

Yassir BENNANI

+33 7 68 36 76 13

yassirbennani.yb@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/yassir-bennani/>

Paris, France

Customer success MANAGER

Anglais courant

Professionnel expérimenté avec plus de 11 ans d'expérience dans la gestion de la relation client et l'accompagnement de comptes stratégiques en EMEA. Spécialisé dans le suivi de la satisfaction client, l'optimisation de l'expérience utilisateur et le développement de la valeur client, avec une expertise dans la gestion des escalades, la coordination d'équipes multiculturelles et l'amélioration continue des processus. Certifié ITIL v4, avec un historique démontré de fidélisation et de croissance des comptes.

Compétences clés : Fidélisation et développement de comptes stratégiques | Gestion des escalades et coordination multi-intervenants | Amélioration continue des services | Management et coordination d'équipes | Relation client et comités de pilotage | Transition et déploiement de services | Coordination multi-acteurs internationaux | Amélioration continue de l'expérience client | Animation de comités de pilotage et reporting exécutif | Déploiement et adoption de nouvelles solutions

- Méthodologies : ITIL v4, Agile, HDI
- Outils ITSM : ServiceNow, Remedy, M365, Citrix, Cisco Cybersécurité

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2016 - 2024 **TALENT ACQUISITION MANAGER et RESSOURCES COORDINATOR - EMEA**

NTT DATA SERVICES

Entreprise mondiale de services et de conseil en technologies de l'information

En charge de

- Pilotage des SLA et KPIs liés aux services EMEA, respect systématique des engagements contractuels.
- Coordination multi-acteurs (clients, partenaires, sous-traitants, universités)
- Organisation et animation d'événements internationaux de recrutement et marque employeur.
- Réduction du turnover : 8 départs seulement en 8 ans.
- Optimisation des processus et gestion d'une base candidats (0 à 4 000 profils)
- Escalade et communication proactive lors des incidents majeurs.

2006 - 2016 **SERVICE DELIVERY MANAGER - EMEA**

DELL SERVICE

En charge de

- Gestion complète du delivery : backlog, reporting, SLA/KPI, satisfaction client supérieur à 90%
- Gestion des incidents majeurs et escalades critiques.
- Animation de comités de pilotage et plans d'amélioration continue.

Encadrement et formation d'équipes de support technique (N1/N2)

Service Transition et suivi de déploiements.

- Veille technologique et ateliers clients.

2000 - 2006

GERANT D'USINE - CONFECTION TEXTILE

FORMATION

Agile, Cisco Endpoint Security et Cybersécurité

DIPLOME D'INGENIEUR
INSTITUT INGENIERIE TEXTILE

BTS INFORMATIQUE DE GESTION

CERTIFICATIONS

ITIL V4-CERTIFICATION
HDI – CERTIFICATION

LANGUES

Français (natif), Anglais (courant), Arabe (natif)

INFORMATIQUE

- Systèmes : Windows, MacOS, Citrix, Android,
- iOS ITSM : ServiceNow, Remedy CA USD
- Collaboratif : M365, MS Office
- Matériel : PC, Mac, iPhone, iPad
- Méthodologies : ITIL v4, Agile, HDI
- Outils ITSM : ServiceNow, Remedy, M365, Citrix, Cisco Cybersécurité