



ALINE ZIMMER

ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE (AMOA)
DIRECTRICE DE PROJET INFORMATIQUE (PO) – MANAGER IT

AMOA – DIRECTRICE DE PROJETS (CRM URSSAF) 2011-2022

DSI URSSAF (établissement public de 10 000 utilisateurs en France métropole & DOM)

2011–2013 : Développement du module de GESTION DES VISITES (66 000/an)

Borne d'accueil, écrans d'appel, files d'attente (66 000 visites/an) : expression de besoins, UX Design, spécifications, pilotage de l'équipe tech (agile), stratégie de tests, conduite du changement & déploiement (+ de 100 villes), budget et comitologie

2013–2014 : Développement du module de CAMPAGNES D'APPELS SORTANTES

Benchmark, expression de besoins (ateliers), spécifications, pilotage de l'équipe tech (agile), tests, accompagnement

2014 : Stabilisation du module de TRAITEMENT DES COURRIELS (420 000/an)

Reprise de l'outil de traitement de demandes (formulaires, courriels) développé à Toulouse : capitalisation sur l'existant, pilotage de taskforces incidents, traitement des anomalies, pilotage de l'équipe tech, communication

2015–2016 : Développement d'une solution de GESTION DES RENDEZ-VOUS (150 000 RDV/an – 7 millions de clients)

Prise de RDV en ligne, créneaux disponibles, gestion des RDV : benchmark, UX Design, modélisation, spécifications, pilotage de l'équipe tech (interne/externe) et équipes transverses, tests, conduite du changement

2018-2020 : Migration technique du CRM (Eclipse RCP4X)

Maitrise des régressions du CRM utilisé quotidiennement par 4000 agents : recrutement de renforts techniques (externes), pilotage de l'équipe tech, versionning, tests utilisateurs, conduite du changement (pilote)

2019 : Déploiement de l'application de GESTION RDV au RSI (Régime Social des Indépendants = 1000 agents)

Fusion de deux entités, contexte stratégique et risques psychosociaux importants : comitologie, stratégie, AMOA, cahier des charges et expression de besoins, planning, pilotage de l'équipe technique, tests, phases pilote et accompagnement

2019-2022 : Refonte technologique (RCP4X/Angular) & ergonomique du CRM

Recrutement de renforts techniques (externes), UX Design (maquette/prototype), accessibilité (handicap visuel), spécifications, pilotage de l'équipe tech (interne/externe), stratégie de tests, conduite du changement (pilote)

2018-2022 : Gestion de la MCO du CRM : téléphonie (6,5 millions d'appels/an) | Visites | RDV | Courriel...

Surveillance de la performance, utilisation, qualité et pilotage des taskforces incidents. Approche Devops : intégration continue, versionning, tests, communication, feedback continu. Accompagnement MOA dans la stratégie Relation Client : déploiement Agirc-Arrco, marketing cross-canal, centres d'appel, cobrowsing, callback, réitération d'appel...

FORMATIONS

- 2022** : Communication non violente
- 2020** : Transition Digitale : l'impact sur les métiers
- 2020** : Gestion de projet Agile
- 2019** : UX Design / Design Thinking
- 2016** : HP ALM (tests)
- 2009** : MASTER Sciences de la Cognition Université Lorraine, major, mention TB
- 2003** : Bac Scientifique

CERTIFICATIONS

- 2022** : Numérique Responsable
- 2020** : 5 jours pour entreprendre
- 2019** : ISTQB Tester Foundation Level
- 2016** : Management Collaboratif

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

OUTILS : Suite Office 365, Redmine, Slack, Trello, Sciforma, MS Project, ITSM Ivanti, CRM Genesys, Figma, Axure, HP ALM, Wordpress

ENVIRONNEMENT DEVELOPPEMENT : Eclipse 4 (RCP4X), JSON, Architecture REST/SOAP, Shell, API, Java 7/8, Javascript, Spring, Maven, VSCode, SVN, Git, Gitlab, Tortoise, Spring Boot, Hibernate, Angular JS, Angular 13, HTML, CSS, Bootstrap, SQL/HQL, PostgreSQL, pgAdmin, Websockets, Polling, Jenkins, SonarQube

MANAGER IT 2013-2022

DSI URSSAF (1200 personnes à la DSI)

2017-2022 : Adjointe entité Etudes et développement

Equipe de 40 personnes (internes/externes) : directeurs de projet / product owner, chef de projets, développeurs, lead technique, architecte, business analyste, testeurs, chargé de support : actions RH (fiche de poste, validation congés/télétravail, recrutement interne/externe, entretiens annuels), gestion des compétences, climat social, team-building

2013-2017 : Manager du service Support et Accompagnement

Equipe de 5 personnes : accompagnement utilisateurs (formation/doc), assistance de niveau 3 et tests logiciels : actions RH, professionnalisation de l'équipe, outillage, création d'une plateforme d'e-learning (120 vidéos) destinées à l'auto-formation des utilisateurs

AUTRES EXPERIENCES 2009-Actuel

Depuis 2014 : Enseignante vacataire, Université de Lorraine

Cours de gestion de projet IT et UX Design (L1 MIAGE, M2 Info-Com...)

2020 : Chef de projet Web « MangezChezVous »

Bénévolat - Site internet de mise en relation des restaurants pendant la crise sanitaire Covid19 - Conception Web Wordpress, Trello, Slack

2010-2011, Consultante IT - Datawings (Vietnam)

Encadrement projets, recette ergonomique, maquettage d'interfaces pour des projets BO dédiés, Risk Management (banques/finances) et sites internet. Air France, Vietnam Airlines, Air Burkina, Air Mali...

2009-2010, Chef de projet & Architecte contenu - Nurun/Razorfish

Architecture de contenus web, storyboards (Axure), benchmark, UX Design, Réponse à appels d'offre, gestion de projet (MS Project)



Anglais lu, parlé
Organisation de voyages
Randonnée itinérante
Permis B, 2 enfants, 37 ans



contact@az-solutions-it.com



06 64 19 76 14



10 rue Paul Thomas
54 690 LAY SAINT CHRISTOPHE