

**Anne-Hélène RIOUAL**

82 rue Paul Louis Lande  
33000 Bordeaux  
France

Tél: 011-33-(0)642244487

Mail: [ah.rioual@outlook.com](mailto:ah.rioual@outlook.com)

Skype: nel.ri

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/ahrioual/>

*20 ans d'expérience professionnelle m'ont permis de développer des compétences notamment en satisfaction client, en optimisation des processus et organisations et en coordination de projets informatiques.*

*Ayant assuré des missions de management multidisciplinaire, en informatique, traitement de données, vente ou encore services à la clientèle, j'apprécie les missions transversales dans lesquelles je m'applique à comprendre et modéliser les besoins, identifier et lever les obstacles, en étant toujours à la recherche de solutions ou leviers d'amélioration.*

*Loyale et engagée dans la collaboration et envers les clients, je cherche aujourd'hui à m'impliquer dans un rôle d'analyse et de conseil, au service des collaborateurs, des projets et des utilisateurs.*

*En recherche active d'une opportunité à Montréal, j'ai réalisé plusieurs séjours exploratoires. Le prochain étant prévu en février 2020.*

**Diplômes et certifications**

DEA en Sciences de l'Information et de la Communication (équivalent. Maîtrise)

DUT en Techniques de Commercialisation - (équivalent. Baccalauréat technique)

Certifications en Anglais (BULATS et IELTS) - Niveau C1

**Langues**

Français - langue maternelle

Anglais - niveau professionnel

Espagnol - intermédiaire

**Compétences techniques**

Analyse de besoins, conceptualisation

Rédaction de cahiers des charges, spécifications fonctionnelles

Résolution de problématiques complexes

Conduite de projet

Coordination d'équipes multidisciplinaires

Elaboration reporting, KPI

Gestion budgétaire

Satisfaction client et fidélisation

**Compétences logicielles**

Excel - Word - Outlook

Powerpoint - Visio

Confluence - Jira

Smartsheet - Sharepoint

**Méthodologies**

Agile - Cascade

Gantt

Lean

UML

**Parcours**

Société Servomap (Bordeaux) puis Vecteur Plus (Nantes) suite rachat et fusion.

Activité: collecte, structuration, qualification et restitution aux clients de données de veille commerciale des domaines public et privé. Organisation fondée sur des processus complexes de traitement des données intégrant une vingtaine d'outils développés en interne.

## Postes et réalisations

### VECTEUR PLUS - Groupe InfoPro Digital

#### Responsable des Opérations

07/2016 à 03/2019

- ✓ Suite au rachat par InfoPro Digital d'une société consœur basée en Belgique et en tant que Responsable des Opérations, j'ai repris la **gestion des services** de Bordeaux, Nantes et Bruxelles. 100+ collaborateurs - Budget 5,8M€
  - Département **Informatique** : 25 collaborateurs internes + outsourcing (Cambodge-Maroc)
  - Département **Production et Traitement de données** : 50 collaborateurs + outsourcing (Madagascar-Tunisie-Maroc-Europe de l'est)
  - Département **Relation clients** : 30 collaborateurs - 12400 clients - CA 27,4M€
- ✓ **Gestion de la roadmap informatique** :
  - Analyse et modélisation des besoins, étude des fonctionnalités et spécificités requises
  - En comité informatique, analyse des préconisations, analyse des blocages et recherche de solutions, validation des projets et planification
- ✓ Mise en place et suivi d'un projet d'envergure ayant pour objectif de **rationaliser et viabiliser l'environnement logiciel** et homogénéiser les outils et méthodes de production
  - Pour chaque typologie de produit, analyse et diagnostic des processus, P&L et business case
  - Définition des objectifs avec le management opérationnel, commercial et marketing
  - Constitution et coordination des équipes projet, développement et test
  - Outils et méthodologies utilisés : MS Office, Visio, Smartsheet, Excel, CRM interne, UML, Gantt, Agile, Cascade
- ✓ Dans le cadre du rapprochement avec les services de Belgique, **gestion du projet de fusion des productions documentaires** : fusion des processus de collecte des informations et mise en oeuvre d'une boucle d'échange de données entre environnements JAVA et .NET
  - Analyse des préconisations IT, choix du scénario, validation du backlog
  - Gestion et suivi du projet et de l'équipe (19 personnes)
  - Outils et méthodologies utilisées : MS Office, Confluence, Smartsheet, Excel, CRM interne, Gantt, Agile
- ✓ Suite au rachat par InfoPro Digital de la société IBAU en Allemagne, **gestion du projet de création d'un nouveau produit** (service de veille commerciale sur les appels d'offres en Allemagne)
  - Modélisation des processus et construction du projet
  - Constitution et gestion des équipes (Belgique : 5 - Allemagne : 7)
  - Rédaction des spécifications fonctionnelles, planification
  - Co-animation comités bi-mensuels et animation des ateliers de cadrage (en anglais)
  - Outils et méthodologies utilisées : MS Office, Visio, Confluence, Excel, Cascade

### VECTEUR PLUS - Groupe Le Moniteur puis Groupe InfoPro Digital

#### Responsable Relation Clients

09/2012 à 06/2016

- ✓ Suite à la fusion des sociétés Servomap et Vecteur Plus, et en tant que responsable de la relation clients, j'ai repris la **gestion de l'ensemble des services à la clientèle** couvrant les activités suivantes : activation des nouveaux clients, coordination et déploiement des projets clients, traitement des demandes, fidélisation, rétention
  - 37 collaborateurs - 4300 clients - CA 15,3M€ - Budget 1,6M€

- ✓ Analyse et diagnostic de l'ensemble des services pour identifier les problématiques et leviers d'amélioration, mise en place et **suivi des projets de refonte des processus** et **pilotage des programmes de fidélisation**
  - **Gestion de l'équipe Winback**: révision des méthodes de rétention et traitement des résiliations (+3% taux de sauvegarde)
  - **Gestion des projets de refonte des workflow** d'activation des clients (-5 jours délai) et de traitement des demandes (amélioration du temps de traitement des demandes de 2,7j à 1,3j)
- ✓ **Gestion de la roadmap du CRM** :
  - Recueil et analyse des besoins (services à la clientèle et commerciaux)
  - Rédaction des spécificités fonctionnelles
  - Planification et coordination des sprints (équipe: 3 personnes - méthode: Agile)
- ✓ Dans le cadre de la création d'une nouvelle application web de restitution des données aux clients, **référénte fonctionnelle** en charge de :
  - l'organisation du recueil des besoins et spécificités fonctionnelles requises
  - La supervision et validation des stories, arbitrages en comité de pilotage
- ✓ Suite au lancement de la nouvelle application en avril 2015, **coordination du projet de migration des clients** sur le nouveau portail (10000+ users)
  - Conception du projet, portée et cible, estimation des délais, charge et risques
  - Elaboration du processus, étude et planification
  - Validation des supports de communication et formation des clients
  - Coordination des équipes techniques (9 personnes) et services à la clientèle (22 personnes)
  - Outils et méthodologies utilisés : MS Office, CRM Interne, Jira, Visio, Confluence, Excel, Gantt, Agile

**SERVOMAP - Groupe Vecteur Plus**  
**Responsable du Développement**

**01/2005 à 08/2012**

- ✓ Suite au rachat de servomap par Vecteur Plus, j'ai assuré la **gestion de l'activité commerciale et du parc clients** :
  - 35 collaborateurs - 350 clients - CA 2,2M€
  - Auprès des clients: fidélisation, renégociation de contrats, vente additionnelle
  - Auprès de l'équipe commerciale: formation, management, suivi des KPI
- ✓ Dans le cadre de la création d'un nouveau produit de veille commerciale sur le secteur Environnement, **gestion du projet de création et développement des processus et outils** :
  - Etude des besoins et modélisation des processus, rédaction des spécifications fonctionnelles
  - Coordination équipe multi-sites (9 personnes - Lyon, Nantes, Bordeaux, Phnom Penh, Tunis)
  - Recette des outils de production et de supervision
  - Outils et méthodologies utilisés : MS Office, outils interne (Oracle), Jira, Excel, Cascade

**SERVOMAP**  
**Responsable du Service Clients**

**04/2001 à 12/2004**

- 220 clients - CA 1,1 M€
- Recrutement des collaborateurs et organisation du service (4 personnes)
- Elaboration et mise en place des processus et KPI

**SERVOMAP**  
**Chargée de veille**

**12/1998 à 03/2001**

- Production documentaire et conseillère des clients du secteur IT