



# Yaniss Boudjelouah

## Product Owner / Data Analyst

Fort de 3 années d'expérience en tant que consultant en transformation digitale avec une vision métier et technique.  
J'ai développé une appétences pour les sujets liés à la **data**, la **relation client** et l'**intelligence artificielle**.



### Compétences

#### Techniques

##### Langages de programmation:

/ Python / SQL / Java

##### Analyse de données:

/ Excel / Power BI / Tableau / Orange  
/ Salesforce reporting

##### Outils standards:

/ Suite Microsoft / Suite Google

##### Artificial intelligence:

/ Chatbot LLM / Systèmes RAG  
/ Prompt optimisation / Guardrailing  
/ Knowledge Editing

#### Managériales

##### AMOA:

/ Recueil de besoin métier  
/ Rédaction de spécifications techniques  
/ Recette, tests et validation  
/ Reporting aux décideurs

##### Conduite du changement:

/ Rédaction de supports de formation  
/ Conduite de sessions de formation

##### Méthode agile:

/ Product owner  
/ Scrum master



### Langues



Français



Anglais



### Contact



+33 7 80 47 22 60



Yaniss.boudjelouah@gmail.com



Yaniss Boudjelouah



### Résumé des expériences



#### Suez – Analyst Technico fonctionnel Téléphonie (*En cours*)

- Mission d'accompagnement pour la construction et le déploiement de l'outil clientèle multicanal (Amazon connect)



#### Société Générale – Business Analyst (*10 mois*)

- Mission de cadrage et d'identification des use cases de l'intelligence (IA) générative dans le secteur bancaire.  
- Mission d'accompagnement dans la construction d'un **chatbot IA** à destination des **clients particuliers**.



#### Saur – Business Analyst / Data analyst / Proxy PO (*15 mois*)

- Mission d'accompagnement du groupe en vue d'améliorer la **performance** du **service client**, de garantir le respect de ses **engagements** contractuels  
- Mission d'accompagnement pour l'obtention du **label Excellence de Service**  
- Mission déploiement de l'outil téléphonie (Genesys) aux DOMTOM



#### Wavestone – Consultant (*6 mois*)

Mission de déploiement d'outils de recrutement au sein du cabinet et accompagnement des collaborateurs internationaux lors de leur adoption.



#### Biopharm – Supplychain Scientist (*8 mois*)

Projet d'implémentation, de déploiement et d'intégration d'une solution d'ordonnancement et accompagnement lors de son adoption.



### Parcours académique



#### Master 2 en Conseil Stratégique, Organisation & SI ENSTA Paris - 2021/2022

- Approfondissement dans le domaine de la **Transformation digitale**, **AMOA** & Analyse **stratégique**

-Familiarisation avec les **outils** et les **méthodes** pour le consulting

-Simulations & Business case: **Aurexia**, **Bearingpoint**, **Accenture**, **Stanwell**



#### Ingéniorat en Génie Industriel

Ecole nationale Polytechnique d'Alger - 2015/2021

- Maîtrise des domaines **managériaux**:  
Gestion de projet, Gestion de la production, Gestion des SI

- Maitrise des domaines **techniques**:  
Gestion de la supply chain, Analyse & gestion de données, Finance et comptabilité

- 2 Années de classes **préparatoires** (*Classé 70ème /3000*)



### Leadership



#### Entreprenariat

Fondateur de l'**École 3/4**



#### Compétitions

Atos IT; Accenture; Wavestone;  
Mckinsey ML challenge



#### Clubs étudiant

CAP; PLC; IEC; AIESEC



### Apprentissage



#### Apprentissage personnel

- MIT Supply chain Micromasters  
- Lean Six Sigma yellow belt



#### Certifications



# Expériences professionnelles détaillées



## Suez

**Analyst technico-fonctionnel téléphonie (Amazon)**  
09/2025 - En cours

### Contexte.

**Accompagnement dans la construction et le déploiement de la relation client "Multicanale"**

Mission d'accompagnement pour la construction et le déploiement de l'outil clientèle multicanal (Amazon connect)

### Responsabilités.

- **Pilotage de projet**  
Cadencement du projet et représentant métier lors des comités de pilotage.
- **Animation des ateliers technico-fonctionnel**  
Construction des supports et animation des ateliers technico-fonctionnels pour le recueil du besoin.
- **Priorisation des fonctionnalités "Core model"**  
Co-Construction avec les équipes suez et intégrateur du socle de fonctionnalités prioritaire dans la roadmap.
- **Construction des Schémas d'architecture SI**

### Livrables & résultats.

- Supports d'atelier
- Schéma d'architecture technique



## Saur

**Business Analyst Téléphonie**  
05/2024 - 07/2024

### Contexte.

**Accompagnement dans le déploiement de Genesys / Salesforce aux DOMTOM**

Mission déploiement de l'outil téléphonie (Genesys) aux DOMTOM

### Responsabilités.

- **Pilotage de projet**  
Cadencement du projet et représentant technique telecom et réseau lors des comités de pilotage pour les arbitrages.
- **Identification de la cible**  
Identification de la documentation de l'architecture existante et Cible
- **Construction des Schémas d'architecture SI**

### Livrables & Résultats.

- Supports d'atelier
- Schéma d'architecture technique

# Expériences professionnelles détaillées



## Société Générale

**Business Analyst**  
**06/2024 - 04/2024**

### Contexte.

#### **Construction de la base connaissance pour Chatbot IA Client Particulier**

Mission de construction d'une base de connaissance "Client-ready" pour l'alimentation des réponses du **chatbot IA** à destination des **clients particuliers**.

### Responsabilités.

- **Coordination avec les autres équipes IA Factory**  
Synchronisation avec les projets IA internes (LACI, SGbot, SGMail) afin de capitaliser sur la connaissance commune.
- **Analyse des volumes d'appels et d'utilisation du chatbot**  
Analyse des volumes d'appels et des messages du chat bot actuel pour l'identification et la priorisation des thématiques abordées.
- **Scrapping du site web des particuliers**  
Développement d'une solution de scrapping du site web sous Python pour la récupération des articles publics du site web et l'alimentation du RAG (l'Intelligence artificielle generative derrière la solution cible).
- **Rédaction de la base de connaissance**  
Rédaction de 10 guides client.
  - Guide Authentification et sécurité
  - Guide banque à distance BAD
  - Guide Moyens de paiement
  - Guide Gestion de compte (CBO)
- **Co-Animation des ateliers métier**  
Préparation et co-animation des ateliers métier pour la complétion et la validation de la connaissance.
- **Expérimentation sur le modèle d'IA**  
Pilotage de divers expérimentations techniques pour l'amélioration des réponses du chatbot (Prompting, format de document, solutions de guardrail, apples API, différentes architectures LLM)
- **Testing des réponses du chatbot**  
Préparation du dataset de Question/Réponse pour la validation du fond et de la forme de la réponse du chatbot.

### Livrables & résultats.

- Analyse des volumes d'appels et d'utilisation du chatbot avec priorisation des thématiques prioritaires
- Solution de scrapping du site web public
- Mapping des pages site web
- Dataset de Question/réponse pour la validation des réponse du chatbot IA
- 15 Guides client complets

# Expériences professionnelles détaillées



## Devoteam

**Offer manager IA**  
**02/2024 - En cours**

### Contexte.

#### **Benchmark des use cases IA générative dans le secteur BFA**

Mission de cadrage pour l'identification des cas d'usage de l'IA générative dans le secteur bancaire.

### Responsabilités.

- **Listing des cas d'usage**  
Construction d'une constellation des cas d'usage pour l'IA générative et classement par valeur apportée.  
(Chatbot, NBO/NBA, Personnalisation..)
- **Plan de déploiement**  
Proposition d'une roadmap pour le déploiement de MVP pour les cas d'usage retenus.
- **Formation collaborateurs**  
Formation des collaborateurs à l'utilisation des outils IA  
(ChatGPT, Gemini, Salesforce Einstein)
- **Construction de l'offre IA Devoteam customer effectiveness**  
Construction de l'offre Devoteam présentée aux clients.
- **Co-construction d'avant ventes**  
Participation à la construction de 4 avant ventes IA Gen à destination de clients de divers secteurs (BFA, Transport, Utilities)

### Livrables & résultats.

- Constellation des cas d'usage
- Offre Devoteam et avant-ventes ciblées



## Saur

**Business Analyst**  
**02/2024 - 04/2024**

### Contexte.

#### **Accompagnement pour l'obtention du label "Excellence de service"**

Mission d'accompagnement du groupe SAUR pour l'identification de l'existant et de la cible à atteindre pour l'obtention du label **"Afnor / Excellence de service"**. (2 parcours client)

### Responsabilités.

- **Identification de la cible**  
Identification des pré-requis pour le passage du label auprès de l'association "Esprit de service" et l'"Afnor".
- **Identification de l'existant**  
Identification de la documentation et des processus mis en place pour l'excellence de service.
- **Documentation**  
Rédaction des documents nécessaires au passage du label.

### Livrables & Résultats.

- **Roadmap** pour le passage du label.
- **Documentation** des deux parcours clients ciblés (Logigrammes, process mapping, document de formation)

# Expériences professionnelles détaillées



## Saur

**Business Analyst / Data Analyst / Proxy PO**  
**02/2023 - 02/2024**

### Contexte.

#### **Mission d'amélioration de la performance du service clientèle**

Mission d'accompagnement du groupe en vue d'améliorer la performance du service client et de garantir le respect de ses engagements contractuels avec les collectivités à travers 3 aspects :

- Business Analyst
- Data Analyst
- Proxy-PO

### Responsabilités.

#### **Aspect Proxy PO**

- **Pilotage de projet**  
Cadencement du projet et représentant métier lors des comités de pilotage.
- **Accompagnement build fonctionnalités web/appli**  
Pour 5 fonctionnalités site web / App :
  - Recueil du besoin métier et rédaction des US
  - Animation des ateliers
  - Gestion du backlog
  - Construction du cahier de recette et testing
  - Formation à la solution

#### **Aspect Data Analyst**

- **Accompagnement pour la construction des KPI et Dashboards**  
La construction from scratch et optimisation des KPIs à présenter aux collectivités et aux management sous forme de tableau de bord (Salesforce, Genesys Cloud, Power BI)
- **Analyse de la performance du service clientèle**  
Analyse chronologique de la performance du service clientèle et identification des leviers d'amélioration.

#### **Aspect Business Analyst**

- **Roadmap service clientèle**  
La construction d'une **roadmap** à court et moyen terme avec une constellation des solutions possibles pour le **call deflection**
- **Conduite de pilotes**  
Conduite de **pilotes** sur des process clés (solution de **Callback**, **refonte des plannings**)

### Livrables & Résultats.

- Document de spécification x 5
- Cahier de recette x 5
- Tableau de bord KPIs clientèle (PBI, Salesforce, Genesys)
- Roadmap service clientèle
- Plan déploiement pilote Callback et reporting
- Supports COPIL / COPROJ
- Planning optimisé
- Supports d'ateliers et de formation

# Expériences professionnelles détaillées

WAVESTONE

## Wavestone

### Secteur :

- Conseil
- Recrutement

### Département :

- Ressources humaines

#### Consultant en transformation digitale

04/2022 - 10/2022

#### Contexte.

##### Projet d'adoption des outils de recrutement

Mission de déploiement d'outils de recrutement (**SmartRecruiters**) au sein du cabinet et accompagnement des collaborateurs internationaux lors de leur adoption.

#### Responsabilités.

- **Pilotage de projet**  
Pilotage de l'audit et élaboration de plan d'action
- **Accompagnement au changement**  
Accompagnement des équipes internationales lors de leur adoption des outils de recrutement

#### Livrables & Résultats.

- Plan d'action et de formation
- Taux d'adoption des outils de 80%
- Organisation de 2 événements



## Biopharm

#### Supply chain scientist

01/2021 - 08/2021

#### Contexte.

##### Projet d'implémentation d'un outil d'ordonnancement

Projet d'implémentation, déploiement et intégration d'une solution d'ordonnancement et accompagnement lors de son adoption.

#### Responsabilités.

- **Pilotage du projet et accompagnement**  
Pilotage du projet suivant la méthodologie Agile et accompagnement lors de l'adoption de l'outil
- **Développement de l'outil**  
Développement de l'outil et intégration avec le SI de l'entreprise

#### Livrables & Résultats.

- Outil opérationnel pour ordonnancement de la production (**Gain 0.25 ETP, Démarche documentée, automatisation**)
- Documentation de l'outil et perspectives d'évolution

# Expériences professionnelles détaillées

Unilever

Unilever

Stagiaire supply chain  
01/2020 - 03/2020

## Contexte.

### Projet d'implémentation d'un outil pour les achats

Projet d'implémentation d'une solution de choix des fournisseurs au sein du département achat.

## Responsabilités.

- **Recueil du besoin et des contraintes**
- **Développement de l'outil**  
Développement de l'outil et intégration avec le SI de l'entreprise

## Livrables & Résultats.

- Outil opérationnel utilisé par le service achat (*Gain ~0.7 ETP*)