Serge PETREQUIN

Expériences

SUPPORT SAGE X3 (ERP) - Niveau 2 (2 ans)
Hotline contractualisée avec les clients
- Au sein d'une équipe d'experts – traitement des Incidents et Demandes de services
- Echanges avec les clients (mail / Téléphone)
- Prise en main à distance des dossiers de test et de production (toutes versions du logiciel)

SUPPORT APPLICATIF (5 ans)
Accompagnement des chefs d'agences et chefs d'équipe de 19 agences
- Former aux nouveaux outils et déployer les évolutions
- Extraire les données appropriées et produire des indicateurs d'activité
- Contrôle de la qualité des codifications d'équipements et prestations effectuées par le Commerce
- Master Data Management – amélioration de la qualité des données
- Rôle de facilitateur auprès des collègues – Recherche systématique de solutions

GLOBAL LIMS APPLICATION OWNER (9 mois)
Département assurance qualité – pour une coordination des experts et du Change management
- Animation réunion téléphonique hebdo - coordination des experts des différents pays couverts
- Validation de la documentation des « changes » pour que chaque évolution respecte le cadre AQ

RESPONSABLE DES « APPLICATIONS METIER » …LIMS, CRM, BI, Applicatifs spécifiques (13 ans)
Véritable entreprise dans l'entreprise, activité ayant ses propres budgets et objectifs
- Projet CRM (Analyse du besoin, specifications, Consultation éditeurs, short list, demos → Selligent)
- Support aux Projets ERP (SAP-QC en remplacement LIMS spécifique)
- Master data management / données article SAP (Sécurité des produits / Réglementation internationale)
- Projet LIMS - Développement initial puis évolutions (Plateforme WebDev pour développement à façon)
- Bases de Données (SQL, MS-Access) – Prototypage MS-ACCESS
- Conception modules de formation sur les outils métier (CRM)
- Management d'une équipe de 5 personnes (multi-domaines)
- Management d'équipe orienté satisfaction client – dans le respect du cadre RH du groupe
- Capacité à travailler dans une matrice décisionnelle complexe avec différents axes hiérachiques

40 ans d'expérience

Expertises
- Conception/prototypage outils informatiques,
- Analyse du besoin – Cahier des charges
- Support utilisateur
- Mode projet / Applicatifs métier
- Management de petites équipes plurielles
- Spécifications interfaces outils métier / ERP

Savoirs Faire / Savoir Etre
- Bonne expression – capacité rédactionnelle
- Authenticité et fiabilité dans la communication
- Bienveillance - Humilité

Secteurs d'Activités
- B to C – Chauffage / Climatisation
- B to B – Santé Animale
- B to B – MP actives de l'Industrie Cosmétique
- B to B – Sociétés de formation continue

Diplômes
- BAC C
- Permis Auto / Moto
- Emploi / formation (Analyste / Développeur)
- Programme G^{al} de Management (EM LYON)