

Christophe SOYER

6 boulevard de la Paix
78300 POISSY

 09 81 85 06 24

 06 61 16 16 97

 christophe.soyer@free.fr

 <http://christophe.soyer.free.fr>

CHEF DE PROJET CONSULTANT CRM

COMPETENCES

Organisation et Management : création du pôle CRM de WireTeam, encadrement d'équipes de 4 à 8 personnes mise en place de procédures (traitement bancaire)

Gestion de projet : projets CRM

Consulting : Animation d'ateliers, Recueil des besoins, Rédaction de spécifications fonctionnelles générales et détaillées, Rédaction des plans de recette, Formation

Domaines Fonctionnels :

Gestion de la relation client : SFA, Marketing

Ressources humaines, Traitement bancaire, Distribution, Industrie automobile

Gestion des données : Data quality, MDM, validation de mappings et d'interfaces

Techniques :

CRM : Microsoft CRM 1.2, 3.0 et 2011– Workflow intégré, Outils internes

SGBD : SQL

Langues : Anglais professionnel, Allemand scolaire

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE / MISSIONS

- 02/2010 - **Renault – Aldea**
Consultant CRM – AMOA
AMOA chez Renault à la Direction Communication et Marketing Monde.
En charge du référentiel clients monde SIC.
Assistance fonctionnelle aux utilisateurs
Etudes et validation (complétude, qualité, unicité, ... des données) des outils et applications utilisateurs des données du référentiel clients (Datawarehouse, outils de marketing, de reporting, MyRenault, MyDacia, Service Relation client,...)
- 05/2007 - 01/2010 **Renault – Caggemini**
Consultant MOE – Organisation
Renault gère la relation client dans 18 pays (hors France) grâce à une application interne (SIC – Système d'Informations Clients).
Spécifications puis recettes des évolutions/correctifs de l'application.
Responsable de l'équipe de consultants MOE Organisation SIC.
Support utilisateurs et métier
Environnement technique :
Outils internes, Quality Center
- 08/2006 - 04/2007 **AXA Private Equity – WireTeam**
Chef de projet CRM
AXA Private Equity gère des investissements de sociétés ou de particuliers sur des sociétés non cotées en bourse.
Intégration de Microsoft CRM 3.0 en remplacement de Commence CRM pour une équipe initiale de 15 personnes gérant les relations avec les investisseurs (sociétés ou particuliers) :
Phase 1 :
Mise en place initiale : Rédaction du dossier de personnalisation et de paramétrage. Personnalisation et paramétrage de l'outil. Migration des données (contacts, sociétés, historiques, pièces jointes) issues de

plusieurs sources (Commence CRM, BD Access, Fichiers Excel, Outlook). Formation des utilisateurs.

Phase 2 :

Support : Détermination des sources des dysfonctionnements pour les remonter au support adéquat (Développeurs internes ou Microsoft).

Evolution : Prise en compte de l'expression des besoins, conseils et propositions de plusieurs solutions par besoin exprimé (selon plusieurs critères : pérennité, coût, fiabilité, simplicité pour les utilisateurs), rédaction des cahiers des charges. Suivi de l'avancement du projet

Environnement technique :

Microsoft CRM 3.0, Visual Studio 2003/2005, SQL Server 2003, SQL Reporting Services 2003, SQL 2003 DTS, JavaScript.

04/2006
07/2006

Weekendesk – WireTeam

Chef de projet CRM

Weekendesk conçoit et distribue par l'intermédiaire de plusieurs canaux (internet, distributeurs,) des coffrets cadeaux, des séjours, de l'événementiel.

Mise en place d'un système d'information complet (Serveurs AD, Exchange, de fichiers) pour la société basée sur deux sites distants. Intégration de Microsoft CRM 3.0 pour le pôle B2B :

Définition des besoins, rédaction des spécifications, du cahier des charges, du dossier de paramétrage.

Personnalisation et paramétrage de l'outil, création des règles de workflow.

Migration des données issues de plusieurs fichiers Excel et d'une base de données Access.

Formation des Utilisateurs.

Environnement technique :

Microsoft CRM 3.0, Visual Studio 2003/2005, SQL Server 2005, SQL Reporting Services 2005, SQL Server Integration Service, JavaScript.

03/2006
04/2006

Aéroports de Paris – WireTeam

Chef de projet CRM

Mise à niveau de l'outil RAM basé sur Microsoft CRM de la version 1.2 vers la version 3.0. Cette application permet de gérer les appels d'offres, les mises en concurrence et les prestations fournies par les sociétés de services au service informatique d'ADP :

Etude et rédaction d'une procédure de mise à niveau respectant l'architecture du système d'information d'ADP (ne respectant pas toujours les pré-requis nécessaires l'intégration de MS CRM3.0) et permettant la conservation de la version 1.2.

Mise à jour des extensions fonctionnelles.

Mise à jour des règles de workflow et des processus de vente.

Mise en œuvre de la migration

Environnement technique :

Windows Server 2003, Exchange 2003, SQL server 2003, Microsoft CRM 1.2 et 3.0.

04/2005
12/2005

WireTeam

Chef de projet CRM

Chargé de la création et du développement du pôle CRM de la société dont l'objectif est de proposer du conseil et de l'intégration pour la solution Microsoft CRM.

Etude de l'outil, certification, prospection (téléphonique, e-mailing, salons), avant-vente,

Mise en place de Microsoft CRM - WireTeam, Verticalisation pour l'immobilier, Weekendesk, ADP, AXA Private Equity : Etude des processus métier, collecte des besoins, rédaction des spécifications et du dossier d'intégration, étude et pilotage de l'intégration, formations.

Le pôle CRM est devenu le pôle d'activité principal de la société, a permis de multiplier l'effectif par 2.

La société est devenue "Microsoft Certified Partner"

Environnement technique :

Microsoft CRM 3.0, Windows SBS 2003, Windows Server 2003, SQL 2003, SQL 2005, SQL Reporting Services 2003, SQL Reporting Services 2005, Visual Studio 2003 et 2005

02/2004
01/2005

Cap-TB – Cap-Informatique

Organisation du traitement bancaire

Mise en place de procédures pour améliorer la rigueur du traitement des chèques bancaires : Assurer la corrélation entre l'entrée des chèques sur la chaîne de traitement et leur sortie ainsi que les données produites :

Etude des méthodes de travail, des risques avant, pendant et après le traitement.

Mise en place de procédures et d'outils de contrôles permettant de réduire ces risques.

Encadrement de 8 opérateurs de saisie.

- 05/2002 | **CNH – Cap-Informatique**
04/2005 | **Formateur**
Initiation à l'informatique (Windows, Office, Internet) et formation à l'outil de diagnostic Electronic Service Tools pour machines agricoles à l'intention des techniciens du groupe :
Définition des besoins
Rédaction du plan et du support de cours
Organisation logistique des formations
Animation des stages
- 03/2002 | **LDCOM – Cap-Informatique**
05/2002 | **Responsable d'audit**
Audit du parc informatique LDCOM suite au rachat de plusieurs sociétés des télécoms (8).
Management d'une équipe de 12 auditeurs sur les différents sites en Île de France et en Région.
Consolidation des bases de données des différentes sociétés du groupe vers une base unique sous Excel 2000
Création d'une application de saisie des résultats de l'audit : Les résultats étaient transmis à une équipe d'opératrices de saisie qui les intégraient via cet outil.
Consolidation des résultats de l'audit et mise en relation avec la base de données initiale. Recherche et résolution des incohérences.
Préparation de la base finale pour migration sous une base de données Access 2000
- 03/2001 | **Manpower – Cap-Informatique**
12/2004 | **Ingénieur de développement**
Pour le service Ressources Humaines, étude, conception, développement et déploiement sur les différentes directions régionales
- d'une application budgétaire liée aux applications de suivi budgétaire des directions opérationnelle et financière.
- d'une application de suivi du réalisé par rapport au budget
- d'une application de gestion du personnel. Cette application devient la source principale de renseignement des applications budgétaire et de suivi du réalisé.
Ces applications ont été développées sous VBA Excel 97.
- 09/2000 | **SIF@C – Ariane II**
03/2001 | **Ingénieur de développement**
Mise à niveau de l'application d'ADV pour la gestion des abonnements des téléphones mobiles Itinériss (Orange); Notamment le passage à l'Euro, puis la gestion du recouvrement et la prise en compte de nouvelles offres d'abonnement dans le module de facturation.
Environnement technique :
Système d'exploitation : VMS ; SGBD : Jupiter ; Langage : Gembase ; ordonnanceur : \$Universe ; Gestion de configuration : PVCS
- 01/1999 | **Lycée Jules Ferry Conflans Ste Honorine (78)**
08/2000 | **Aide-Educateur** (Création de fonction)
Mise en place de cette nouvelle fonction au sein de l'établissement. La demande du chef d'établissement étant d'ouvrir une salle de soutien scolaire et d'un foyer ; D'autres projets pouvant être lancés à l'initiative des 2 aides-éducateurs avec l'accord du chef d'établissement.
Ainsi j'ai assuré le soutien scolaire en mathématiques, physique, chimie, l'animation du foyer et diverses activités de vie scolaire.
J'ai pu étendre ma mission initiale en donnant des cours ponctuels de bureautique devant des ½ classes STT ; Ainsi qu'en concevant le site web de l'établissement.
J'ai également participé au secrétariat du baccalauréat.

FORMATION

Certifications MCP C#.NET et Microsoft CRM 1.2 et 3.0

1997 Maîtrise de chimie (Niveau) – Versailles (78)

1994 DEUG de Sciences – La Rochelle (17)

1992 Baccalauréat série C – La Rochelle (17)

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Né le 01/08/1974 – 37 ans

Attestation de formation à la médiation

AFPS (Attestation de Formation aux Premiers Secours)

Bénévolat : Membre du CA du Cercle Nautique de Poissy

Natation de compétition masters, Jogging

Lecture