



TPDSP

ARCHITECTE FONCTIONNEL SALESFORCE - CENTRE D'EXCELLENCE / CONSEIL

POSITIONNEMENT :

Architecte fonctionnel et chef de projet Salesforce senior, avec plus de 12 ans d'expérience CRM et plus de 25 projets.

Référent / caution technique et fonctionnelle Salesforce auprès des métiers, DSI, Business Units et intégrateurs, il intervient sur l'architecture de solution, l'administration et la configuration de la plateforme, la gouvernance, la sécurité, les licences et l'intégration SI.

Son expérience multi-acteurs est particulièrement adaptée à un rôle de référent Salesforce / Centre d'Excellence auprès de Business Units.

ADÉQUATION MISSION

Expertises clés :

Centre d'Excellence / Conseil : point de contact Salesforce pour les BU, caution technique et fonctionnelle, traduction des besoins métier et recommandation des modules / fonctionnalités adaptés.

Architecture & challenge intégrateurs : évaluation des choix d'architecture et de conception, audit de spécifications et propositions d'intégrateurs, arbitrage standard / spécifique et prévention de la dette technique.

Administration, sécurité & licences : configuration d'environnements Salesforce complexes, architecture des droits / profils / habilitations, visibilité des données et optimisation des licences selon les usages.

Monitoring, gouvernance & best practices : indicateurs de santé de plateforme, adoption, qualité des données, sécurité, incidents / RUN, évolutions, limites techniques et capitalisation Groupe.

Innovation, IA & PoC : veille Salesforce et IA CRM, cadrage de cas d'usage, gouvernance et feuille de route, suivi Einstein / Data Cloud et réalisation de maquettes / PoC.

Documentation & accompagnement BU : cahiers des charges, spécifications, guides de bonnes pratiques et guides pas-à-pas, formation utilisateurs / administrateurs et modèles répliquables.

Chiffres clés : +25 projets CRM | +12 ans de pilotage SI / CRM | 7 ans d'architecture fonctionnelle

COMPÉTENCES FONCTIONNELLES & TECHNIQUES

Salesforce

Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Financial Services Cloud, Customer 360, Centre d'Excellence (CoE).

Architecture & Data

Architecture fonctionnelle, modèle de données, simplification des objets, golden records, data quality, RGPD, dette technique.

Administration & configuration

Paramétrage fonctionnel, objets standards/custom, champs, règles métier, console Salesforce, Flow Builder, automatisations.

Intégration SI

APIs, webservices, middleware, ETL, Talend, MuleSoft, Drupal, SAP, applicatifs tiers.

Sécurité, licences & gouvernance

Droits et profils, habilitations, visibilité des données, gouvernance des accès, dimensionnement licences, monitoring, RUN/MCO, TMA, incidents, best practices.

Innovation / IA / PoC & delivery

Veille Salesforce, IA CRM, Einstein, Data Cloud, cas d'usage, PoC, cahiers des charges, user stories, recette, guides pas-à-pas, formation, Go Live.

Disponibilité : ASAP



EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

UIMM / CHAMBRES TERRITORIALES

Depuis 2015 (missions récurrentes)

Directeur de projet & architecte fonctionnel

Missions réalisées :

- Déploiement et évolution d'un CRM Salesforce unique multi-directions pour environ 160 utilisateurs.
- Conception du modèle de données et du référentiel adhérents ; formalisation des processus métier et règles de gestion.
- Paramétrage de la console Salesforce et des fonctionnalités Service Cloud.
- Pilotage des interfaces Salesforce avec Drupal et les applications tierces via APIs et automatisations.
- Responsabilité MCO/RUN et TMA : incidents, diagnostics, arbitrage des correctifs, évolutions, reporting et documentation.
- Conseil et cadrage d'une initiative IA : identification des cas d'usage, principes de gouvernance et feuille de route.

Environnement : Salesforce, Service Cloud, APIs, Drupal, reporting, data quality, MCO/RUN, TMA

SCIENCES PO LILLE

Depuis 2025 (missions récurrentes)

Directeur de projet & architecte fonctionnel

Missions réalisées :

- Refonte du SI et déploiement d'un CRM Salesforce 360° couvrant cinq directions.
- Recueil et formalisation des besoins, cadrage des processus cibles et rédaction des spécifications fonctionnelles.
- Structuration Agile du delivery : sprints, user stories priorisées et releases successives.
- Organisation de la recette, suivi des anomalies, préparation du Go Live et coordination des parties prenantes.
- Rédaction de la documentation, formation des utilisateurs et accompagnement à la prise en main.
- Réalisation de cahiers des charges complets et de maquettes / répliqués Salesforce pour proposer des socles adaptables à différentes entités.

Environnement : Salesforce, CRM 360°, Agile/Scrum, recette, data quality, Go Live, conduite du changement

METLIFE

2021 - 2023

Architecte / Chef de projet

Missions réalisées :

- Cadrage et architecture Salesforce pour des processus de relation client et commerciaux en assurance.
- Audit de l'existant et animation d'ateliers avec les équipes métier, IT, Data et intégration.
- Définition du schéma fonctionnel cible, du modèle de données Salesforce et contribution aux spécifications.
- Pilotage des équipes fonctionnelles, Data et intégration ; coordination des travaux ETL / connecteurs et systèmes tiers.

Environnement : Financial Services Cloud, Sales Cloud, Marketing Cloud, Tableau, ETL / connecteurs, Data



LVMH / MOËT HENNESSY

2023

Architecte fonctionnel

Missions réalisées :

- Pré-étude internationale « Order Taking » sur 26 pays : processus métier, données et architecture d'une solution intégrée à l'écosystème digital et au SI.
- Recueil des exigences fonctionnelles et construction du modèle de données / golden records.
- Formalisation du schéma fonctionnel, des stratégies applicatives et techniques et analyse des impacts.

Environnement : Commerce Cloud, SAP, Google Cloud Platform, Algolia, InRiver, Adyen

NATIXIS / NAXICAP & CAISSE D'ÉPARGNE / SODERO

Depuis 2020 (missions récurrentes)

Architecte fonctionnel / Consultant Salesforce

Missions réalisées :

- Salesforce Private Equity : définition des processus cibles, modèle fonctionnel, relation investisseurs, reporting et déploiement progressif.
- Plateforme Salesforce : cadrage, pipeline d'investissement, espace applicatif, reporting et accompagnement de l'adoption.
- Coordination des parties prenantes et contribution à la structuration fonctionnelle des évolutions.

Environnement : Salesforce, Private Equity, CRM, reporting, déploiement progressif, adoption

AUTRES RÉFÉRENCES

2023 - 2024

Missions Salesforce, audit & gouvernance

Missions réalisées :

- Weinberg Capital Partners : audit Salesforce, backlog d'évolutions, coordination du paramétrage, recette, documentation et accompagnement utilisateurs.
- Eurvad : Sales Cloud, pipeline, modèle de données, automatisation du matching, reprise de données, reporting et TMA.
- Intégrateur IT (sous NDA) : structuration d'une équipe de développement de 100 personnes, architecture, backlog, Jira / Azure DevOps, gouvernance et conduite du changement.

Environnement : Salesforce, Sales Cloud, data, TMA, Jira, Azure DevOps, gouvernance, conduite du changement