



FLORIANNE AGATHE

Produits — systèmes — expériences numériques

Améliorer la performance des paiements à grande échelle grâce à des opérations techniques orientées partenaires, à l'intégrité de bout en bout des transactions et à une mise en production maîtrisée au sein d'écosystèmes de paiement mondiaux.

Secteurs d'expérience : Paiements, Banque, Assurance, Santé, Gestion de maintenance des actifs physiques

Portée géographique : Europe centrale, Moyen-Orient et Afrique (CEMEA) et région Asie-Pacifique (APAC)

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

- Professionnelle des opérations produit et techniques orientées partenaires, avec plus de 20 ans d'expérience en APAC et en CEMEA, déployant des capacités de paiement sécurisées, fiables et évolutives dans des environnements hautement réglementés.
- Expertise approfondie des écosystèmes de wallets, de la tokenisation réseau, de l'orchestration des paiements pilotée par API et du déploiement de plateformes multi-marchés, avec une solide expérience dans la gestion d'engagements techniques partenaires, la navigation des contraintes réglementaires et l'amélioration mesurable de la performance et de la fiabilité transactionnelles.
- Capacité démontrée à opérer à l'intersection du produit, de l'ingénierie et des partenariats — en pilotant des programmes d'intégration partenaires de taille moyenne à grande, en assurant la qualité et la maturité opérationnelle des livraisons, et en garantissant des mises en production stables grâce à une gestion proactive des risques et à la coordination des incidents.
- Développement d'un jugement produit solide, acquis par une exposition directe à la fois à : (1) des écosystèmes régis par des tiers (régulateurs / wallets / schemes) et (2) des produits développés en interne, où l'adoption, les modèles économiques et l'adéquation future au marché doivent être validés par une valeur client tangible et une viabilité économique démontrée.
- Applique ce jugement pour évaluer la viabilité à long terme et la capacité d'anticipation des initiatives produit, en reconnaissant comment la complexité d'intégration, des modèles économiques peu transparents et une validation insuffisante du problème peuvent créer un désalignement entre la valeur client, le coût d'adoption et la conception de la plateforme, limitant ainsi

RÉALISATIONS SÉLECTIONNÉES

- Généré une croissance mensuelle des revenus de 55 à 70 % au-delà des objectifs pour les services de certification Visa et les services de plateforme, tout en maintenant un taux de satisfaction client de 95 à 100 %, grâce à l'amélioration de la préparation à la mise en production, à la résolution des défauts d'intégration transactionnelle et à la préservation de l'intégrité des autorisations sur des flux de paiement en production.
- Permis l'adoption par les émetteurs de la tokenisation réseau et des cadres d'authentification numérique pour les cas d'usage de paiement en stored credential et en e-commerce, renforçant la maturité de l'écosystème afin de réduire la fraude CNP et d'améliorer la sécurité transactionnelle à grande échelle sur des marchés à forte croissance.
- Dirigé le premier déploiement mondial de Wallet Extension Provisioning chez Visa, réduisant le temps d'intégration de 25 % et établissant de nouveaux standards d'implémentation.
- Piloté l'analyse de bout en bout des modes de défaillance des transactions de paiement à travers les flux d'autorisation, de tokenisation, de clearing et de back-office durant la certification, permettant des mises en production sans défaut (100 %) et zéro incident Sev-1/Sev-2 après certification.
- Reconnu(e) par les équipes commerciales internes et les partenaires externes pour la constance de la qualité de livraison et la fiabilité opérationnelle, avec des partenaires sollicitant régulièrement une implication continue sur plusieurs initiatives et des équipes comptes confiant des missions complexes et à haut risque sur la base d'une relation de confiance et d'un historique d'exécution éprouvé.

l'évolutivité, la pérennité et l'impact à long terme.

- Solide expertise produit orientée intégration : cadrage du problème, arbitrages et pilotage de la livraison à travers des API, des flux de données complexes et des contraintes multi-parties prenantes — tout en préservant la qualité institutionnelle et la résilience opérationnelle.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Product Systems Builder, Congé sabbatique professionnel

Maurice · Mars 2025 – Présent

Objectif : À la suite d'un rôle régional senior en leadership produit, cette période a été structurée autour de l'approfondissement des compétences pratiques en mise en œuvre de plateformes et du renforcement de la maîtrise technique des systèmes produit modernes.

Axes de travail :

- Conception de plateformes de bout en bout (modélisation des surfaces API, schémas de données, orchestration des workflows)
- Définition structurée des exigences et traçabilité
- Discipline de livraison à travers les couches d'architecture, d'intégration et d'utilisabilité
- Recherche appliquée sur les écosystèmes réglementés de paiement et de gestion des identifiants numériques

Réalisations sélectionnées :

- Conçu et développé un système numérique prêt pour la production, appliquant les principes de conception de plateforme sur l'ensemble du cycle de vie (cadrage du problème → décomposition du système → contrats d'API → déploiement) -(Nov-2025).
- Développé deux concepts produit jusqu'à des prototypes haute fidélité, afin de mettre en pratique une démarche structurée d'exploration produit, la clarté des parcours utilisateurs et la cartographie des capacités.
- Complété le programme de certification « Product Management Professional » de la SMU en août 2025.

Senior Product Manager, Consumer Solutions – Équipe Modern Credentials

Visa Inc, Singapour · Mai 2024 – Décembre 2024

- Piloté des initiatives régionales en analysant les besoins métiers et les contraintes de plateforme, puis en les traduisant en exigences produit et système claires et structurées afin de soutenir des capacités de paiement consommateur pilotées par API et une exécution coordonnée du go-to-market sur plusieurs marchés.

Réalisations sélectionnées :

- *Orchestration des paiements & réutilisation de plateforme* : Analysé les API de la Visa Developer Platform et les produits consommateurs existants afin de cartographier les recouvrements fonctionnels, les schémas d'orchestration et les contraintes de dépendance, contribuant à la définition des exigences pour de nouvelles combinaisons produit et garantissant leur faisabilité sur des implémentations multi-marchés.
- *Décision produit & arbitrages* : Animé des ateliers structurés de discovery des exigences et de cadrage du problème avec des parties prenantes régionales, en décomposant des demandes à haut niveau en impacts fonctionnels concrets, parcours d'implémentation et critères d'acceptation, et en appuyant la prise de décision par des arbitrages documentés et des analyses coûts-bénéfices.
- *Efficacité opérationnelle* : Contribué au déploiement APAC d'une plateforme mondiale d'onboarding client en identifiant les écarts dans les workflows régionaux, en validant les parcours d'enrôlement numérique et en affinant les exigences fonctionnelles, participant à une réduction estimée d'environ 50 % du délai d'onboarding.

[Plus d'infos →](#)

Solutions Manager, Équipe CS Solutions and Architecture

Visa Inc, Singapour · Décembre 2022 – Mai 2024

- Implémentations de portefeuilles xPay¹ et de tokenisation réseau : gestion de la discovery, du solutioning, de l'implémentation, des tests, du troubleshooting, du lancement et du support post-lancement.
- Gestion de programme Push Provisioning en APAC : pilotage de l'adoption du SDK Visa Digital Enablement via les applications de banque mobile des émetteurs.
- Engagement des parties prenantes : animation de sessions de partage de connaissances.
- Mentorat des nouvelles recrues : accompagnement sur les implémentations de portefeuilles xPay.

Réalisations sélectionnées :

- Dirigé le premier projet APAC OBO (On-Behalf-Of) via Apple Partner Hub, définissant de nouveaux standards pour les implémentations Apple Pay.
- Piloté la mise en œuvre de la première Wallet Extension Provisioning mondiale via Visa Digital Enablement (VDE) SDK 4.1, réduisant de 25 % le temps d'intégration.
- Mené à bien le lancement de portefeuilles xPay, de portefeuilles émetteurs et de projets de tokenisation réseau pour 50 émetteurs en Asie-Pacifique en 17 mois, générant une croissance des transactions et volumes de paiement > 70 %, accélérant l'émission instantanée de 60 % et améliorant l'expérience client de 80 %.
- Implémenté et lancé 3 portefeuilles émetteurs HCE desservant > 2 M d'utilisateurs sur 3 marchés où les portefeuilles tiers ne sont pas pris en charge, améliorant la capacité de paiement numérique de 30 %.
- Permis aux émetteurs d'APAC d'exploiter la tokenisation du PAN de la carte de paiement et les cadres d'authentification numérique, renforçant la préparation de l'écosystème à la réduction de la fraude CNP.
- Livré des webinaires de partage de connaissances à plus de 300 participants en APAC avec un taux de satisfaction > 95 %.
- Accompagné 3 nouvelles recrues via un mentoring structuré, renforçant leurs compétences et leur confiance, ce qui a conduit à des livrables projets supérieurs aux attentes.

[Plus d'infos →](#)

Senior Staff Software Test Engineer, Équipe Global Client Testing (GCT CEMEA)

Visa Inc, Singapour · Septembre 2013 – Novembre 2022

- Tests terminaux (ADVT, CDET) et validation de personnalisation de cartes pour les produits émetteurs, y compris cartes biométriques.
- Certification du serveur d'acquisition et de l'émission pour la conformité aux normes ISO et aux règles fondamentales de Visa pour tous les services de paiement.
- Certification des services API pour les transferts d'argent, paiements par QR-code et cadres de tokenisation du PAN de la carte de paiement.
- Certification du traitement back-office des litiges et résolutions des acquéreurs et émetteurs, en conformité avec les règles et mandats Visa.
- Identification d'axes d'amélioration du processus de test et fourniture de solutions.

Réalisations sélectionnées :

- Mené des sessions de certification à fort impact dans l'environnement de certification (VCMS) avec émetteurs, acquéreurs et processeurs CEMEA.
- Dépassé les objectifs de revenus mensuels de 45 % à 70 % tout en maintenant 95 % à 100 % de satisfaction client.
- Réalisé des certifications bout-à-bout pour tous les portefeuilles numériques (« Pays », portefeuilles émetteurs et wearables (objets connectés portables)), générant une croissance des paiements numériques de 50 % à 65 %.
- Développé une expertise SME sur la plateforme de configuration Visa CORE et CONFIG pour cartes, tokenisation, autorisations et services back-office.
- Rédigé des manuels utilisateurs et QRG pour favoriser l'adoption de la nouvelle plateforme de tests en self-service (> 55 %).
- Résolu des incidents de transactions dans VCMS via une suite d'outils internes, réduisant de 98,5 % la survenue d'erreurs en production.

[Plus d'infos →](#)

Senior IT Business Analyst, Internet Banking

DBS Bank, Singapour · Avril 2012 – Septembre 2013

- Livré des améliorations d'Internet Banking pour Taïwan, améliorant l'engagement numérique et la conformité.

[Plus d'infos →](#)

IT Business Analyst, Global Collections and Fraud COE

Citibank NA, Singapour · Octobre 2011 – Avril 2012

- Support évolutif des systèmes de collections (CACS).

[Plus d'infos →](#)

Business Analyst, Financial Infrastructure and Credit Bureau

Dun & Bradstreet, Dubaï, EAU · Avril 2010 – Septembre 2011

Réalisations sélectionnées :

- Collaboré avec les Banques centrales du Qatar, Oman, Algérie, Nigéria, Égypte, Maldives, Népal et Tadjikistan pour définir les modèles de données de bureau de crédit, les entrées de scoring et les exigences réglementaires.
- Soutenu les activités de pré-vente en concevant des workflows CBMS, en préparant les réponses aux RFP et en présentant les composantes techniques de la solution aux Banques centrales.
- Recueilli et affiné les exigences métiers, permettant la personnalisation des modules de bureau pour l'ingestion, la validation, la déduplication, le reporting et les pipelines de décision.
- Travaillé avec les équipes d'ingénierie pour cartographier les flux de données multi-sources (banques, NBF, télécoms, assureurs), contribuant à des pipelines d'intégration à haut volume utilisés pour les rapports de crédit.
- Permis aux Banques centrales de créer des référentiels nationaux de crédit unifiés, améliorant l'évaluation des risques, la précision d'octroi de prêts et la transparence du marché.

[Plus d'infos →](#)

Business Analyst, Équipe .NET

Crédit Agricole CIB, Singapour · Septembre 2009 – Mars 2010

- Livré un système de gestion de la performance.

[Plus d'infos →](#)

Business Analyst / Project Manager

Citibank NA, Singapour · Août 2005 – Septembre 2009

- Mené des projets de re-ingénierie de processus à travers la région APAC.

[Plus d'infos →](#)

Programmeuse

INET, Singapour · Mai 2005 – Juin 2005

- Prestations de maintenance de sites web.

[Plus d'infos →](#)

IT Executive

Global Network Unlimited, Singapour · Juin 2004 – Février 2005

- Livré des améliorations de sites web et d'e-commerce pour des clients PME, améliorant leur présence numérique et leurs capacités de transactions en ligne.

[Plus d'infos →](#)

IT Executive

AIA – Terene Seow Agency, Singapour · Décembre 2003 – Juin 2004

- Numérisé la gestion manuelle des polices et lancé une application web.

[Plus d'infos →](#)

PARCOURS ACADÉMIQUE

- Digital Assets – University at Buffalo (UB) *[En cours]*
- Blockchain Course – University at Buffalo (UB) *[En cours]*
- IBM Data Science Professional Certificate *[En cours]*
- ChatGPT for Web Design – Coursera, Nov. 2025
- Vibe Coding with Replit – Datacamp, Nov. 2025
- Product Management Professional – Singapore Management University (SMU), Avr. – Août 2025
- Payment Everywhere Certified Professional – Visa University, Singapour – Juil. 2019
- Licence en Informatique – National University of Singapore (NUS), Singapour – Août 2002

COMPÉTENCES TECHNIQUES & ANALYTIQUES

Normes de paiements & bancaires :

- Analyse de données de personnalisation de carte, communications terminal, messages de paiement ISO 8583 pour tous les modes de saisie.
- Analyse de fichiers de compensation et de règlement.
- Analyse en temps réel d'APIs REST de paiement et d'interfaces d'orchestration pour la recherche de causes racines, via un ensemble d'outils (Splunk, journaux de transactions, Vital Signs, parseurs VBA, etc.).

Data Analytics :

- Extraction de données à partir de plateformes de reporting, transformation et validation par rapport aux spécifications techniques, et restitution des résultats aux acquéreurs, émetteurs et processeurs.

UI/UX & développement produit :

- Figma, HTML, CSS, PHP, JavaScript, SQL, Low-code/No-code, Adobe Creative Cloud, Atlassian Jira & Confluence.

Tech émergentes & innovation :

- IA & outils, intégrations de Payment Enablers, APIs REST, tokenisation du PAN de la carte de paiement.

DOSSIER PERSONNEL

Langues :

- Anglais et Français (natif/bilingue).

Localisation actuelle :

- Maurice, ouverte à la relocalisation et disponible pour des opportunités en présentiel, hybride ou à distance.

¹ xPay désigne les implémentations de paiements via portefeuilles mobiles (par ex. Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay).