



RAPHAËL POISIER

Adresse: 6, place Louis Chazette, 69001 Lyon

Téléphone: 06 32 55 02 98

Email: raphp@live.fr

Né le : 14 juillet 1977

PROFIL

Expert en solutions logicielles pour les centres d'appel, avec plus de 25 années d'expérience dans la mise en œuvre et l'optimisation de dispositifs destinés à améliorer l'efficacité opérationnelle et l'expérience client. Maîtrise des outils CRM, des systèmes de gestion des appels, des plateformes omnicanales combinée à une forte expertise en gestion de projet et en analyse des besoins métiers.

DERNIÈRES EXPERIENCES

NIXXIS – Senior Customer Success Manager

Mai 2021 - Aujourd'hui

- Gestion et accompagnement de compte et fidélisation client (gros comptes de 500 à 1500 positions)
- Planification stratégique et alignement des objectifs
- Résolution de problèmes et prise de décision
- Négociation et gestion des attentes des clients
- Tests et optimisation du produit en vue de répondre aux nouvelles législations

ARMATIS – Responsable des applications de production

Oct 2003 - Mai 2021

2017 - 2021 : Filiale Armatix Business Consulting : Consultant CTI Senior

- Mise en place d'une offre Vocalcom (partenaire) : Audit, conseil, paramétrage, accompagnement, formation, réalisation de POC pour des clients externes à Armatix

2003 - 2017 : Responsable des applications production

- Administration, maintenance, mise à jour (HO/HNO) des serveurs Hermes PRO / Hermes.NET, 3000 positions de travail installées (Taux de disponibilité des systèmes > 95%)
- Déploiement de la solution sur les nouveaux sites Armatix (250 positions en 2003 -> 3000+ en 2020)
- Migration / conduite du changement de la solution Hermes Pro -> Hermes Net
- Gestion de projet / Conseil interne sur les opérations à forte valeurs ajoutées.

2006 - 2009 : Responsable Informatique de production

- Management d'une équipe de 15 utilisateurs avancés gérant le paramétrage des campagnes, scripting, reporting sur les plateformes omnicanal

VOCALCOM – Technical Support Engineer

Avr 2000 - Oct 2003

- Aider les utilisateurs en 1er/ 2eme niveau en sollicitant les ressources nécessaires
- Suivre et corriger les dossiers clients depuis l'ouverture de l'incident jusqu'à la résolution et la clôture
- Réaliser des évolutions et des mises à jour
- Formation/mise en place/accompagnement du support de la filiale canadienne (6 mois à Montréal)

FORMATION

I.N.A.L.C.O Paris Dauphine

1995 -1998

- D.U.L.C.O en Japonais

COMPÉTENCES

Maîtrise des technologies de centres de contact (plateformes omnicanales, CRM, dialer, QOS, SVI, ACD)

Processus métiers et analyse des besoins (recueillir les attentes, définir les process, pérenniser les actions)

Gestion de la relation client (communication et écoute active, prévision des besoins, actions personnalisées)

Gestion de projet (coordination des parties prenantes, gestion des risques, suivi des délais ...)