

Principal Expert CRM -  
Safe SPC - Salesforce 8X  
Certified - Pardot -  
Marketing Cloud



CRM

Salesforce

Pardot - Marketing Cloud

Digital transformation

Insurance

in LinkedIn

Mon profil m'amène à intervenir dans le cadre de missions dans le domaine de l'IT tel que CRM, Data, CDP, BPM. Ainsi je contribue à la compréhension et à la transformation des applications du système d'information du client dans divers secteurs banque, assurance ou industrielle...

I'm a CRM Jack of all trades. I have held a variety of roles in my career ( Tech lead, Business Analyst, Team Manager, Stream Leader, Marketing-Loyalty consultant, ...) mainly on CXM topics. I am a Certified Salesforce Administrator, Developer, Service & Sales Cloud, Salesforce CPQ, Salesforce Map and Pardot Consultant. I graduated from MIAGE Nantes in France. I have a keen interest in Business Systems and helping business save time and money through the use of new technology.

Mes atouts

- Une double expertise, technique (CRM) et fonctionnelle (Assurance)
- + de 16 ans d'expérience CRM
- 5 langues : Français, Anglais, Arabe, Italien, Espagnol

41 ans  
Permis de conduire

✉ abdallah.kouki@gmail.com

☎ 0699046155

EXPÉRIENCES

**Salesforce COE, Head of Energy & Utilities**

Capgemini - Depuis avril 2023

**Salesforce COE, Head of Public Sector & Service**

Capgemini - Avril 2021 à mars 2023

- Passionate about innovation and customer/Citizen experience. I lead the new Salesforce vertical "public sector" for Capgemini clients.
- Building an efficient business model by a coordinated effort for Public sector transformation (Sales, Partner, Client, Delivery)
- People development, Talent management, Customer high value-added
- Work in close collaboration with valuable companies (SNCF, AFKLM, PSA Bank, Randstad, CNR...)

♠ Head of CRM Ouest ♠ Salesforce / Ms dynamics / CPQ

Capgemini - Janvier 2019 à mars 2021

- Leading the CRM - Salesforce - MS Dynamics - CPQ and consultancy practice at NANTES. about 70 people and a lot of challenges !!
- Thinks outside the box, and support many customers in their user centric transformation as Business Architect (AUCHAN, SNCF, COVEA, PSA, TRIPADVISOR...)



**Manager - CRM Expert**

Capgemini - Depuis 2015 - Nantes - France

- Salesforce Stream Leader (Nantes, ≈ 50 ressources certifiées)
- Bid Manager avant Ventes CRM (Salesforce)
- Expert Salesforce - Pardot
- Membre de la design Authority SNCF Emraude
- Déploiement mondial de projet dans 32 pays
- Projets d'envergure internationale (Anglais)



**Manager CRM - Expert Salesforce**

Auchan - Depuis janvier 2018

- Accompagner Auchan dans un programme de transformation Digitale (de Product Centric à Customer Centric)
  - Simplification de l'expérience Client
  - Personnalisation des offres
  - Digitalisation et harmonisation de la communication
- Mise en place du dispositif du projet (Ressources, Organisations, Instances) - Delivery distribué (15-20 ETP entre France - Portugal)
- Pilotage des instances (Cosui, Copil) avec les clients et l'éditeur
- Supervision de la rédaction des US et la mise en place de la solution avec le minimum de custom (Adopt VS Adapt)
- Mise en place de la suite :
  - Service cloud
  - Marketing Cloud
  - Community
  - Intégration avec l'écosystème



**Expert Salesforce - Emraude**

SNCF - Depuis octobre 2016

- En tant que membre de la Design Authority, arbitrage devant les choix conceptuels et techniques
- Pilotage de l'équipe projet NACRE (Gestion centralisée des demandes clients V2)
- Préparation des ateliers Comité de direction
- La coordination de la rédaction des spécifications fonctionnelles



**Manager CRM - Expert Salesforce**

Capgemini - Octobre 2015 à décembre 2016

- Mise en place de la solution Sales et Marketing pour le groupe Capgemini :
  - 5000 Sales dans le monde
  - 400 utilisateurs Marketing monde
- Recueil du besoin et analyse des processus existants
- Préparation des ateliers et arbitrage devant les choix conceptuels et techniques à réaliser.
- Coordination de la rédaction des spécifications fonctionnelles
- Organisation de la recette unitaire et utilisateur
- Déploiement et training de la solution dans 25 pays (France, US, Allemagne, Italy, Brésil...)



- Encadrement de la mise en place de la solution Marketing B2B (Pardot)
- Pilotage du projet en mode distribué :
  - Management et Business Analyste - France
  - Centre d'excellence Salesforce - Portugal
  - Marketing Pardot - Danemark
- Mise en place de la solution :
  - Salesforce (Salescloud)
  - Pardot (MArketinh B2B)

## Expert CRM - Salesforce

**La poste - Janvier 2013 à octobre 2015 - Nantes - France**

- Initialisation d'un centre de service (Viapost, DAPO, DSEM, Branche Numérique)
- Etudes de cadrage et expertise Salesforce
- Mise en œuvre des prestations
- Coordination/encadrement des contributeurs et des développeurs
- Prototypage pour 650 utilisateurs
- Animation des démonstrations et des ateliers de restitution



## Manager CRM - Expert Salesforce (Loyalty)

**SNCF - TGVmax - Juin 2017 à novembre 2017**

- Mise en œuvre MVP Marketing Gamification (Loyalty) pour l'offre TGVMax
- Mise en place du dispositif du projet (Ressources, Organisations, Instances)
- Pilotage du Cadrage et rédaction des Spécifications des UC loyalty
- Pilotage de la prestation et des interactions avec Fielo
- Encadrement du build et déploiement de la solution
- Responsable de la relation avec l'éditeur (Fielo - Brésil)
- La solution consiste dans la mise en place de :
  - Salesforce - Fielo (Appexchange Loyalty)
  - Salesforce Community (Portail Clients)
  - Marketing Cloud ( Canal de communication)



## Expert CRM - Chef de projet

**Business Decision (Employeur) - Octobre 2007 à octobre 2015 - CDI - Nantes - France**

- Piloter ou participer à la réalisation d'une ou plusieurs phases d'un projet informatique
- Réaliser des projet sous différent modes (Régie, Forfait, CDS, Chez le client..)
- Participer en tant qu'expert à la capitalisation des connaissances, en garantissant les bonnes pratiques
- Garantir la cohérence de l'architecture technique dans le cadre des projets sur lesquels j'interviens
- Assurer la responsabilité technique et le pilotage de l'équipe lors des projets
- Apporter une vision expertise technique et fonctionnelle lors des avants ventes
- Entretenir les relations avec les partenaires (Editeurs CRM)
- Assister le client dans la formulation de ses besoins
- Assister l'ensemble de l'équipe sur les problématiques dont il a la charge
- Entretenir les relations avec les partenaires (Editeurs CRM)
- Participation en tant qu'expert à la capitalisation des connaissances, en garantissant les bonnes pratiques
- Apport d'une vision expertise technique et fonctionnelle lors des avants ventes
- Assurer la responsabilité technique et le pilotage de l'équipe lors des projet de MOE
- Assister le client dans la formulation de ses besoins



## Responsable d'application CRM

**Groupe Beaumanoir - Octobre 2014 à 2015 - Saint malo - France**

- Assurer le bon fonctionnement et d'améliorer les performances de la suite applicative ADOBE CAMPAIGN (ex Neolane).
- Référent Adobe Campaign (Neolane)
- Data Quality Management
- Délivrabilité
- Gestion de projet



## Chef de projet, Processus Affaires nouvelles multirisque et Avenant (BPM)



MMA - Depuis septembre 2014 - Le mans - France

- Dans le cadre de la mise sous contrôle des processus métiers Assurance.  
Piloter la mise en place des processus Affaires nouvelles multi-risque et avenant.
- Outils:
  - MEGA process
  - Oracle BPEL
  - Oracle SOA

## Chef de projet, Processus pilote Réclamation Niveau 2 (BPM)



MMA - Juin 2013 à juillet 2014 - Le Mans - France

- Piloter tout au long du projet, la mise en place d'un processus pilote pour gérer les réclamations client niveau 2 (En production depuis 06/2014)
- Outils:
  - MEGA process
  - Oracle BPEL
  - Oracle SOA
  - Coheris CRM

## Expert CRM - Adobe Campaign (Ex Neolane)

Groupe Yves Rocher - Août 2014 à novembre 2014 - Nantes - France



Expertise technico-Fonctionnelle sur la solution Adobe Campaign

## Responsable Technique, centre de services Caisse des Dépôts (Coheris CRM)



Caisse des dépôts - Depuis janvier 2012 - Nantes - Bordeaux - France

Mise en place d'un progiciel CRM (Coheris) au sein du SI de la Caisse « GESTION RELATION CLIENT », gérant la relation et le suivi des dossiers des retraités.

## Consultant Expert, CRM

Caisse des dépôts - Septembre 2011 à janvier 2012 - Bordeaux - France



Conseil et Expertise technique Coheris CRM

## Expert Consultant CRM/IT

JES - Depuis janvier 2011 - Nantes - France



Mise en place d'un outil de Gestion de la Relation Client, gérant l'intégralité du processus Service Après-Vente (Coheris CRM)

## Consultant IT, CRM

Inter Mutuelles Téléassistance - Avril 2010 à décembre 2010 - Nantes



- Objet: La mise en place d'un outil « gestion relation client » afin de donner une vision globale de la vie des contrats (Inter mutuelles téléassistance).
- Environnement technique : COHERIS, Sql server 2005, SQL Client, Rhinoscript, JEE 5, Blueway EAI.

## Consultant IT, CRM

SNCF - DSIV - Octobre 2009 à avril 2010 - Nantes



- OUVERTURE MULTI CANAL CLIENTS GRANDS VOYAGEURS (AKIO, Siebel)
- Maintenance d'une plateforme de Gestion des réclamations clients (Grands voyageurs).
- Environnement technique : AKIO, VMWare, Linux, Squirrel SQL Client, Oracle 10g, Gestion de version Clear Case, Eclipse, JEE 5.

## Consultant IT(J2EE, Alfresco)

SEM REGION PAYS DE LA LOIRE - Avril 2009 à octobre 2009 - Nantes - France



- Objet: La réalisation d'une plate-forme fédérée de services et de données pour les offres touristiques à destination des professionnels du tourisme de la région pays de la loire. Cette plate-forme comprend un extranet de gestion et des sites front-offices a destination du grand public.
- Date prévue de lancement site: 09/2010
- Environnement technique : Alfresco, VMWare, Win2003, MySQL, Modeleur BxDS BlueXML, Gestion de version SVN, Hibernate, JEE 5.

## Consultant IT, CRM

INTER MUTUELLES ASSISTANCE - Mars 2008 à avril 2009 - Niort - France



- Objet: La Maintenance évolutive de l'outil CRM (COHERIS), en identifiant les besoins en collaboration avec AMOA/MOA
- Environnement technique : COHERIS, Java/J2ee, DB2 AS/400, DB2 Windows, Websphere.

## Consultant IT (Sodifrance/B&D)

AFSSA - Janvier 2006 à mars 2008 - Nantes - France



- Mise en place de solution de relation client (Siebel, Coheris, SAP CRM...) pour le compte de plusieurs entreprises (AFFSA, IBP...)
- Environnement technique : Coheris, Siebel, JAVA/J2EE

## COMPÉTENCES

### Formations & Certifications

- Salesforce (ADM201, DEV401, Service Cloud, Sales cloud; App Builder; CPQ, Experience cloud) ★★★★★
- Microsoft Dynamics CRM ★★★★★☆
- Pardot ★★★★★
- Salesforce marketing cloud ★★★★★☆
- Coheris CRM ★★★★★☆
- Adobe Campaign ★★★★★☆
- AGILE (SAFE) ★★★★★☆
- Salesforce Einstein Analytics Accredited - wave ★★★★★☆
- Salesforce Community ★★★★★☆
- Salesforce CPQ ★★★★★☆
- SAFe SPC ★★★★★

### Fonctionnelle

- Gestion de la relation client ★★★★★
- Mutuelle / Assurance ★★★★★☆
- Avant vente (CRM, Dynamics, Coheris...) ★★★★★☆

### Techniques

- Salesforce ★★★★★
- Microsoft Dynamics CRM ★★★★★☆
- Coheris CRM ★★★★★☆
- Adobe Campaign (Ex Neolane) ★★★★★☆
- Oracle SOA ★★★★★☆
- Oracle BPEL ★★★★★☆
- E-deal ★★★★★☆
- Akio ★★★★★☆
- Workey Clog (BPM) ★★★★★☆
- L'univers JAVA / J2EE ★★★★★☆
- Microsoft .net ★★★★★☆

### Langues

- Français
- Anglais
- Arabe
- Italien (notions)
- Espagnol (notions)

## **DU-IRIAF Comprendre l'assurance**

**UNIVERSITÉ DE POITIERS**

Janvier 2012 à janvier 2013

Le DU « Comprendre l'assurance : concepts, organisations, produits ».

L'objectif est de compléter, par des compétences et connaissances générales du secteur de l'assurance, les compétences techniques des collaborateurs d'entreprise sous-traitante des entreprises d'assurance (SSII par exemple). Cette formation permet de comprendre les grands enjeux du secteur de l'assurance en particulier sur la position des mutuelles niortaises, de comprendre les éléments d'organisation managériale et décisionnelle et de comprendre les éléments de fonctionnement du secteur de l'assurance (distribution, produits,...).

<http://iriaf.univ-poitiers.fr/>

## **Master II MIAGE**

**UNIVERSITÉ DE NANTES**

Septembre 2006 à juin 2007

La filière MIAGE (Méthodes Informatiques Appliquées à la Gestion des Entreprises) vise à former des cadres spécialisés dans l'ingénierie des systèmes d'information et de décision des entreprises. Ces cadres doivent être capables d'optimiser le fonctionnement actuel et futur d'une organisation par les méthodes et technologies de l'informatique dans le respect des attentes fonctionnelles, techniques, juridiques et financières.

<http://miage.univ-nantes.fr>

## **Master I MIAGE**

**INSTITUT SUPERIEUR DE GESTION DE TUNIS - TUNIS INTERNATIONAL SCHOOL OF BUSINESS ISG**

Septembre 2002 à juin 2006

## CENTRES D'INTÉRÊT

---

### **Musique**

- Production musicale
- Dj;
- <https://soundcloud.com/abdgod>
- <https://www.mixcloud.com/abdgod/>

### **Sport**

Football