

Abdelali Lakbiri

lakbiriabdelali@gmail.com/0664964165

**Responsable d'applications / Expert Genesys cloud
Anglais opérationnel**

5 ans d'expérience professionnelle

DIPLOMES

- Diplôme d'Ingénieur en Informatique - Ecole Supérieure d'Ingénieur de Rennes

SAVOIR FAIRE

- Expertise technico-fonctionnelle sur Genesys (architecture, installation, déploiement et paramétrage, support et conseil pour l'optimisation de la plateforme)
- Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (formalisation et cadrage des besoins métiers, animation d'ateliers, rédaction de spécifications technico-fonctionnelles, rôle d'interface entre les métiers et les équipes IT)
- Suivi de projets (chiffrage, planification, suivi d'avancement, allocation des ressources, suivi du développement externalisé, comité de pilotage, élaboration de reportings)
- Recette fonctionnelle et technique (conception, réalisation et gestion des anomalies)
- Coordination de divers intervenants (équipes IT/ Métier, équipes externalisées, éditeurs)
- Formation des utilisateurs au nouvel outil déployé avec élaboration des supports de formation
- Bonne pratique de la méthodologie agile Scrum
- Anglais opérationnel (Toeic : 810/990)

COMPETENCES TECHNIQUES

- Langages web : Java, Spring, Angular, Vue JS
- Autres langages : Powershell, VBA
- Divers : SQL, XML, Excel
- CRM : Genesys, Salesforce , Dynamics (Notions)
- Outils : Jira, ServiceNow
- Bases de données : Mongo DB, MongoDB, PostgreSQL, SQL Developer
- Modélisation : UML, Merise
- Méthodes : Agile scrum

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

ADEO

12 Mois

Expert Genesys cloud / Chef de Projet

Expert Genesys cloud et Chef de projet

- Rédaction des documents techniques (Dossier d'architecture, spécifications techniques...)
- Organisation des tests de non-régression de Genesys cloud et zendesk
- Assurer l'intégration et la synchronisation avec le CRM
- Piloter les tâches et les besoins métiers
- Déploiement des nouveaux besoins (Architecture, data action, intégration, trigger, Bot ...)
- Accompagnement lors des phases de conduite de changement jusqu'aux formations des utilisateurs
- Missions de conseil amont (aide au choix techniques études préalables, cadrages ...)
- Aider à formaliser les besoins métier, valider les spécifications fonctionnelles
- Mise en place d'outils de supervision et collecte des données
- Rédaction des cahiers de tests et réalisation des recettes technico-fonctionnelles
- Mise en place des différents canaux Courriel, compagne appels sortants, transcripte et Script
- L'intégration du DialogFlow CX pour la connaissance vocale, le Voice Bot et le chatbot

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE : Genesys Cloud (Appels, courriels, compagne, script et Bot), Zendesk Jira, XML, SQL, API

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Generali Assurance

8 Mois

Expert Genesys cloud/ Chef de Projet

Expert Genesys cloud et chef de projet migration Genesys Engage à Genesys Cloud

- Rédaction des documents techniques (Dossier d'architecture, spécifications techniques...)
- Recette des différents modules de la solution et cahier de recette interne.
- Accompagnement lors des phases de conduite de changement et de migration jusqu'aux formations des utilisateurs
- Missions de conseil amont (aide au choix techniques études préalables, cadrages ...)
- Aider à formaliser les besoins métier, valider les spécifications fonctionnelles
- Rédaction des cahiers de tests et réalisation des recettes technico-fonctionnelles
- L'intégration Genesys aux différents outils CRM et reporting
- Référent Genesys cloud cote DSI et métier
- Support Niv3
- Déploiement des nouvelles fonctionnalités chaque sprint (3 semaines)

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE : Genesys Cloud (CIM plate-forme, routage E-services et reporting), Salesforce, Agile Scrum, Jira, SQL, API

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

ENGIE

24 Mois

Responsable d'applications/ Chef de Projet

Expert Genesys cloud et PO relation client (espace client et canaux de communication)

- Rédaction des documents techniques (Dossier d'architecture, spécifications techniques,...)
- Recette des différents modules de la solution et cahier de recette interne.
- Organisation des tests de non régression de l'espace client, Genesys cloud et Salesforce
- Piloter les tâches et les activités de l'équipe
- Mettre en place des nouvelles solutions et évolutions.
- Accompagnement lors des phases de conduite de changement jusqu'aux formations des utilisateurs
- Missions de conseil amont (aide au choix techniques études préalables, cadrages ...)
- Assurer le maintien opérationnel des services applicatifs
- Aider à formaliser les besoins métier, valider les spécifications fonctionnelles
- Rédaction des cahiers de tests et réalisation des recettes technico-fonctionnelles
- Intervention en mode agile : Daily meeting, sprint toutes les 3 semaines

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE : Genesys Cloud (Architect, Data Action et reporting) , Salesforce, Agile Scrum, Jira, XML, SQL, API

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

CGI

22 Mois

Responsable d'applications/ Chef de Projet Junior

Prise en charge du projet de mise en place de Genesys pour 3 clients (Sidel, AG2R, Groupama)

- Gestion et suivi du projet
- Chiffrage, planification (avec Jira), suivi d'avancement et allocation des ressources
- Référent technico-fonctionnel sur Genesys auprès d'une équipe de 4 personnes
- Définition des besoins utilisateurs et animation des ateliers de cadrage avec le client
- Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques
- Conception et participation à la validation de l'architecture Genesys Cloud (CIM plate-forme, routage E-services et reporting)
- Installation, déploiement et paramétrage (droits, accès,...) des applications Genesys sur les sites clients
- Rédaction des cahiers de tests et réalisation des recettes technico-fonctionnelles
- Prise en charge de la phase de garantie avec assistance aux équipes de production pour la résolution des anomalies et conseil pour l'optimisation de la plateforme post-production
- Formation des utilisateurs et des équipes en charge du maintien en conditions opérationnelles, côté client
- Gestion des relations avec le client et CGI
- Coordination des divers acteurs intervenant sur le projet : MOA client, diverses équipes techniques de CGI (Dynamics et Salesforce) et éditeur Genesys
- Participation aux comités de pilotage avec préparation des supports
- Développement des rapports statistiques
- Reporting auprès de la hiérarchie et du client avec rédaction des compte rendus et rapports
- Intervention en mode agile : Daily meeting, sprint toutes les 2 semaines

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE : Genesys Cloud (CIM plate-forme, routage E-services et reporting), Dynamics, Salesforce, Agile Scrum, Jira, XML, SQL

QUEST FRANCE

6 MOIS

Ingénieur d'Etudes / Chef de Projet Junior

Etude et mise en place d'un outil web d'évaluations des risques professionnels

- Etude de faisabilité technique et fonctionnelle (gestion des risques et RGPD) du projet
- Définition des besoins utilisateurs et animation des ateliers de cadrage avec le client
- Rédaction du cahier des charges
- Définition de l'architecture fonctionnelle et technique (Java, Spring, VueJs, PostgreSQL, MongoDB)
- Création et modélisation en UML et en Merise de la base de données Mongo DB
- Analyse du besoin client et Rédiger le cahier des charges
- Pilotage du développement externalisé (3 développeurs)

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

- Windows, Java, Spring, VueJs, PostgreSQL, MongoDB

CAP GEMINI

3 MOIS

Ingénieur d'études et de réalisation

Prise en charge du projet de mise en place d'un outil de gestion de pilotage de projet

- Etude de l'existant
- Définition des besoins utilisateurs et animation des ateliers de cadrage
- Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques
- Développement de l'outil (VBA et Excel)
- Automatisation des tâches avec Powershell

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

- Windows, VBA, Powershell, Excel