



# JEAN-BAPTISTE BAUGER

## Account manager



43 ans  
- Permis de conduire

✉ [jb@famillebauger.org](mailto:jb@famillebauger.org)  
☎ +33633284113

J'accompagne depuis plusieurs années les clients dans la transformation de leurs besoins en solutions concrètes et innovantes, en alliant la technique et l'expertise fonctionnelle. Spécialisé dans les progiciels (CRS, PMS, GMAO), je m'appuie sur ma culture digitale, des compétences en cadrage fonctionnel, et une approche orientée métier pour garantir la réussite des projets tout en construisant des relations clients durables.

### EXPÉRIENCES

#### Account manager / Consultant fonctionnel

Flag-Systemes - Depuis décembre 2020 - France



- Intégration de nouveaux clients
  - Cadrage et pilotage fonctionnel de la migration de CRS / PMS pour les 17 résidences du siège Village Club du Soleil
- Projets de déploiement PMS (cadrage, formation client, accompagnement au paramétrage):
  - 20 résidences chez Néméa
  - 3 hôtels chez Pairi Daiza
  - Audit client pour amélioration process métier
- Intégration de partenaires pour les clients (channel manager):
  - Cadrage et intégration des passerelles OTA (Booking, Expedia, D-Edge,...) chez plusieurs clients.
- Rôle de consultant métier
  - Expertise fonctionnelle paramétrage sur les sujets CRS/PMS
  - Optimisation des process métier client
  - Support applicatif de niveau 2
  - Animation d'atelier métier au club utilisateur
- Product Owner Projets WEB (équipe dédiée de 3 développeurs et un testeur):
  - Evolution du site V1 de Pairi Daiza Resort
  - Mise en place de vente de bons cadeaux en ligne Pairi Daiza Resort
  - Cadrage et mise en place du site Odalys Vacances en version NL
  - Responsable des évolutions WEB Front pour Odalys Vacances (solution de paiement: Amazon pay...)

#### Technicien qualité logicielle

Flag-Systemes - Mars 2017 à décembre 2020 - CDI - France



- Mise en place et réalisation de tests sur les logiciels CRS et PMS afin de valider les développements unitaires et les versions des logiciels.
- Formation des utilisateurs d'exploitation sur le logiciel i-Pms
- Documentation fonctionnelle
- Accompagnement client à la rédaction de cahier de recettes métier

#### Support applicatif et opérationnel

ENNOVIA SARL / CRAZYLOG - Septembre 2012 à mars 2017 - CDI - Toulon - France



- Responsable formation logiciel (interne et externe):
  - Audit client, planification, formation, documentation, gestion de projet.
- Participation à la rédaction et la réalisation de scénario de test.
- Support applicatif logiciel.
- Mise en place et intégration d'outil de reporting (BIRT).

### COMPÉTENCES

#### Informatique

- MySQL ★★★★☆
- BIRT Designer ★★★★☆
- Microsoft Office ★★★★☆
- Google Workspace ★★★★☆
- Mantis ★★★★☆
- Monday ★★★★☆

#### Compétences techniques

- Process Agile ★★★★☆
- Audit client ★★★★☆
- Formation logiciel ★★★★☆
- Gestion documentaire ★★★★☆

#### Langues

- Français ★★★★★
- Anglais ★★★★☆

#### Compétences transversales

- Service client ★★★★☆
- Capacité à vulgariser ★★★★☆
- Polyvalence ★★★★☆

### FORMATIONS / CERTIFICATIONS

#### DUT Génie Industriel et Maintenance

UNIVERSITÉ DU SUD TOULON VAR

Septembre 2002 à août 2005

Formation en alternance en tant que mécanicien préparateur. Projet de fin d'étude : Mise en place de MS Project dans le cadre d'un IPER sur un SNA.

#### Certification PSPO 1

2022

#### Formation de Formateur

ORSYS

2021

- Mise en place de gestion de stocks sur des process de traitements de déchets
- Rédaction de spécifications techniques de réception de travaux.
- Rédaction de manuels de maintenance pour l'exploitation de process industriels
- Etudes AMDEC de process d'incinération / reconditionnement déchets radioactif
- Mise en place GMAO, formation du personnel, SAV logiciel.