

MARWANE AIT YAHIA

SENIOR BUSINESS ANALYST SALESFORCE · SERVICE CLOUD · CUSTOMER CARE · IA & AUTOMATISATION

+33 6 28 40 01 58 marwanes90@gmail.com Paris, France Nationalité Française

RÉSUMÉ PROFESSIONNEL

Senior Business Analyst & Product Owner Salesforce avec **9 ans d'expérience** dans la conduite de projets Service Cloud end-to-end : de la phase de cadrage fonctionnel amont, animation d'ateliers de macroprocessus avant toute conception technique, jusqu'au déploiement international, la gestion du run et l'accompagnement au changement. **Intègre l'IA dans chaque étape de sa méthode BA** : rédaction des user stories, génération des scénarios de test, documentation des processus et identification des cas d'usage IA sur les opérations Customer Care.

Spécialiste de la **gestion des cas après-vente**, du Case Management (SLA, escalade, routage multicanal) et de l'omnicanalité (CTI, chat, voix, e-mail). Maîtrise des flux d'intégration SI (REST, MuleSoft, Platform Events) sans être développeur, capable de challenger les estimations et de traduire les contraintes techniques en langage métier.

A conçu et déployé un **agent IA en production** sur un processus client réel : identification du besoin, cartographie du processus, prompt engineering, mémoire agent, tests UAT et mise en production avec observabilité Langfuse. Applique l'IA concrètement dans sa méthode de travail : rédaction des user stories et scénarios de test via LLM, identification de processus manuels à automatiser, conception et déploiement d'agents IA en production.

Certifié **Salesforce Service Cloud Consultant + Salesforce Administrator + Scrum Master (CSM)**. Trilingue Français / Anglais / Arabe. Disponible immédiatement.

COMPÉTENCES TECHNIQUES & FONCTIONNELLES

Salesforce Clouds & Produits Service Cloud · Experience Cloud (Community Cloud) · Sales Cloud · Lightning Experience · Einstein Analytics / CRM Analytics · Pardot · Salesforce Mobile	Business Analysis Animation d'ateliers · Macroprocess mapping · BPMN · User stories · Use cases · Customer journey · Critères d'acceptation · Priorisation backlog · UAT · KPI · Estimation d'effort
Configuration & Automatisation Flows · Process Builder · Règles de validation · Approbations · Objets personnalisés · Lightning Pages · Record Types · Sharing Rules · Rôles & Profils · Layouts	Omnicanalité & CTI CTI Odigo · Powerfront Chat · WhatsApp / Alcmeon · Mediablending routing · Files Omnicanal · Genesis CTI · Call Recorder · Voice Recognition · SVI
Intégration & Données (fonctionnel) REST Web Services (spec & coordination) · Platform Events · MuleSoft · SAP CRM · Talend · DataLoader · SOQL · Web-to-Lead · Gestion multilingue	Delivery & Outils Jira · SAFe / PI Planning · Scrum · Sprint Reviews · Rollouts internationaux · Formation utilisateurs · Documentation fonctionnelle · Agile Coordination
IA Appliquée & Automatisation LLM APIs (Claude / LiteLLM) · Prompt engineering · Agent design · n8n workflows · Langfuse (observabilité) · User stories & scénarios générés par IA · AI use case scoping · Claude Code	IA appliquée au quotidien BA Rédaction user stories & tests via LLM · Identification de processus manuels à automatiser · Conception d'agents IA · Prompt engineering · Observabilité (Langfuse) · Automatisation de workflows (n8n) · Claude Code

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Christian Dior Couture

Paris, France

Senior Salesforce Consultant · Business Analyst & Product Owner Service Cloud

L'une des maisons de luxe les plus prestigieuses au monde. Seul référent fonctionnel entre les équipes métier CSC, les DSI régionales et une équipe de delivery multi-prestataires sur **4 programmes CRM simultanés**.

- **Dior Care (après-vente)** : piloté de bout en bout le déploiement d'une plateforme de case management pour les flux retours, échanges et réparations. Animation des ateliers de macroprocessus en amont de toute conception, formalisation des spécifications fonctionnelles et user stories, configuration complète (SLA, règles d'escalade, routage multi-régions, dashboards superviseur). Périmètre directement comparable aux opérations Customer Care en financement auto.
- **Ateliers & Backlog** : animé et restitué les ateliers fonctionnels (PI Planning SAFe) avec les équipes métier CSC pour recueillir les besoins, rédiger les user stories, construire les customer journeys cibles et prioriser le backlog produit sur l'ensemble des 4 programmes dans Jira.
- **Routage omnicanal** : conçu l'architecture de distribution intelligente des contacts entrants (appels, chats live, e-mails) vers les files Service Cloud correctes, en fonction du skill set, de la langue, de la région et de la priorité canal, via Mediablending.
- **Rollouts multi-pays** : coordonné les déploiements et la gestion des incidents (P1/P2) sur USA, Corée du Sud, Japon et Chine, avec formation utilisateurs adaptée par région et langue, et pilotage des phases d'hypercare.
- **Intégration CTI Odigo** : géré l'intégration avancée du téléphone (call flow, screen pop, interaction tracking) et assuré la gouvernance hebdomadaire des incidents avec l'équipe téléphonie.
- **Run & évolution** : documenté le Run Process complet (incidents, SLA, escalade, suivi quotidien/mensuel) pour le pilote Japan. Évalué les demandes de changement, produit des recommandations, géré les releases en mode agile. **+15 % d'efficacité opérationnelle** sur l'ensemble du service client.
- **Configuration & tests** : rédigé les cahiers de tests end-to-end, animé les sessions UAT avec les équipes métier CSC, puis délivré les formations terrain. Développé Flows, objets personnalisés, Lightning Pages, dashboards ; géré l'intégration Talend vers Einstein Analytics ; datasets multilingues (japonais, coréen, chinois).
- **IA dans le quotidien BA** : utilise des agents IA (LLM) pour rédiger les user stories (Given/When/Then, critères d'acceptation, edge cases), générer les scénarios de test et documenter les processus. Réduit le temps de rédaction documentaire de ~40 % tout en améliorant la couverture fonctionnelle.

Service Cloud · Omnichannel · CTI Odigo · Powerfront · Mediablending · SAFe / PI Planning · Talend · Einstein Analytics · Jira · IA / LLM · Rollout international · UAT · Formation

Projet IA : Automatisation d'un processus client en production

n8n · Python · Agent IA (LLM) · Prompt Engineering · Langfuse · Claude Code · SFTP · Talend · Slack

- **Identification** : détecté un processus client entièrement manuel et source d'erreurs récurrentes. Conduit des interviews utilisateurs pour comprendre les irritants, les cas limites et les attentes métier.
- **Analyse & cadrage** : cartographié le processus existant sous forme de logigrammes (BPMN), documenté les structures de fichiers, identifié les scénarios bloquants et défini les exigences fonctionnelles et les critères d'acceptation avant toute construction technique.
- **Conception de l'agent IA** : défini le rôle précis de l'agent (analyste/challenger, jamais décisionnaire), conçu la stratégie de prompt (few-shots, structured output, evidence de désaccord), et posé une gate déterministe Python pour garantir qu'aucune livraison ne part sans preuve — l'IA ne peut pas outrepasser une règle prouvée.
- **Prompt engineering & mémoire** : rédigé et itéré les prompts en production via Langfuse (versionning, A/B test, push sans redéploiement). Mis en place une mémoire agent (observations, candidats, leçons approuvées) pour améliorer les décisions sur les fichiers récurrents.
- **Build & tests** : développé le pipeline complet (orchestration n8n, service Python FastAPI, intégration agent IA, normalisation, livraison Talend, notifications Slack). Rédigé les scénarios de test fonctionnels (colonnes manquantes, templates inconnus, doublons, désaccord IA) et exécuté les phases de UAT avec l'équipe opérationnelle avant go-live.
- **Mise en production & run** : déployé et actif en production (déclenchement toutes les 5 min, monitoring Langfuse, alertes Slack opérateur). Utilisé **Claude Code** tout au long du projet comme assistant de développement IA : génération de user stories, scénarios de test, documentation technique et revue de prompts, ce qui démontre une maîtrise avancée des outils IA appliqués au cycle de delivery.

Comforth Karoo – Groupe Magellan Partners

Paris · Nov 2017 – Nov 2021 (4 ans)

Senior Business Analyst / Technical Lead

AGEFOS PME – OPCO EP

Promu Lead BA et Technical Lead en cours de mission. Programmes : Community Portal, GED, Interfaces, Portail Unique, convergence Back-Office.

- **Experience Cloud / Community Portal** : conçu et configuré de bout en bout le portail communautaire Salesforce pour deux populations distinctes (organismes de formation et entreprises adhérentes) : modèle objet, architecture de sharing, profils, permission sets, règles de visibilité. Directement comparable au Customer Space (Espace Client).
- Spécifié et coordonné l'implémentation de **web services REST** pour les flux de création/mise à jour entre Salesforce et les SI back-office (rédaction des spécifications fonctionnelles, suivi du build, gestion des tests et déploiement).
- Piloté la **roadmap CRM** en mode agile : évaluation des demandes, priorisation du backlog, suivi des livraisons et gestion des releases.
- Préparé et exécuté la **migration Lightning Experience**, incluant rollout planning, UAT, corrections pré-go-live et mise en production.

Community Cloud · REST Web Services · Platform Events · Lightning Migration · Backlog Management · UAT · Agile

Eutelsat , Opérateur satellite / Télécoms

Gestion de l'évolution de la plateforme CRM et des flux d'intégration SAP CRM / MuleSoft / Salesforce sur des projets CRM métier et techniques.

- Géré le pipeline d'évolution de la plateforme (évaluation des CR, recommandations, priorisation backlog, suivi des livraisons).
- Piloté les flux d'intégration entre **SAP CRM, MuleSoft et Salesforce** : spécifications fonctionnelles, coordination avec les équipes techniques, tests et monitoring.
- Assuré la gestion des incidents et anomalies de production (qualification, actions correctives, plans de reprise).
- Administré la plateforme (Profils, Sharing Rules, Objets, Validation Rules, Process Builder, Workflows, Approbations, rapports/dashboards, DataLoader).

SAP CRM · MuleSoft · DataLoader · Process Builder · Approval Process · Incident Management

TechnipFMC & VEDIF

France

Business Analyst & Salesforce Admin

- **TechnipFMC** : déployé deux implémentations Sales Cloud from scratch pour des équipes internationales en Écosse et à Singapour. Ateliers de recueil des besoins, conception de la solution, configuration Salesforce Mobile App & Chatter Groups, formation utilisateurs en anglais.
- **VEDIF** : configuré Service Cloud, géré les migrations DataLoader. Participation aux Sprint Reviews, support UAT et corrections avant go-live. Périmètre admin : Process Builder, Validation Rules, Workflows, Page Layouts, Record Types, rapports, Rôles, Profils, hiérarchie de comptes.

Schneider Electric

Rueil-Malmaison (Stage)

Salesforce Admin

- Préparé la migration Lightning, assuré les responsabilités admin complètes, coordonné avec les équipes internationales. Périmètre : Omnichannel, Sales Console, Sales Cloud, **Genesis CTI**, Call Recorder, Web-to-Lead, Voice Recognition pour la gestion des cas.

FORMATION

ESIEA, Paris
Master en Informatique, Électronique & Automatique
2012 – 2017

Lycée Henri Loritz, Nancy
Classes Préparatoires, Mathématiques & Physique
2011

CERTIFICATIONS

- ♦ **Salesforce Certified Administrator**
- ♦ **Salesforce Certified Service Cloud Consultant**
- ♦ **Certified Scrum Master (CSM)**

LANGUES

FRANÇAIS	ANGLAIS	ARABE
Natif	Professionnel	Natif