

Frantz Olivier FORTUNAT

Consultant indépendant en transformation digitale et développement d'applications avec plus de +5 ans d'expérience en France. J'accompagne les TPE et PME dans leur croissance numérique en créant des solutions web et mobiles performantes (React Native, Nest JS, Fast API). Expert en architecture logicielle et gestion de projet, je combine expertise technique senior et approche personnalisée pour livrer des projets de qualité, dans les délais.

☎ +33 7 78 63 61 56 @ frantzfortunat@gmail.com 🔗 linkedin.com/in/frantzof 📍 Paris, France

EXPÉRIENCES

Strategy & Analytics, Program Manager EMEA

CloudKitchens (NCI SGA Mgmt.) 📅 04/2022 - Ongoing 📍 Paris, FR

Start-up en forte croissance dans la Foodtech & l'Immobilier

- Promu au poste de Program Manager afin de **mener les projets de data analyse et d'automatisation dans la région EMEA et à l'internationale**
- Fournir aux décideurs (RGMs, GMs) des **insights et des recommandations** pour améliorer nos opérations dans la région EMEA
- Développer le **programme Net Promoter Score pour +38 pays pour améliorer la satisfaction client** afin accroître notre croissance

Operations Associate EMEA

CloudKitchens (NCI SGA Mgmt.) 📅 11/2020 - 04/2022 📍 Paris, FR

- **Construire et automatiser les processus des équipes Onboarding et Support à travers la région EMEA**
- Créer le tableau de bord "**Onboarding Funnel**" pour améliorer nos SLAs
- Créer le **tableau de bord de l'équipe Support** (+10 utilisateurs quotidiens) afin de suivre notre performance et identifier les principaux problèmes clients

Customer Success Associate

Qare 📅 03/2020 - 07/2020 📍 Paris, FR

Plateforme de téléconsultation médicale via ordinateur et téléphone portable

- **Collaborer avec les account managers pour l'onboarding des nouveaux professionnels de santé (+2000)** en leur fournissant un soutien technique (production de documents de santé)
- **Partager les *feedbacks* des patients et des professionnels de santé aux développeurs pour lancer de nouvelles fonctionnalités produit**

Junior Product Marketing Manager

Google 📅 03/2019 - 08/2019 📍 Paris, FR

Multinationale spécialisée dans les services et produits technologiques

- **Coordonner avec les équipes internes** (product managers, vente, juridique) et externes (partenaires) **pour piloter les actions marketing**
- **Gérer la localisation de +200 contenus pour un portefeuille de 14 produits** (Pixel 3a, Nest Hub, Stadia, etc.) tout en respectant la feuille de route

Chef de Projet

Orange Business Services 📅 04/2018 - 09/2018 📍 Lyon, FR

Fournisseur de services en télécommunication pour les entreprises

- **Comprendre les attentes des cabinets de conseil pour améliorer la qualité des services d'OBS**, en développant une étude marketing (*réutilisée par l'ensemble des 13 agences entreprises d'OBS en France*)
- **Mener 2 études marketing auprès des cabinets de conseil et des commerciaux d'OBS** en utilisant ODK Collect et SPSS

COMPÉTENCES

Gestion de Projet	Data Analytics	Operations	Python
Analyses de Données	React	Javascript	Nest JS
			SQL

ACCOMPLISSEMENTS



Automatisation des alertes client

Création et déploiement d'un outil de communication global en cas de panne pour alerter dynamiquement les clients, prenant en charge +7 langues (*à l'aide de SQL, Google Sheet et Python*).



Optimiser nos Opérations Support

Mise en place d'une nouvelle stratégie de routage & triage des tickets clients afin de supporter jusqu'à +15K clients dans la région EMEA, en créant des outils et cadres de communication entre les différentes équipes (*ventes, onboarding et support*).



Amélioration de processus

Pitcher des recommandations à l'équipe Marketing Globale de Google pour améliorer le processus de localisation des contenus marketing. (*réduction délais de livraison de 30%*).

ÉDUCATION

Master 2 Marketing, Vente des services et Expérience client

laelyon school of management

📅 2018 - 2019 📍 Lyon, FR

Master 1 Management

laelyon school of management

📅 2017 - 2018 📍 Lyon, FR

Licence 3 Marketing

IAE Toulouse

📅 2016 - 2017 📍 Toulouse, FR

CERTIFICATIONS

Gestion de Projet

LinkedIn - 04/2022

Développement Web (FullStack) bootcamp

Le Wagon Paris - 07/2020 - 08/2020

Analyses de données Avancées

Google - 07/2020