

Raphaël Oppici

Expert informatique fonctionnel

Saint-Avertin, Centre-Val de Loire, France

06 32 72 36 23 [raphael.oppici@gmail.com](mailto:raphael.oppici@gmail.com)

## Résumé Professionnel

Professionnel de l'informatique expérimenté avec une solide expertise en gestion de projets, support technique et analyse de données. Ma carrière est marquée par une capacité à piloter des projets complexes, à optimiser les processus et à former des équipes sur divers outils et logiciels. J'ai une expérience significative dans la gestion de services ITSM, la mise en œuvre de solutions CRM et l'analyse de données pour améliorer la performance opérationnelle.

## Compétences Clés

- Gestion de Projet : Pilotage de projets, planification, suivi, gestion des risques et des parties prenantes (méthodes Agile, Scrum, Gantt, RACI).
- Support Informatique : Gestion des services ITSM (ServiceNow, Easyvista, Matrix 42, GLPI), support technique, formation utilisateur.
- Analyse de Données : Analyse de données CRM, reporting (Business Objects, Power BI), maîtrise d'outils d'analyse (Excel, Google Analytics).
- Logiciels : Suite Office 365, outils CRM, ITSM, logiciels Open Source (LibreOffice).
- Langues : Anglais (Professionnel), Allemand (Professionnel), Italien (Langue maternelle).

## Expérience Professionnelle

- Pilote de services CNAV, Atos, Tours (Juin 2025 - présent)
- Responsable Service Desk Informatique, Région Centre-Val de Loire (Février 2025 - Avril 2025)
  - Gestion et optimisation du service desk informatique.
- Chef Bureau Gestion des Programmes, Extia (Février 2024 - Décembre 2024)
  - PMO pour la direction Data Risques chez **Thelem assurance**.
  - Pilotage des comités projets, organisation d'ateliers technico-fonctionnels.
  - Assistance technique directe au directeur de programme Data.
- Chef de Projet Informatique, AGIRIS-EIC (Juin 2023)
  - Analyse et optimisation des projets de développement logiciel pour experts-comptables.

- Consultation des chefs de service et collaboration avec les équipes projets.
  - Proposition d'améliorations pour optimiser la gestion des projets.
- Consultant Données, AI&DATA (Mars 2023 - Avril 2023)
  - Réponse à un appel d'offre de recensement de flux de données pour Enedis.
  - Rédaction d'un benchmark sur les outils de master data management.
- Chef de Projet SIRH, Meritis (Janvier 2022 - Mars 2022)
  - Mission de conseil pour le remplacement du SIRH de l'association ETSI.
- Chef de Projet Fonctionnel Senior, Meritis (Octobre 2021 - Mars 2022)
  - Mission de conseil pour le remplacement du SIRH de l'Oréal groupe et de l'association ETSI.
- Chef de Projet ITSM, L'Oréal (Octobre 2021 - Décembre 2021)
  - Accompagnement des équipes internationales dans le déploiement de processus ITSM sur la plateforme ServiceNow.
  -
- Associate Product Marketing Manager, OEConnection (Septembre 2020 - Juin 2021)
  - Développement des exigences produit, tests de marché et lancement de fonctionnalités.
  - Encadrement d'équipe et leadership.
  - Environnement de travail: Azure Devops, Jira, Confluence, MS Teams.
- Consultant Informatique, Econocom (Avril 2015 - Août 2020)
  - Expérience variée en gestion de projets, support ITSM et analyse de données.
  - Missions chez AccorInvest, ESSEC Business School, Coface, IRSN, RTE, Servier, Carrefour, Thales et Chanel.
  - Nombreuses expériences de gestion de projet, de knowledge management, de formation d'équipes, et d'améliorations de processus.
- Manager Business Intelligence et Lead Generation, Rentokil Initial (Mai 2012 - Décembre 2012)
  - Gestion du département de développement marketing et formation d'équipe.
  - Création de nouveaux outils de calcul de prix B2B.
- Analyste de Données CRM, Orange (2010 - 2011)
  - Analyse de bases de données clients et création d'une e-newsletter sur Business Objects.
- Analyste de Données CRM Chef de Projet AMOA, Caisse d'Épargne (Janvier 2009 - Décembre 2009)
  - Gestion de l'analytique CRM (Siebel) et formation interne.
- Responsable Fonctionnel Web B2C, Groupe Marie Claire (Juillet 2008 - Janvier 2009)
  - Gestion des fonctionnalités et du contenu du site web Lovedating.

- Responsable Études Vente Marketing Europe du Sud B2B B2C, Monster (Décembre 2004 - Juin 2008)
  - Analyse marketing et gestion de CRM (Siebel).
- Manager Produit Pricing, Pirelli Tyres (Janvier 2001 - Octobre 2003)
  - Gestion de la tarification et formation commerciale.
- Administrateur des Ventes, Blaupunkt (Mai 1999 - Décembre 2000)
  - Gestion commerciale et de projet international.

## Formation

- Master's degree, business management · Excelia Group La Rochelle (1996 - 1999)
- Formation certifiante Scrum Manager, Scrum · Ludalab (juillet 2021 - août 2021)
- BA, MBA, Business Management · Loyola college (1998 - 1998)
- licence, LEA allemand italien · Université Sorbonne Nouvelle (1995 - 1996)
- deug, LEA allemand italien · Université Paris 8 (1993 - 1995)

## Informations Complémentaires

- Bénévole actif, Maison Des Cadres d'Indre-et-Loire (Communication digitale et informatique métier).
- Formation continue en gestion de projet et outils informatiques.

assisté par l'IA