



***** **

Saint-Germain-de-la-Grange (78640)

*****@*****.***

RESPONSABLE SERVICE CLIENT, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2015 / déc. 2021

Chef de projet informatique

IQVIA ESN domaine médical - La Défense (92)

* Analyse des données médecins pour les entreprises du médicaments (Sanofi, GSK, Bayer...) sur

le logiciel Mobile Intelligence CRM.

* Chef de projet outil de gestion des demandes clients. Collaboration avec le service support client

et le service de développement.

janv. 2011 / janv. 2015

Direction Support IT CRM

Cegedim ESN domaine médical Boulogne Billancourt (92)

* Gestion et organisation du service de 10 collaborateurs : réunions de service, planification de la

charge de travail, suivi de l'activité, reporting sur l'activité.

* Montée en compétences des collaborateurs (formation), évaluations annuelles des collaborateurs.

* Evaluation des compétences des collaborateurs tant sur le savoir-faire que sur le savoir être.

* Suivi au quotidien des interventions : plans de tests, tickets d'incidents. 20 tickets / jour.

* Satisfaction client. Création d'enquêtes de satisfactions clients (1 par mois) et mise en place de plans d'actions (environ 2 par an).

janv. 1999 / janv. 2011

Direction Service Client

Cegedim Logiciel Médicaux Boulogne ESN domaine médical Billancourt (92)

Mise en place du service :

* Evaluation de la charge de travail suite à la prise en charge de deux nouveaux logiciels.

* Montée en compétences des collaborateurs (formation). Evaluations annuelles des collaborateurs.

* Evaluation des compétences des collaborateurs tant sur le savoir-faire que sur le savoir être.

* Adaptation de la taille du service en embauchant 8 techniciens.

* Mise en place du suivi des 10 techniciens.

* Suite à un nombre croissant des réclamations clients, mise en place d'un plan d'amélioration

continue. Réduction de 25% de ces demandes.

janv. 1999 / déc. 2003

Responsable de formation sur logiciels médicaux

Direction des opérations

* Management de 5 formateurs (formations sur logiciels médicaux) Elaborer les programmes de

formation, suivre les plannings des formateurs, montée en compétences des formateurs,

évaluations annuelles des formateurs.

* Evaluation des compétences et du savoir-faire des bénéficiaires.

* Consultant formateur : recueil des besoins, déploiement logiciel, formation, suivi.

janv. 1998 / janv. 1999

Responsable support produit et SAV

DISTAL - Editeur de logiciel médicaux - Versailles

* 7 collaborateurs

janv. 1995 / janv. 1998	Formatrice bureautique Distributeurs de logiciel ERP Versailles <i>* Animation des formations, formations effectuées pour des groupes de 6 à 14 personnes sur des sessions allant jusqu'à 3 mois (entreprises - demandeurs d'emploi- étudiants - seniors).</i> <i>* Animation des formations pour les clients (au siège ou chez le client).</i>
janv. 1991 / déc. 1993	Responsable de la communication interne et externe Ecole Supérieure de Tourisme et de Commerce Gentilly <i>* Organisation des Salons, relations avec la presse.</i> <i>* Communication interne.</i>
janv. 1989 / janv. 1991	pair New York

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2021	Formation Manager Agile; Certificat de conseil en organisation et en management du changement CNCP (Commission nationale de la certification professio
sept. 1994 / juin 1995	Formation de formateur en bureautique; Perfectionnement en micro-informatique I.B.I.A. (Institut bureautique et d'Informatique Appliquée) - Paris
sept. 1988 / juin 1990	B.T.S. Communication des Entreprises - BAC+2 Ecole Internationale des techniques et des communications. - Versailles

COMPETENCES

Analyse des données, tickets d'incidents, logiciel Mobile, Pack Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

aériens, (pilote privé, voltige aérienne)