV(Détaillé - Extrait de missions)

Sur demande