

Coordonnées

Région bordelaise

06 08 54 39 22

marineleguennec10@gmail.com

Profil

Mes 7 ans d'expérience sur différents postes au sein d'AppleCare, la branche assistance d'Apple, m'ont permis d'acquérir des compétences en gestion de projet, assurance qualité et relation client, qui me permettent d'aspirer à de nouveaux défis.

Compétences

Certifiée COPC Implementation Lead

Gestion de projet

Localisation

Maîtrise des méthodes Agile et Waterfall

Qualités

Anglais niveau C2

Travail en équipe

Polyvalence

Orientée sur l'expérience client

MARINE LE GUENNEC

Chef de projet

Parcours professionnel

CHEF DE PROJET

Apple, Cork (Irlande) | Sept 2019 - Juillet 2022

Missions: Déployer des lignes de support téléphonique AppleCare dans de nouveaux pays, ainsi qu'améliorer l'expérience client sur les lignes déjà existantes, en développant des services d'assurance et de réparation.

Planification:

- Analyser les besoins (budget, prévision/forecast, localisation, mise à jour de logiciel)
- Rédiger le cahier des charges et créer le calendrier du projet en collaborant avec diverses équipes (Legal, Dev, QA, Management du centre d'appel)
- Planifier les ressources et créer une équipe projet

Exécution:

- Organiser et animer les réunions de lancement, et les réunions de contrôle régulier
- Mise en place des indicateurs de suivi du projet
- Identifier les risques liés au projet et créer un plan d'atténuation
- Créer et mettre en place le plan de management du changement (plan de communication, formation des agents)
- Présenter à la direction les avancées et les risques du projet

Clotûre:

- Création et maintien du backlog
- Bilan et retour d'expérience

Résultats clés:

- Lancement de [SignTime](#) (assistance en langue des signes) en France, Royaume-Uni et États-Unis
- Lancement d'AppleCare en Ukraine, ainsi que dans 7 pays européens
- Lancement de l'assurance AppleCare+ dans plusieurs pays
- Lancement de nouveaux services de réparation d'iPhone et Mac dans + de 20 pays (EMEIA, JAPAC)

LEAD QA

Apple, Cork (Irlande) | Juillet 2018 - Août 2019

Mission: Assurer la qualité de nos logiciels CRM

- Collaborer avec l'équipe projet et les équipes de développeurs afin d'identifier les besoins de test
- Conception des plans de test
- Évaluer les risques et les présenter à l'équipe projet
- Participer au déploiement des applications en environnement de Production (*Business Validation*)

TESTEUR QA

Apple, Cork (Irlande) | Avril 2016 - Juin 2018

User Acceptance Testing

- Exécution et maintenance des tests
- Description détaillée des bugs utilisant un système de ticketing
- Test 'End to end', regression, exploratoire et 'pair testing'

Localisation Testing

- Revoir et approuver chaque saisie/chaine de caractère en français et proposer de nouvelles traductions
- Réaliser les tests manuels à chaque lancement de logiciel en français

Administration

- Recrutement et formation de 5 personnes
- Création et application du plan de formation pour le département QA

CONSEILLÈRE TECHNIQUE

Apple, Cork (Irlande) | Nov 2014 - Mars 2016

- Assistance technique par téléphone aux clients
- Mentorat des nouveaux employés
- Mission RH de 4 mois: sourcer et recruter de nouveaux conseillers
- Mission testeur QA de 3 mois

Formation

LICENCE PRO GESTION HOTELIÈRE - ESHOTEL PARIS

Stage de 5 mois à Hôtel Château Frontenac Paris en réception

LICENCE PRO GAA (GESTION DES ACHATS ET APPROVISIONNEMENTS) - IUT CHARTRES

Stage de 8 mois chez SCA Paris en tant qu'assistante achats

DUT GEA (GESTION DES ENTREPRISES ET DES ADMINISTRATIONS) - IUT VANNES

Stage de 4 mois chez Adecco en recrutement