

Marie Mireille SIGA

Tél: 06 35 21 56 60

Email: mireille.siga@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/mireillesiga/>

Salesforce project Manager

1. Offre compétences - Synthèse

Domaines de compétences

- Coordination de projets Salesforce en mode agile : gestion des plannings, ressources, livrables ; élaboration de plan de gestion des risques
- Coordination du déploiement Salesforce : Service Cloud, Sales Cloud, Marketing Cloud, FSL, Chatbot, Veeva ...
- Implémentation et configuration Salesforce : revue de design, démonstration de faisabilité (POC), paramétrage, interfaces
- Animation d'ateliers pour le recueil des besoins métiers. Définition de l'organisation cible alignés avec les processus métier.
- Communication entre les parties prenantes : clients, prestataires externes, fournisseurs
- Modélisation et optimisation des processus métier
- Réalisation de la documentation technico fonctionnelle
- Encadrement des tests et recettes et suivi d'avancement
- Support et Maintenance : maintien en service des applications, gestion des anomalies, assistance aux utilisateurs, maintenance évolutive
- Gestion de la migration de données vers le CRM Salesforce
- Conception de stratégie de conduite du changement
- Formation : création des contenus, conception des supports, animation des formations, préparation transition et transfert des compétences
- Reporting pour communiquer sur l'avancement du projet : planning, budget, risques...
- Modélisation et création d'entrepôts de données, développement de traitement ETL, réalisation d'interfaces

Langue

- Anglais : Bilingue
- Italien : Bilingue

Environnements d'intervention

- Santé
- Industrie mécanique
- Société de service
- Grande distribution
- Energie et automatismes

Environnements techniques

- Salesforce: Service Cloud, Sales Cloud, Marketing Cloud, Veeva, Field Service Lightning, CTI, CPQ, B2B commerce...
- Gestion de projet : Teams, Microsoft Project, Trello, Smartsheet
- Business intelligence: SSIS, Talend, datastage, Cognos, Qlikview, ReportOne
- Base de données : Sql Server, Postgre, Oracle, Sybase
- ERP : SAGE 100C, SAP
- Outil de test: Jira
- Technologies web : PHP, XML, Java, .NET, HTML
- Base de connaissance : Sharepoint Services, Livelink
- Modélisation : UML, Merise

2. Formation

2024 : Salesforce Certified Business Analyst

2021 : Professional Scrum Master 1

2020 : Salesforce Certified Administrator ADM201

2016 : Master MIAGE Spécialité Informatique Décisionnelle à Polytech'Lyons

2007 : Licence Informatique Spécialité Réseaux Informatique

3. Expériences

3.1 Schneider Electric – Rueil Malmaison (Paris) Janvier 2023 – Juin 2024

Domaine de compétences :

- Energie et automatismes

Intitulé de l'intervention :

- Chef de projet Salesforce

Objectifs :

- Migration des modules Sales Cloud, Service Cloud et Knowledge Management de Schneider Electric vers Yageo dans le cadre d'un projet de rachat
- Coordination du déploiement Salesforce dans plus de 53 pays
- Gestion de la transition
- Collaboration dans les projets transverses

Réalisations :

Migration de données Salesforce de Schneider Electric vers Yageo

- Planification et préparation de la migration dans le respect des délais: définition des objectifs et de la portée de la migration, évaluation de l'environnement Salesforce actuel, identification des parties prenantes clés, plan de communication
- Extraction et transformation des données, nettoyage et validation des données transformées afin de garantir leur exactitude, leur complétude et leur intégrité
- Configuration et personnalisation de l'environnement cible
- Chargement et migration des données
- Implémentation et déploiement d'Email To Case, Web To Case, MFA, chatbot
- Organisation des tests et validation de la migration avec les parties prenantes

Projet de déploiement Salesforce dans plus de 53 pays

- Planification et préparation : analyse des exigences et des réglementations locales
- Configuration et personnalisation de Salesforce afin de s'adapter aux réglementations locales
- Déploiement par vague, en appliquant les leçons apprises et en adaptant les configurations aux spécificités de chaque pays

Gestion de la transition

- Etude, négociation et achat des licences Salesforce
- Organisation du support et de la maintenance
- Identification des besoins spécifiques, y compris les ressources, compétences et processus nécessaires pour assurer une transition réussie
- Mise en place de procédures et organisation de la formation des utilisateurs en fonction des différents outils et profils : case management, intégration des commandes manuelles dans SFDC, gestion des processus logistique, implémentation du chatbot...
- Planification
- Communication et engagement des parties prenantes

Collaboration dans différents projets transverses

- Mise en place d'un centre d'appel en Turquie, pour la gestion des requêtes Salesforce et des demandes SAP
- Migration et configuration des outils de commandes : Portalink pour l'automatisation de la création des bons de commande dans SAP, MySE pour la création, le suivi des commandes et les statuts de livraison

Environnements techniques :

- Salesforce Sales Cloud, Salesforce Service Cloud, Salesforce Knowledge management
- Workbench, Salesforce Inspector, Data Loader
- Chatbot Sprinklr
- Jira
- Smartsheet
- Portalink

3.2 GROUPE SEB - Ecully (Lyon) Novembre 2021 – Novembre 2022 (Consultante chez Soluxan)

Domaine de compétences :

- Petit équipement domestique

Intitulé de l'intervention :

- Chef de projet

Objectifs :

- Programme de déploiement de S4/HANA et Service Cloud (Field Service Management) dans les différentes filiales du Groupe Seb
- Pilotage et Suivi du projet de développement des applications sur Qlik Sense
- Management de projet
- Supervision du déploiement et maintenance

Réalisations :

Pilotage et suivi du projet de développement des applications sur Qlik Sense

- Définition des différentes phases du projet et veiller au respect des délais de réalisation
- Organisation et animation des rituels scrum : daily, sprint planning, revue de sprint, rétrospective de sprint. Sécurisation du sprint
- Modélisation et supervision de la création des dashboards de restitution (tableau de bord, rapports, KPI...) en veillant à l'harmonisation des différents outils logiciels
- Workshop et Gap analysis en phase de déploiement

Management de projet

- Encadrement d'équipe de développeurs Qlik et Sap BW sur la création des rapports Qlik
- Préparation et animation des instances de pilotage
- Gestion des risques et mise en place les plans d'actions associés
- Orchestration des tâches et priorisation en fonction de la capacité des développeurs
- Coordination du travail des différentes parties prenantes pour atteindre l'objectif final
- Réalisation et suivi du planning macro des projets et veiller à leur synchronisation
- Organisation des ateliers de recueil des besoins, propositions de solutions fonctionnelles et techniques
- Animation de la phase de test et recette

Supervision du déploiement et maintenance

- Assurer le déploiement des applications sur Qlik Sense
- Supervision de la maintenance corrective et évolutive des systèmes suite à leur déploiement
- Rédaction de la documentation technique à destination de l'équipe développement
- Création des supports de formation à l'utilisation des applications

Environnements techniques:

- Salesforce : Service Cloud , Field Service Management
- Qlik Sense
- JIRA
- SAP FICO, SAP SD

3.3 SOMFY - Cluses (Annecy) Janvier 2021 - Novembre 2021 (Consultante chez Soluxan)

Domaine de compétences :

- Fabrication de moteurs, génératrices et transformateurs électriques

Intitulé de l'intervention :

- Chef de projet

Objectifs :

- Projet d'implémentation du module Sales Cloud, évolution et gestion des interfaces
- Organisation et pilotage de la phase de design - Garantir le respect du planning, du budget et des livrables projet
- Management des équipes

Réalisations :

Projet d'implémentation du module Sales Cloud

- Mise en place d'évolutions en s'assurant de l'intégrité de la plateforme
- Intégration et gestion des clients à partir des interfaces Magento, CMS et SAP S/4HANA, Zilliant

Organisation et pilotage de la phase de design

- Construction et suivi du planning projet
- Animation et coordination des différents contributeurs projets : BPO, BA, chef de projet, prestataires externes
- Animation d'ateliers de cadrage : sources des données, mapping data (Salesforce, Magento, SAP) gouvernance data, use cases customer B2C
- Définition des user stories
- Maîtrise des risques
- Management d'équipes
- Reporting projet : planning, risque, budget
- Arbitrage des décisions projet
- Animation des réunions de pilotage
- Réalisation du bilan projet et rétrospective

Environnements techniques:

- Sales Cloud, Marketing Cloud et Service Cloud
- SAP S/4HANA (ERP)
- Magento (E-shop)
- CMS - Content Management System (site web)
- Talend Data Integration (ESB)
- Zilliant (Pricing dans Salesforce)

3.4 ABDR– Saint Priest (Lyon) – Janvier 2019 à Décembre 2020

Domaine de compétences :

- Société de Services Informatiques

Intitulé de l'intervention :

- Chef de projet Salesforce

Objectifs :

- Gestion des projets de mise en œuvre de l'ensemble de la solution SAGE Gestion & Finance intégrée à la plateforme Salesforce
- Mise en place d'un outil de BI performant permettant de piloter les activités des entreprises en accédant aux bases de données SAGE 100C en temps réel, programmé ou différé
- Accompagnement des commerciaux dans des missions d'avant-vente
- Gestion des projets de mise en œuvre des solutions décisionnelles

Réalisations :

Pilotage de la mise en œuvre de l'ensemble de la solution SAGE Gestion & Finance intégrée à la plateforme Salesforce

- Animation des ateliers d'expression de besoins et de conception
- Paramétrage de la solution : Service Cloud + application Gestion & Finance
- Recette des solutions déployées
- Formation des utilisateurs
- Support aux clients

Mise en place d'un outil de BI performant permettant de piloter les activités des entreprises en accédant aux bases de données SAGE 100C en temps réel , programmé ou différé

- Recueil et analyse des besoins
- Définition de l'architecture de la solution décisionnelle en tenant compte des enjeux des clients
- Conception et implémentation des modèles de données et des flux d'intégration
- Optimisation de la chaîne décisionnelle
- Développement des éléments de reporting et élaboration des jeux de tests
- Recette des solutions déployées

Accompagnement des commerciaux dans des missions d'avant-vente

- Fournir un appui technique aux commerciaux pour les aider à clôturer les ventes
- Chiffrage du volume lié à la proposition commerciale
- Initiation de nouvelles idées en termes de présentation ou de démonstration auprès des clients

Environnements techniques:

- Salesforce : Service Cloud et Sales Cloud
- Sql Server
- Sage 100Cloud
- Talend, ReportOne
- PowerApps, Power Automate, SharePoint

3.5 Boehringer Ingelheim (Lyon) - Juillet 2018 à Janvier 2019 (Consultante chez Keyrus)

Domaine de compétences :

- Santé

Intitulé de l'intervention :

- Consultant AMOA

Objectifs :

- Gestion des tests sur un projet de migration de Microsoft Dynamics vers le CRM Veeva Salesforce
- Gestion de la migration des serveurs de Sanofi vers Boehringer Ingelheim
- Planification et suivi des différents chantiers
- Gestion des incidents

Réalisations :

Gestion des tests sur un projet de migration de Microsoft Dynamics vers le CRM Veeva Salesforce

- Mise en place de l'équipe de test
- Rédaction des plans de test
- Planification des tâches et gestion des ressources
- Suivi et contrôle du déroulement des tests UAT
- Coordination des relations entre les différents intervenants
- Mise à jour de la documentation technico fonctionnelle

Formation sur les applications de Business Intelligence

- Préparation transition et transfert des compétences aux équipes en Espagne et en Inde
- Décommissionnement de certaines applications de Business intelligence

Pilotage dans la bascule des serveurs de database de Sanofi vers Boehringer

- Définition des règles métiers actuelles et futures
- Planification de la migration
- Migration de base de données
- Paramétrage des bases de données
- Test

Environnements techniques:

- CRM Salesforce Veeva
- Sql Server
- Microsoft Dynamics
- QlikView
- Oracle Database
- IBM Cognos

3.6 bioMérieux – Marcy l'Etoile (Lyon) – Août 2017 à juillet 2018 (Consultante chez Keyrus)

Domaine de compétences :

- Santé

Intitulé de l'intervention :

- Salesforce Project Manager

Objectifs :

- Programme de déploiement du CRM Salesforce dans les 43 filiales du groupe bioMérieux
- Projet d'implémentation des modules : Service Cloud (FSL, CTI), Sales Cloud, Marketing Cloud
- Gestion des ressources
- Gestion des risques
- Gestion de la qualité

Réalisations :

Programme de déploiement du CRM Salesforce dans 43 pays

- Planification et suivi des différents chantiers du programme en mode agile
- Planification et suivi du déploiement des différents modules du CRM Salesforce dans les différentes filiales
- Planification et suivi du projet d'implémentation de la solution Salesforce (Module Service Cloud & FSL)
- Planification et suivi du projet d'intégration de la société bioFire

Gestion des ressources:

- Suivi de l'activité des membres du projet (30+ collaborateurs)
- Allocation des tâches
- Anticipation des risques et gestion des imprévus
- Gestion du planning des ressources, suivi de l'utilisation des ressources
- Onboarding des nouveaux collaborateurs

Gestion des risques :

- Identification et suivi des risques avec le management du programme
- Analyse des impacts
- Mise en place des plans de gestion des risques

Gestion de la qualité:

- Suivi des livrables du programme et collaboration avec le représentant IS de l'assurance qualité et le représentant de la validation

Environnements techniques:

- Salesforce
- SAP
- Sql Server
- TrackWise
- LiveLink
- SmartSheet

3.7 bioMérieux – Marcy l'Etoile (Lyon) - Mai 2017 à Août 2017 (Consultante chez Keyrus)

Domaine de compétences :

- Santé

Intitulé de l'intervention :

- Ingénieur décisionnel

Objectifs :

- Développement d'interfaces de migration des données de SAP vers le Salesforce
- Développement d'interfaces d'alimentation d'entrepôt de données

Réalisations :

- Analyse des besoins fonctionnels
- Identification et agrégation des données de production issues de sources hétérogènes, structurées ou non
- Développement d'interfaces de migration des données (ETL) vers Salesforce
- Développement d'interfaces d'alimentation d'entrepôt de données
- Rédaction des spécifications fonctionnelles générales

Environnements techniques:

- Datastage
- Sql Server
- SAP
- Salesforce

3.8 Groupe PSIH – Lyon – Janvier 2017 à Mai 2017

Domaine de compétences :

- Santé

Intitulé de l'intervention :

- Ingénieur décisionnel

Objectifs :

- Alimentation de données issues de bases externes (gestion administrative des malades, ressources humaines, facturation, actes...)
- Modélisation et mise en place de Datawarehouse
- Mise en place de rapports et tableaux de bords
- Mise en place de tests d'intégration continue

Réalisations :

- Conception et réalisation des flux ELT et intégration de nouveaux flux de données dans l'entrepôt de données à partir de fichiers normés (HL7, HPRIM, XML)

- Alimentation de bases de données datamart et datawarehouse
- Maintenance évolutive / corrective / support des flux ELT ;
- Mise en place de systèmes d'automatisation avec jeux de données
- Suivi des anomalies au sein des environnements de recette / production
- Tests en volumes réels et analyses des temps de traitement.
- Analyse et retro conception
- Mise en place de rapport et tableaux de bords

Environnements techniques:

- Stambia
- Sql Server
- Oracle
- PostGreSQL
- Debian
- GitLab

3.9 Casino – Saint Etienne – Juin 2016 à Décembre 2016

Domaine de compétences :

- Grande Distribution

Intitulé de l'intervention :

- Stagiaire consultant décisionnel

Objectifs :

Mise en œuvre d'une solution BI pour le transport avec la suite Microsoft BI

Réalisations :

- Recueil des besoins
- Spécifications fonctionnelles et techniques
- Rétro-ingénierie du datamart existant
- Conception de modèles de données décisionnels
- Réalisation du système décisionnel (datamart)
- Test

Environnements techniques

- Sql Server – SSIS – SSRS
- MySQL
- PowerAMC
- UML

3.10 Globe Group – Italie – Août 2010 à Janvier 2014

Domaine de compétences :

- Services de traduction

Intitulé de l'intervention :

- Administrateur systèmes et réseaux

Objectifs :

- Pilotage des projets informatiques
- Gestion de la migration du système informatique vers des serveurs plus performants
- Administration réseau, conception et réalisation de bases de données

Réalisations :

- Pilotage d'une équipe de deux collaborateurs : attribution des tâches, gestion des priorités, gestion du planning, prise de décisions
- Prise en charge des projets en mode agile, de l'expression des besoins à la validation finale : projet de réalisation du site Intranet pour la gestion des commandes, projet de migration des serveurs vers des versions plus performantes
- Responsable des relations externes avec les fournisseurs
- Mise en œuvre et optimisation des bases de données

Environnements techniques:

- Sql Server
- MySQL
- Oracle

3.11 Seat Pagine Gialle – Italie – Décembre 2008 à Aout 2010

Domaine de compétences :

- Marketing & Advertising

Intitulé de l'intervention :

- Responsable commercial grand compte

Objectifs :

- Projets de lancement des nouveaux produits et leur commercialisation

Réalisations :

- Démarche, conseil, identification des besoins des clients et élaboration des propositions commerciales en adéquation avec leurs stratégies de communication
- Gestion et animation du portefeuille des clients existants
- Mise en place des stratégies de prospection ciblées auprès des acheteurs

- Suivi de la relation commerciale : propositions commerciales, suivi des dossiers et des retours clients, relances, cotations, signature des ventes

Environnements techniques

- Salesforce
- Microsoft

3.12 TR Fastening – Italie – Février 2007 à Août 2008

Domaine de compétences :

- Industrie mécanique

Intitulé de l'intervention :

- Technicienne en réseau

Objectifs :

- Assurer le bon fonctionnement du matériel informatique, des périphériques et des logiciels installés
- Garantir la sécurité du matériel et des données sur le réseau local et sur l'ensemble des postes de travail
- Administrer les bases de données

Réalisations :

- Installation et configuration des nouveaux matériels, suivi des affectations
- Définition des procédures de maintenance
- Maintenance préventive et curative du parc
- Suivi de la réparation de matériel de réseau
- Administration serveurs
- Administration des bases de données, sauvegarde
- Test

Environnements techniques:

- Debian
- Microsoft