

Alban Sanz

·59, rue du Plessis Bouchard 95130 Franconville·

·Téléphone bureau : 01 41 88 74 33·

·Téléphone domicile : 01 34 14 56 19·

·Courriel : alban.sanz@ fr.ibm.com

·47 ans.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

1998-2008

IBM Global Services (Courbevoie)

Plusieurs missions exercées au sein d'IBM France et d'IBM Europe :

2007-2008

Process Integration Advisor (IBM Business Operations)

Dans le cadre d'un renforcement de poste au sein d'IBM Europe j'ai comme objectifs :

- Intégration et déploiement des **changements de process** pour IBM Europe (Process orienté client incluant le management organisationnel, et le service de delivery)
- Education & communication
- Coordination, harmonisation et monitoring de la GTS Process compliance avec les propriétaires IOT/ IMT, et business controls,
- Traiter les demandes de changement des documents owners et process owners désirant inclure ou modifier un process dans WorkDirect, en travaillant avec eux sur le fond comme sur la forme, en vérifiant les impacts de l'ajout ou de la modification sur l'existant et en respectant les standards de WorkDirect.
- Mener une démarche proactive en procédant à des analyses systématiques du contenu de WorkDirect pour vérifier / améliorer son utilisabilité (qualité de la forme, clarté, précision et concision du fond).
- Produire tous les trimestres des metrics, (scorecard) portant sur l'obsolescence, l'ownership et l'utilisation des documents, et développer le management system associé grâce à l'outil Brio.
- Minimiser l'obsolescence des documents en fin de vie par la relance systématique des documents owners pour qu'ils puissent rapidement effectuer les mises à jour indispensables et par une tenue à jour rigoureuse de la liste des documents owners. Cible : garder le taux d'obsolescence inférieur à 2%.
- Supporter au quotidien les utilisateurs de WorkDirect en les aidant à trouver l'information et en les conseillant sur le meilleur moyen d'exploiter la base);
- Contribuer au développement de réseaux focaux sur WD et de réseaux associés (Fulfillment, GTS process owners, fonctions de supports (C&N, Legal, QA etc.)
- -Etre acteur du déploiement d'initiative globale comme CVI et participer activement aux changements liés dans WorkDirect.
- Développer une GMS/WD quick reference card pour des actions d'éducation et de communication
- Avoir une action de tutoring favorisant l'intégration d'un nouveau Process Advisor au sein de l'équipe.

2004-2007

Organization Management Decision Team OMDT Coordinator (IBM Southwest Europe Sales & Incentives Operations)

Dans le cadre d'un renforcement de poste au sein d'IBM Europe j'avais comme objectifs :

- Organisation des conférences téléphoniques internationales (environnement anglophone) destinées à la validation des contrats en cours de réalisation chez nos clients.
- Rédaction des minutes de compte rendu sous Lotus Notes (créations de lettres types)
- Réorganisation des bases de données et de courriers existantes en vue d'améliorer la fluidité et le suivi du processus d'approbation.
- Développement de la communication interne autour des process d'acceptation des contrats européens (but des conférences)
- Créations d'une base d'archive sécurisée sous Lotus Notes en vue d'audit ultérieurs.

- Après analyse de l'existant, simplification de la présentation standard sous PowerPoint envoyée par les pays en vue des conférences
- Développement d'outil de monitoring sous Excel et Lotus Notes
- Analyse statistique des conférences et identifications des projets problématiques
- Réécriture intégrale du process dans l'outil de suivi IBM
- Sessions de formation destinées aux forces de ventes IBM

2003-2004

Customer Satisfaction Analyst & Advisor (IBM Europe)

Dans le cadre de la création d'une équipe chargée de la gestion des enquêtes de Satisfaction Client au sein d'IBM Europe j'avais comme objectifs :

- Identification et analyse des insatisfactions clients au travers d'enquêtes et d'interviews - analyses statistiques et traitement des données sous Brio 6, préparation des tableaux de bords destinés à la direction générale d'IBM Europe
- Maintien des connaissances en matière de stratégie, de process, d'outils et d'objectifs Satisfaction Client auprès d'une communauté de managers européens et de leurs équipes par des actions de formations et de communication (création de modules de formation on-line CustSat1 – préparation des présentations PowerPoint sur le sujet destiné à la direction générale d'IBM Europe)
- Renforcement de la communication interne par une présence accrue sur l'intranet et la rédaction d'articles de fond sur le sujet – recherche de sites web externes consacrés à la satisfaction client et création d'une veille internet

2001-2003

Assistant Professional Development Manager - e-Business Innovation Center (IBM Business Consulting Services)

Muté au sein de l'entité e-business Innovation Center, ma mission était :

- Assistance à l'embauche de nouveaux profils (entretiens, tri de CV, élaborations des petites annonces, développement d'une politique de cooptation)
- Simplification de la procédure d'intégration des nouveaux embauchés au sein des équipes
- Création d'un comité de parrains chargés de les suivre au quotidien
- Simplification des tâches administratives des Professional Development Leader leur permettant de se concentrer sur le suivi, la formation et la gestion des ressources humaines

Au sein de projets e-business :

- Aide à l'élaboration des plans de formation
- Assistance spécifique de l'équipe du Studio Graphique en termes de suivi de compétences
- Formation et suivi des stagiaires et des étudiants en contrat de qualification (14)
- Responsable du stock informatique de l'entité et du suivi des pointage des claims avec le RDM

2000-2001

Consultant Recrutement Services - Programme Principals (IBM Global Services)

Pour renforcer l'embauche d'une force de vente j'ai été détaché, avec pour objectifs :

- Préparation des plans d'embauches pour l'année 2000 des Principals (Sales Executives)
- Aide à la sélection (relation avec les cabinets de recrutements), analyse de CV
- Analyse des actions effectuées et résolution des problèmes, à ce titre :
 - Elaboration d'un plan de suivi des factures
 - Préparation des propositions et des lettres d'objectifs
 - Vérification des contrats cadre avec les services des RH et le service Juridique et suivi des envois
 - Conseil en techniques de d'entretien de recrutement auprès des managers décideurs faisant passer les entretiens

1999-2000

Consultant Recrutement Services - SI/AD (IBM Global Services)

Suite à l'intégration de 7 filiales au sein d'IBM et la création d'une nouvelle entité (SI/AD) j'ai été détaché au sein de cette dernière avec pour objectifs :

- Assistance à l'élaboration des plans de ressources et des plans d'embauches auprès des nouveaux managers
- Promotion de la synergie entre les différents acteurs dispersés en France et en Belgique
- Développement d'outils de communication dans différentes bases de données et création d'un manuel d'information sur les procédures de recrutement et l'analyse des besoins dans les nouvelles entités créées
- Détermination des besoins d'embauches externes et des transferts internes, mise en place et suivi de l'exécution d'une procédure de transfert (soumissions et qualifications des candidatures, transferts des personnes, inscriptions en formation si nécessaire, suivi des candidats)
- Simplification de la procédure d'embauche externe (délai d'attente divisé par 3)

1989-1999

Adecco (Paris) - Responsable du recrutement

Au sein de plusieurs agences de travail temporaire du groupe (la dernière avec plus de 120 personnes déléguées/jour) ma responsabilité s'exerçait dans plusieurs domaines :

- Recrutements des intérimaires (sélection, entretiens, tests de validations des connaissances)
- Pré-recrutement de candidats en vue de leur embauche définitive chez nos clients
- Développement des sources de recrutement (cooptation, écoles, organismes de formations, petites annonces)
- Prise des commandes clients, mises à disposition du personnel adéquat et suivi des missions (gestion de plannings)
- Organisation de sessions de formations et d'informations pour les intérimaires (recherche d'emploi, hygiène et sécurité, tests professionnels, analyse de CV)
- Placement de personnels handicapés auprès d'entreprises dans le cadre de pré-embauches ou de missions d'intérim
- Actions commerciales auprès clients utilisateurs (visite sur les lieux de travail et rencontre des équipes pour analyser les besoins effectifs et établir des proposition active et sélective de personnel ciblé en complément des actions de nos forces de ventes)
- Gestion administrative du personnel (saisie des candidatures, rédactions des contrats de travail, saisie des relevés d'heure en vue de l'établissement des bulletins de paie, déclarations légales auprès des organismes administratif)

FORMATION

1993-1994

Université de Paris La Sorbonne - CELSA - Ecoles des hautes études en sciences de l'information et de la communication (Paris) – Maîtrise en communication et gestion des ressources humaines effectuée durant un congé individuel de formation.

Durant cette formation j'ai rédigé un mémoire en anglais et français pour l'**ANDCP** (Association Nationale des Chefs de Personnel) dans le cadre de mon stage en entreprise et pour une enquête européenne sur la flexibilité du travail. Ce travail fut publié par l' **EAPM** (European Association for Personal Management)

Flexibility at work in Europe – Strategies & Practice – IDP Publication – 1994

LANGUES ET CONNAISSANCES INFORMATIQUES

Anglais courant (lu, parlé, écrit) environnement de travail totalement anglophone

Espagnol parfaitement bilingue (langue paternelle)

Informatique Maîtrise des environnements Windows, et des logiciels Lotus Notes, Smart Suite, MS Office Word, PowerPoint, Excel. Pratique des outils web (création de sites et de blogs)

D I V E R S

Passionné de lecture je suis le webmestre de deux sites consacrés à la littérature :

- Le site des Editions Michel Champendal (<http://www.champendal.com/>)
- Et le seul site consacré à l'écrivain Jacques Sternberg (<http://jacques.sternberg.free.fr/>) dont je suis aussi le créateur. Je prépare actuellement une anthologie de ses nouvelles.

J'ai exercé les fonctions de tuteur auprès d'une association s'occupant de jeunes chômeurs pour donner à ces derniers des cours sur l'élaboration d'un CV et de lettres de motivations en fonction de recherches ciblées.