

## Coordonnées

3 rue de la petite Alouette 37550  
Saint Avertin  
0632723623 (Mobile)  
raphael.oppici@gmail.com

[www.linkedin.com/in/raphaeloppici](http://www.linkedin.com/in/raphaeloppici)  
(LinkedIn)

## Principales compétences

Programmes de formation  
Animation audiovisuelle  
Psychologie

## Languages

English (Full Professional)  
German (Full Professional)  
Italian (Native or Bilingual)

## Certifications

Analyzing and Visualizing Data with  
Excel

# Raphael Oppici

Formateur informatique  
Saint-Avertin, Centre-Val de Loire, France

## Résumé

J'ai utilisé des logiciels professionnels comme les CRM, les ITSM et j'ai formé des professionnels sur ces logiciels.

#Agile#Allocationderessources#Analyse SWOT#Atténuation des risques#Backlog#Bloqueur#Brainstorming#Calendrier#Comptes rendus de réunion#Contraintes de projet#Contrôle qualité#Création de rapports (ou Reporting)#Cycle de vie de projet#Diagramme de Gantt#Étape importante#Gestion des changements#Gestion des problèmes#Gestion des risques#Gestion des tâches#Goulot d'étranglement#Livrables#Logiciel de gestion de projet#Marge#Matrice RACI#Parties prenantes#Plan de projet#Propriétaire de risque#Rapport de statut#Ressources#Réunion de lancement#Scrum#Sprint#Stratégique#Tableau de bord

---

## Expérience

### Extia

Chef bureau gestion des programmes  
février 2024 - Present (9 mois)  
Orléans, Centre-Val de Loire, France

en mission pour Thelem assurance

PMO pour la direction Data Risques en collaboration avec la DSI, et les métiers.

Pilotage des comités projets, préparation de la Comitologie pour les directions concernées, organisation d'ateliers technico fonctionnel. Assistance technique avec rattachement direct au directeur de programme Data.

### Maison Des Cadres d'Indre-et-Loire

#### Bénévole actif

juin 2022 - mars 2024 (1 an 10 mois)  
Joué-lès-Tours, Centre-Val de Loire, France

Bénévolat pour l'association dans le domaine de la communication digitale et de l'informatique métier pour 200 membres

### AGIRIS-EIC

Chef de projet informatique

juin 2023 - juin 2023 (1 mois)

Vendôme, Centre-Val de Loire, France

Equipe de 20 personnes

Analyse du pilotage des projets de développement informatique de logiciels destinés aux experts-comptables pour remplir les déclarations clients

Consultation des chefs de service sur leurs activités

collaboration avec les chefs de projets en place et participation à des réunions de service

Mise en situation en préparant des documents de travail projet

Préparation d'un rapport de mission pour le responsable des projets avec proposition détaillée d'amélioration visant à optimiser la gestion des projets.

### AI&DATA

Consultant données

mars 2023 - avril 2023 (2 mois)

Ville de Paris, Île-de-France, France

Equipe de 15 personnes

Réponse à un appel d'offre de recensement de flux de données pour Enedis

La Défense

Rédaction d'un benchmark sur les outils de master data management

### ETSI

Chef de projet SIRH pour Meritis

janvier 2022 - mars 2022 (3 mois)

Nice et périphérie

Equipe de 5 personnes

Association ETSI

Mission de conseil dans le but de remplacer leur SIRH

### Meritis

Chef de projet fonctionnel senior

octobre 2021 - mars 2022 (6 mois)

Paris et périphérie

Equipe de 5 personnes

L'Oréal groupe

Association ETSI

Mission de conseil dans le but de remplacer leur SIRH

## L'Oréal

Chef de projet ITSM pour Meritis

octobre 2021 - décembre 2021 (3 mois)

Paris et périphérie

Equipe de 5 personnes

Dans un contexte international, le rôle sera d'accompagner les équipes locales & Zone sur le déploiement et la prise en main des différents processus ITSM / ITBM, ainsi que dans le cadre de définition & déploiement de business workflows, tous supportés par la plateforme ServiceNow

## OEConnection (OEC)

Associate Product Marketing Manager

septembre 2020 - juin 2021 (10 mois)

Equipe de 15 personnes

Développer les exigences du produit de manière indépendante et travailler quotidiennement avec les équipes technologiques pour prioriser et mettre en œuvre les exigences, effectuer des tests de marché auprès des clients (validation), réaliser des tests d'acceptation par les utilisateurs et lancer les fonctionnalités.

Encadrer les membres du département et faire preuve de leadership et de gestion.

Environnement de travail : Azure DevOps, Jira Confluence, MS Teams

## Econocom

5 ans 5 mois

Consultant Informatique

avril 2015 - août 2020 (5 ans 5 mois)

Paris, Île-de-France, France

Equipe de 3 à 30 personnes selon projet

Environnement de travail : ITSM (Service Now, Easyvista, Service Manager HP, Matrix 42, Avanti, GLPI) , Mindmapping, Gantprojet, MS PowerBi, SAP BO

Chef de projet crédit impôt recherche

décembre 2018 - janvier 2019 (2 mois)

Région de Paris, France

Contexte: Collection de documentation technique pour la rédaction du CERFA CIR

Résultats: entretiens internes et enfin 250 K € de crédit d'impôt à obtenir

## Consultant IT

juin 2017 - septembre 2017 (4 mois)

Région de Paris, France

Contexte: Econocom en interne, développement de KPIs pour le programme Onedesk

Résultats: Gestion de projet de reporting de données, Création de statistiques avec le site OneDesk, Google Analytics, Easyvista, PowerBI

## AccorInvest

Consultant en gestion des connaissances pour Econocom

avril 2019 - avril 2020 (1 an 1 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 5 personnes dont 2 au Maroc

Contexte : Accor Invest, mission de conseil pour améliorer les bases de connaissances du Help Desk avec ITSM Matrix 42

Résultats: Coaching de l'équipe de connaissances au Maroc pour de meilleurs services clients et des améliorations de processus

## ESSEC Business School

Consultant ITSM pour Econocom

février 2020 - mars 2020 (2 mois)

Paris, Île-de-France, France

Equipe de 15 personnes

Contexte : ESSEC Business School, amélioration de leur ITSM GLPI open source

Résultats: analyse et amélioration de leur gestion actuelle des tickets utilisateurs informatiques pour une réponse plus rapide et une qualité de traitement également

## Coface

Knowledge manager pour Econocom

avril 2019 - juillet 2019 (4 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 5 personnes

Contexte: Coface, mission de transformation pour introduire un chatbot afin de réduire les incidents et demandes informatiques

Résultats: Analyse du modèle de ticket utilisateur informatique et préparation des bases de connaissances à insérer dans un chatbot

## IRSN

Correspondant IT pour Econocom

juillet 2018 - août 2018 (2 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 40 personnes

Contexte: IRSN, poste temporaire avant l'arrivée du salarié fixe

Résultats: Paramètres du rapport du tableau de bord d'activité dans un module Excel, analyse des tâches aussi

RTE Réseau de Transport d'Electricité

Chef de projet data analyse pour Econocom

septembre 2017 - mars 2018 (7 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 5 personnes

Contexte: RTE, développement du reporting client BO et amélioration des processus d'externalisation

Résultats: Gestion de projet de reporting de données SAP BO, Création de statistiques de module de changement de gestionnaire dans SAP BO

Servier

Knowledge manager pour Econocom

décembre 2016 - mai 2017 (6 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 20 personnes

Contexte: Laboratoire Servier, mission de transformation visant à implémenter sur le web un outil d'auto-assistance informatique pour résoudre les problèmes informatiques

Résultats: Rédaction de l'expression de besoins du POC avec le client et l'éditeur Déadia

Création de bases de connaissances sur la résolution des incidents pour alimenter l'outil

Gestion d'ateliers de co-conception d'outils avec les collaborateurs de Servier

Carrefour

Data analyste pour Econocom

juin 2016 - novembre 2016 (6 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 10 personnes

Contexte: Carrefour, mission de transition vers l'externalisation du centre de reporting qualité

Résultats: amélioration du reporting client, suivi de la transformation des équipes et des processus, gestion du changement dans les comptoirs

informatiques, assistance dans la gestion du plan de transformation client avec SAP BO, HP SM7

## Thales

Formateur IT Help Desk pour Econocom

janvier 2016 - mai 2016 (5 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 20 personnes

Contexte: Thalès, formation de 125 techniciens aux outils de gestion de l'information client et de gestion des requêtes ou incidents utilisateurs via un ITSM

Résultats: Création de supports de formation sur l'outil EDM client, Expertise sur l'outil de gestion des tickets utilisateurs (mode reporting), Coaching individuel et de groupe sur les outils client à distance ou en face à face avec MS Office 2010, Team Online, Service Now

## CHANEL

Formateur IT Help Desk Support pour Econocom

avril 2015 - décembre 2015 (9 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 20 personnes

Contexte: Chanel, le coach informatique garantit la mise à jour de la connaissance de l'environnement client (métiers et informatique) ainsi que l'accompagnement des utilisateurs dans l'utilisation des outils mis à leur disposition.

Résultats: Création de formations utilisateurs sur Windows 7, Analyse qualitative et recommandations sur le service informatique, Coaching individuel et de groupe sur les outils bureautiques avec Lotus Notes, MS Office 2010, Xmind6, Camtasia

## Altran

Chef de projet IT MOA

décembre 2013 - août 2014 (9 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 20 personnes dont 10 en Inde

Contexte: ALD Automotive, gestion fonctionnelle des logiciels de remarketing automobile afin d'améliorer les processus et l'efficacité

Résultats: Extension de l'outil de remarketing commercial du client avec une équipe de développement indienne off-shore pour leurs affiliés à travers le monde.

Environnement de travail : Remarketing software

### Oser78

Formation comme chef de projet IT

2013 - 2013 (moins d'un an)

Région de Versailles, France

Contexte: Présentation de mon projet professionnel à un groupe de managers

Résultats: en un an, capacité à les convaincre par une bonne offre de service

### Rentokil Initial

Manager Business Intelligence et Lead Generation

mai 2012 - décembre 2012 (8 mois)

Région de Paris, France

Equipe de 3 personnes

Contexte: Gestion du département de développement marketing pour la France avec 3 membres de l'équipe

Gestion des résultats et formation sur l'application de Duns & Bradstreet pour les pistes commerciales. Création et formation de l'équipe sur une nouvelle façon de calculer les prix B2B sur Ms Excel

Environnement de travail : D&B Lead tool, MS Office

### AVARAP association(non profit)

Formation d'approfondissement de gestion de projet

janvier 2011 - décembre 2011 (1 an)

Région de Paris, France

Contexte: Formation pour devenir chef de projet

Résultats: Devenir chef de groupe pour trouver de nouveaux emplois, développer mes compétences en gestion auprès des seniors

### Orange

Analyste de données CRM

2010 - 2011 (1 an)

vanves

Contexte: Analyste de données et référent informatique au sein du service performance PME d'Orange France

Résultats: Analyse des bases de données clients avec création d'une E-Newsletter dédiée à l'utilisation standard et avancée de Business Object XIR3 pour nos 2000 utilisateurs

Environnement de travail : Business Objects

## CAISSE D'EPARGNE

Analyste de données CRM chef de projet AMOA

janvier 2009 - décembre 2009 (1 an)

Région de Paris, France

Contexte: Analyste Data CRM au sein du service des programmes de fidélité de la banque pour 4 millions de clients

Résultats: Gestion de l'analytique de l'application Siebel CRM et formation interne de l'équipe de fidélisation client sur Siebel Analytics

Environnement de travail : Oracle DB, Terradata, Siebel CRM, Siebel Analytics, MS Office

## Groupe Marie Claire

Responsable fonctionnel web B2C

juillet 2008 - janvier 2009 (7 mois)

Région de Paris, France

Contexte: Lovelee, responsable fonctionnel du site Lovedating du groupe Marie Claire en France

Résultats: Gestion des fonctionnalités et du contenu du site Web interfacé avec le SSII MOE, le graphiste, et Emailvision pour les emailings ciblés, la gestion commerciale du site Web, la fidélité et le comportement des clients Web

Environnement de travail : HTML, CSS, CMS, Emailvision, Google Analytics

## Monster

Responsable études vente marketing Europe du Sud B2B B2C

décembre 2004 - juin 2008 (3 ans 7 mois)

Région de Paris, France

Contexte: Analyste Marketing Marketing France, Italie et Espagne afin d'améliorer les ventes et la gestion des leads pour toute l'équipe commerciale

Résultats: Gestion de Siebel CRM avec les États-Unis, formation du support et des ventes aux utilisateurs professionnels, gestion et formation d'une équipe

de soutien à l'analyse commerciale, ventes et développement de leads

Environnement de travail : Business Objects, CRM Siebel, MS Access, Webtrends

## OSER 78 pour l'emploi

Formation pour devenir web marketing vente analyste

novembre 2003 - décembre 2004 (1 an 2 mois)

Région de Paris, France



contexte: Après un processus d'évaluation de travail, je décide de devenir un résultat d'analyste web marketing,

résultat : Après avoir fait du réseautage, je trouve un travail chez Monster

## Pirelli Tyres

Manager produit pricing

janvier 2001 - octobre 2003 (2 ans 10 mois)

Darmstadt Area, Germany, Utrecht Area, Netherlands

Contexte: Responsable de la tarification des produits au sein d'un programme à fort potentiel avec rotation des postes et des sites pendant 3 ans

Résultats: création d'un système de tarification promotionnelle sur le modèle britannique et mise en place aux Pays-Bas, gamme off-road de gestion des produits et des prix (outils d'aide à la vente) en Allemagne, formation de 50 commerciaux en Allemagne

Environnement de travail : SAP R3, Oracle Discoverer

## Blaupunkt

Administrateur des ventes

mai 1999 - décembre 2000 (1 an 8 mois)

Milan et alentours, Italie

Contexte: Administrateur commercial des produits autoradio et télématique OEM Bosch Blaupunkt pour les marques du groupe Fiat dans le monde

Résultats: Réduction des délais de paiement du groupe Fiat avec un outil de contrôle sur SAP / R3, gestion d'un projet international aux enjeux économiques importants pour une meilleure gestion des stocks et des flux logistiques d'autoradios automobiles entre les usines Fiat et Bosch.

Environnement de travail : SAP R3

---

## Formation

Excelia Group La Rochelle

Master's degree, business management · (1996 - 1999)

Ludalab

Formation certifiante Scrum Manager, Scrum · (juillet 2021 - août 2021)

Loyola college

BA, MBA, Business Management · (1998 - 1998)

Université Sorbonne Nouvelle

licence, LEA allemand italien · (1995 - 1996)

Université Paris 8

deug, LEA allemand italien · (1993 - 1995)