

## Goodry Gubbels - BIOGRAPHIE

### PARCOURS

20 ans d'expérience professionnelle dans des multinationales de télécommunications et des prestataires de services ;

- 20 ans dans le Service et le Solution Delivery (B2B et B2C) ;
- 14 ans à la direction IT à l'international (DSI, Direction Technique) ;
- 10 ans à des positions Executive (membre COMEX ou Steering Committee) ;
- 9 ans à des fonctions de la direction du développement des applications et solutions ;

### BUSINESS

- Management des entités et des équipes multiculturelles et pluridisciplinaires (IT, PS, Ops) de 180 personnes ;
- Gouvernance et conduite du changement, de la transformation et transition des projets à dimension internationale ;
- Création de produits et de services innovants (France et International) ;

### ENTREPRISES ET FONCTIONS

Goodry débute sa carrière chez EuroNet\*Internet, un fournisseur d'accès internet aux Pays-Bas, comme ingénieur de support et superviseur du Help Desk ; En 1997, il prend la responsabilité de la création et de la gestion du département de la relation client de la filiale belge du groupe. Après le rachat par Wanadoo, il gère l'externalisation d'une grande partie des activités du Help Desk et Service Client et se fait remarquer par la direction du groupe SR. Teleperformance.

En 2000, il rejoint le groupe SR. Teleperformance à Paris, comme responsable des Systèmes d'Information Europe. Sa mission sera, entre autre, de créer des nouvelles infrastructures techniques, la renégociation des contrats fournisseurs, ainsi que de l'harmonisation des méthodes et procédures au sein de l'IT, partout en Europe. Pour gérer les 180 personnes dans les départements IT en Europe, il crée et dirige le Comité de Pilotage IT.

Ensuite, il reprend les fonctions du directeur des Systèmes d'Information Europe et Il travaille principalement sur les aspects de la gouvernance, l'audit technique & qualité et la gestion des coûts IT. Avec le support du Comité de Pilotage, il met en œuvre les consolidations des infrastructures IT et telecom régionales dans des data centers centralisés.

En 2006, il est nommé Directeur Technique de Teleperformance Interactive et prends la direction de la conception, mise en place et gestion des plateformes spécialisées en "self-service". Basée sur des plateformes leader dans leur marché (Genesys et Nuance), une solution de gestion multi-client et des applications personnalisées sont développées par des équipes de développement internes et externes.

Après que le socle technique eut été mis en place, le rôle de Goodry évolue vers de la consultance des clients, la gestion des flux et les capacités des infrastructures. Il commence à gérer également la migration des solutions vers une Delivery en mode Saas / Cloud.

En parallèle, il reprend également la responsabilité de l'harmonisation et consolidation des infrastructures de production de Teleperformance FSM (French Speaking market) à l'adresse de 8 000 utilisateurs sur 21 sites dans 3 pays.

Goodry a fait ses études au Polytechnique de Delft et à l'Université d'Amsterdam

