



## Objectif

Deputy Manager avec 13 ans d'expérience, je suis intervenu sur des projets CRM sur les secteurs du Retail, Bancaire et Développement logiciels. J'y ai développé mon expertise en service clients, gestion de projets.

Doté d'une grande facilité d'adaptation et relationnel. Ces qualités professionnelles m'ont permis d'instaurer une relation de confiance au sein des départements dans lesquels j'ai travaillé. En parallèle, j'ai tout récemment obtenu mon Exécutive MBA avec l'Ecole des Ponts et Chaussées en vue d'étendre mes perspectives en projets stratégiques et projets d'innovation.

## Expérience Professionnelle

### Consultant IT

Confidentiel, France

Avr. 2021 ...

Mise en place d'un WMS

- Instruction des besoins métiers pour installer une solution SaaS pour contrôler les entrées/sorties, et les préparations de commandes des chefs de chantiers.

### Co-Founder

Delivereen, Liban

Juin. 2020 – Déc. 2020

Au cœur de l'économie circulaire, notre projet a pour but de réduire la consommation de plastique dans le secteur de la livraison des plats à emporter.

- Sélectionnée par le programme Incubateur « Cleanergy » de Berytech
- Intégration au programme d'incubation – Phase.1 – réception Coaching professionnel
- Développement et Application des méthodes Agile pour la création et la validation des prototypes.
- Etude de marché

### Responsable Service Support clients

Sté. Michel Najjar, Liban

Jan. 2017 – Fév. 2021

Développement et planification des stratégies relations clients, organisation des campagnes marketing à travers différents outils digitaux, télémarketing ou à travers des réseaux sociaux-

- Déploiement d'une plateforme E-Commerce (site internet et mobile APP) pour la vente de machines à café et capsules « **NAJJAR RAQWA** »
  - Budget 300K USD
  - Conception et rédaction des cahiers des charges du projet.
  - Coordination du projet avec tous les interlocuteurs internes et externes (rédacteurs, webdesigners, développeurs).
  - Suivi régulier de l'ensemble des étapes du projet : conception, réalisation, recette, déploiement
  - Priorisation des itérations et conduite de l'implémentation en mode agile
  - Plan d'évaluation et pilotage des tests des livrables avec panels d'utilisateurs
  - Mise en place d'une méthode de livraison pour distribution en Europe.
  - Développement d'une version spécifique de la plateforme E-commerce dédié au marché canadien
    - Intégration avec Canada Post pour livraison.
    - Implémentation des calculs de différents types de taxes spécifique à chaque état.
- Mise en place et gestion d'un nouveau centre de service aux clients.
  - Design et mise en production des équipements IT
  - Recrutement, formation des agents, développement des fonctionnalités et management de l'équipe support (cinq agents)
  - Définition et suivi permanent des objectifs individuels/collectifs, qualitatifs/quantitatifs
  - Tableaux de bord et comptes rendus mensuels des indicateurs de performance :
    - Satisfaction clients (livraison en moins de 48h, IFR ...)
    - Chiffre d'affaires (augmentation des ventes de 25% par an)
    - Performance des agents du centre de service clients (augmentation de la conversion de vente par appel, réduction de temps d'attente...)

## Compétences

### Langues :

Anglais - courant  
Français-courant  
Arabe - maternel

Trello  
Slack  
Mural  
MS Office suite

MS Project  
MS Visio

[Najjarraqwa.com](#)  
→ OpenCart

Scrum  
JIRA

Avaya soft phone

ClickView

<b>Product Owner CRM et ATMs</b>	<b>BANK AUDI, Liban</b>	<i>Avr. 2013 – Déc. 2016</i>	JIRA
Etude et mise en œuvre en collaboration avec le fournisseur « Intertech »			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un nouveau CRM</li> <li>- D'un nouveau centre d'appel</li> </ul>			
Déploiement et administration de l'application Aprta Vision (ATM Monitoring).			
<b>CRM Développeur/Analyste</b>	<b>BANK AUDI, Liban</b>	<i>Nov. 2010 – Avr. 2013</i>	TRM 6 Cognos 10 Teradata: TD13 QlickView
Conception et architecture de la mise en œuvre du CRM en collaboration avec le fournisseur <i>NCR</i> .			
Intégration du Canal SMS pour envoyer des notifications.			
Développement des stratégies d'acquisition client basées sur TRM6 de Teradata.			
Développement des rapports BI pour le département Retail.			
<b>Développeur/Analyste Senior</b>	<b>UNILOG, Liban</b>	<i>Mar. 2010 – Oct. 2010</i>	Oracle Forms & Reports 10g Oracle: DB9i, 10G
Design, gestion, mises à jour des formulaires et rapports de site pour Le REGIE Libanais.			
<b>Support Analyste</b>	<b>ACTEOS, France/Liban</b>	<i>Mar. 2008 – Mar. 2010</i>	Oracle Forms 6i Oracle Reports 6i PL/SQL ProC VMware ESXI 3.5 Windows10/7/XP 2003 Server Linux/UNIX
Coordination avec les chefs de projet en France sur les changements majeurs des entrepôts logistiques des enseignes MONOPRIX et FNAC.			
Coordination des tests et recettes avant déploiement à l'international.			
Management de la formation technique et rédaction de la documentation.			
Déploiement, support et interventions directe sur sites clients.			
<b>Administrateur Systèmes</b>	<b>Toyota, Liban</b>	<i>Juil. 2007 – Mar. 2008</i>	VB.net 05 Win Server 2003 SQL server 2005 PHP <a href="http://toyotalebanon.com">toyotalebanon.com</a>
Administration du logiciel ERP « VBIG »,			
Gestion des serveurs Windows server 2003, base de donnée SQL server 2005 et mises à jour.			
Gestion du site internet, design et ajouts de pages de produit(voitures)			

## Education

<b>EXECUTIVE MBA "Project &amp; Innovation"</b>	Ecole Des Ponts ParisTech	France	<i>Nov. 2020</i>	<a href="#">Diplôme en ligne</a>
<b>LICENCE INFORMATIQUE</b>	Université Saint Esprit de Kaslik	Liban	<i>Fév. 2007</i>	

## Formations

PMP v7 2021.	PMI.org (Formatech)		<i>Déc. 2020</i>	
Certificate in Leading Innovation & Agility.	Ecole Des Ponts ParisTech	France	<i>Nov. 2020</i>	<a href="#">Certification</a>
Certificate in Leading People & Teams	Ecole Des Ponts ParisTech	France	<i>Juil. 2019</i>	<a href="#">Certification</a>
Leadership in Internationalization Strategy	EADA Business School	Spain	<i>Mai 2019</i>	

## Activité

Musique orientale "Oud", cyclisme, Basket-ball, Football, ski, plongée sous-marine  
Travailleur bénévole responsable de plusieurs activités communautaires pour des œuvres caritatives.  
Bénévole à la Croix-Rouge libanaise 2009-2014, Ambulancier et chef d'équipe 2012- 2014.