

En tant que Business Unit Manager, je dirige des initiatives stratégiques en optimisant l'utilisation des ressources, tout en garantissant le respect des délais, des budgets et des objectifs de performance. Mon rôle inclut la standardisation des processus, la promotion des meilleures pratiques, ainsi que la fourniture de rapports détaillés et précis à la direction.

CONNAISSANCES MANAGÉRIALES

Optimisation des ressources	Leadership d'équipes techniques	Négociation et relation client
Gestion des équipes multi-sites	Leadership d'équipes commerciales	Développement de stratégies

KEY ACHIEVEMENTS

- Développement stratégique et croissance commerciale :**
Conduite de projets B2B à fort impact pour des clients majeurs tels qu'Orange Tunisie et Hydrapharm, générant une optimisation des ressources et contribuant directement à la croissance du chiffre d'affaires. Mise en place d'actions ciblées permettant de renforcer les partenariats stratégiques et d'élargir le portefeuille clients.
- Optimisation opérationnelle et rentabilité :**
Déploiement de processus internes standardisés visant à améliorer la performance des équipes, réduire les coûts opérationnels et accroître la productivité. Utilisation d'outils CRM et d'automatisation (Salesforce, Appsmith) pour optimiser le pilotage des activités commerciales et du service client.
- Expansion internationale et adaptation marché :**
Pilotage de projets dans des environnements multiculturels, notamment en Côte d'Ivoire, avec une capacité à adapter les stratégies aux spécificités locales tout en alignant les objectifs sur la vision globale de l'entreprise. Sécurisation et qualification des fournisseurs pour assurer un développement international maîtrisé.
- Mise en place de solutions CRM orientées business :**
Déploiement et personnalisation de solutions CRM permettant de maximiser l'efficacité des équipes commerciales, améliorer le suivi client et augmenter les taux de conversion des campagnes d'appels.
- Leadership et pilotage d'unités opérationnelles :**
Management d'équipes pluridisciplinaires et multisites, avec une organisation flexible garantissant un haut niveau de performance opérationnelle et de satisfaction client. Mise en place d'indicateurs de suivi business et opérationnels pour piloter efficacement l'activité.
- Résolution de problématiques complexes et prise de décision stratégique :**
Gestion proactive des incidents critiques et des enjeux techniques en lien direct avec les objectifs business, assurant la continuité des opérations et la satisfaction client.
- Culture de l'innovation et de l'amélioration continue :**
Introduction de nouvelles méthodes de gestion et d'optimisation des services, favorisant l'innovation, la performance et la compétitivité sur le marché.
- Formation et développement des talents :**
Accompagnement des équipes techniques et commerciales à travers des programmes de formation orientés résultats, renforçant leurs compétences et leur alignement avec la stratégie de croissance de l'entreprise.

FORMATIONS, CERTIFICATIONS ET DIPLÔMES

Project Management Professional	Decembre 2023
Negotiation Associate	Novembre 2023
Six Sigma	Novembre 2023
Scrum	Octobre 2023
Technique de la communication	Février 2019
Asterisk	Juin 2018
Ingénieur en télécommunication	Juin 2008

PROFESSIONAL EXPERIENCE

Septembre 2024 - Present

Business Unit Manager | Plug and Tel

- Supervision stratégique et pilotage de Business Unit :**
Responsable du pilotage complet d'une Business Unit, avec une vision globale sur la performance financière, opérationnelle et commerciale. Mise en œuvre de stratégies permettant d'optimiser l'allocation des ressources, d'améliorer la rentabilité et de soutenir la croissance de l'activité. Contribution directe à la définition des orientations stratégiques de l'entreprise et à la prise de décisions clés pour assurer sa compétitivité sur le marché.
- Leadership et développement des équipes pluridisciplinaires :**
Management d'équipes techniques, commerciales et support, réparties sur plusieurs sites. Mise en place d'une organisation hybride (présentiel/télétravail) pour garantir une couverture optimale des besoins clients tout en améliorant la productivité et le bien-être des collaborateurs. Développement d'une culture orientée résultats, basée sur la responsabilisation, la communication et l'innovation.
- Gestion de projets internationaux à fort enjeu stratégique :**
Pilotage de projets complexes dans des environnements multiculturels (notamment en Afrique et en Europe), en adaptant les méthodologies aux contextes locaux tout en respectant les objectifs globaux de l'entreprise. Coordination des équipes internes et partenaires externes, gestion des risques et sécurisation des résultats dans des délais contraints.
- Optimisation des processus internes et excellence opérationnelle :**
Conception et déploiement de processus standardisés pour automatiser et fluidifier la gestion des tickets clients, le suivi des incidents et la production de reportings. Intégration d'outils avancés (Salesforce, Appsmith, solutions internes) ayant permis de réduire de plus de 30 % les délais de traitement et d'améliorer significativement la satisfaction client et les indicateurs SLA.
- Développement de la relation client et croissance business :**
Renforcement des relations stratégiques avec les clients grands comptes grâce à une écoute active des besoins, la négociation de solutions sur mesure et la mise en place d'offres à forte valeur ajoutée. Supervision du cycle complet des projets clients, de la qualification des besoins jusqu'à la livraison, garantissant cohérence, performance et fidélisation.
- Culture de l'innovation et amélioration continue :**
Introduction de nouvelles pratiques managériales et d'outils digitaux permettant d'améliorer la performance globale de l'unité et d'accélérer la transformation digitale de l'entreprise. Promotion d'une démarche d'innovation continue, impliquant les équipes dans l'optimisation des process et la recherche de solutions différenciantes pour les clients.
- Formation, mentoring et montée en compétences des équipes :**
Accompagnement des collaborateurs dans leur progression professionnelle par des sessions de formation ciblées, notamment dans les domaines de la télécommunication, du CRM et de la relation client. Développement d'un vivier de talents alignés sur les objectifs stratégiques de l'entreprise et capables de répondre aux enjeux futurs du marché.

En tant que **Business Unit Manager**, j'ai assuré la **direction stratégique et opérationnelle** de l'activité CRM au sein de Comunik CRM, avec pour mission principale de développer la présence de l'entreprise sur les marchés africains et d'accompagner la transformation digitale de nos clients.

Réalisations clés :

- **Pilotage stratégique et développement international :**
 - Supervision de projets d'envergure dans plusieurs pays africains (Congo Brazzaville, Gabon, Maroc, Côte d'Ivoire, Île Maurice, Madagascar...), avec adaptation des méthodologies aux contextes locaux.
 - Contribution directe à la croissance du chiffre d'affaires et au positionnement de l'entreprise comme acteur de référence sur ces marchés.
- **Expertise avancée en CRM et transformation digitale :**
 - Déploiement, intégration et personnalisation de solutions CRM adaptées aux besoins spécifiques des clients.
 - Forte maîtrise des outils de gestion de la relation client, permettant d'optimiser les campagnes d'appels, la performance commerciale et l'expérience client.
- **Management et leadership opérationnel :**
 - Encadrement et coordination d'équipes techniques et commerciales, locales et délocalisées, garantissant une exécution fluide des projets.
 - Mise en place d'indicateurs de performance et de processus standardisés pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la satisfaction client.
- **Négociation et relation client stratégique :**
 - Gestion des relations avec les décideurs et partenaires locaux, en assurant un alignement constant entre leurs besoins et les solutions proposées.
 - Conduite de négociations commerciales complexes et conclusion de contrats à forte valeur ajoutée.
- **Innovation et amélioration continue :**
 - Introduction de nouvelles pratiques de gestion et d'outils digitaux pour renforcer la compétitivité de l'entreprise sur les marchés émergents.
 - Contribution à la montée en compétences des équipes grâce à des formations ciblées sur les technologies CRM et les méthodes de gestion projet.

- **Encadrement des équipes de support client :** Management de l'équipe Helpdesk pour garantir une résolution rapide et efficace des incidents, avec un taux de satisfaction client amélioré de 15 %.
- **Optimisation des processus de support :** Introduction de nouvelles procédures pour standardiser les réponses et améliorer la gestion des tickets via des outils comme Salesforce, augmentant l'efficacité de l'équipe.
- **Pilotage de la formation continue :** Développement d'un programme de formation pour les équipes Helpdesk afin d'assurer la montée en compétence sur des outils techniques et sur la relation client.

- **Encadrement des équipes de support client :** Management de l'équipe Helpdesk pour garantir une résolution rapide et efficace des incidents, avec un taux de satisfaction client amélioré de 15 %.
- **Optimisation des processus de support :** Introduction de nouvelles procédures pour standardiser les réponses et améliorer la gestion des tickets via des outils comme Salesforce, augmentant l'efficacité de l'équipe.
- **Pilotage de la formation continue :** Développement d'un programme de formation pour les équipes Helpdesk afin d'assurer la montée en compétence sur des outils techniques et sur la relation client.

Administrateur Réseau & CRM - Axess Global Service

Février 2007 - décembre 2015

- Administration et sécurisation de l'infrastructure réseau et des systèmes d'information.
- Gestion et optimisation du CRM : intégration de nouvelles fonctionnalités, amélioration des processus métiers.
- Pilotage des projets IT (déploiement, migration, évolution des systèmes) avec un rôle proche de celui d'un RSI.
- Support technique de niveau avancé et accompagnement des utilisateurs dans la transformation digitale.
- Coordination avec les prestataires externes et veille technologique pour garantir la performance des solutions.

Data Mine Manager | Groupe Lafayette

Juin 2006 - Février 2007

- **Analyse des données pour améliorer le service client :** Utilisation de techniques de data mining pour optimiser les services proposés aux clients et fournir des rapports détaillés sur les performances.

Data Miner | Teleperformance

Novembre 2004 - Mai 2006

- **Analyse des données client :** Analyse des données issues des centres d'appels pour améliorer l'efficacité des opérations et la satisfaction client.

Langues parlées :

- Français : courant
- Anglais : professionnel