



CONTACT

+33 676996388
3 rue du Buisson Joyeux
94 700 Maisons Alfort
kittiphanh_a@yahoo.fr

FORMATION

- 2020 : CC11 - Le manager Agile : Management 3.0 (26 Academy) ;
- 2020 : SM2 - Agile Scrum Master (26 Academy) ;
- 2015 : Assurer la maîtrise d'ouvrage ;
- 2009 : Mise en œuvre de CMMI ;
- 2009 : Essential de CMMI ;
- 2009 : Certification ITIL V3 Foundation ;
- 2006 : Formation de chef de projet ;
- 2006 : Formation de management ;
- 2003 : Paris Dauphine MIAGE ;
- 1998 : BTS Informatique de gestion - ORT Choisy le roi.

COMPÉTENCES TECHNIQUE

- Animer les COPILs ;
- Management d'équipe ;
- Gestion de planning ;
- Gestion des demandes, des incidents ;
- Rédaction des documents contractuels (PAQ, PAS, CS ...)
- MSOffice

SAVOIR ÊTRE

- Sens du service ;
- S'adapter aux changements ;
- Travail en équipe ;
- Bon relationnel ;
- Être à l'écoute.

LANGUES

- Anglais B2.

KITTIPHANH Alexandre

Service Delivery Manager

EXPERIENCES

- **Portage salarial (Freelance)** 2021 - Aujourd'hui
 - **Chef de projet** FNAC Sept 2022 - Janv 2024
 - Gérer une équipe de techniciens de proximité (15 personnes) :
 - Analyser le cahier des charges et les besoins ;
 - Animation des réunions d'équipe, suivre les tickets, prise d'appels, etc ;
 - Gestion de planning, gestion boîte mails commune ;
 - Gestion des demandes, gestion des incidents (750 utilisateurs).
 - **Service Delivery Manager** Elior Janv 2021 - Juil 2022
 - Piloter l'infogérance :
 - Rédaction des documents contractuels (PAQ, CS, livret d'accueil ...) ;
 - Animer les COPILs, animer les réunions d'équipe ;
 - Gérer des contrats de services, en respectant les SLAs, KPI ;
 - Participer au recrutement des collaborateurs ;
 - Mise en place des indicateurs (KPI) ;
 - Service Desk et assistance aux utilisateurs.
- **ESN (Entreprise Service Numérique) - Sept 1999 - Nov 2020**
 - **Delivery Manager / Chef de projet / Manager de transition** EDF, RTE, La cours des comptes, Ministère de l'éducation nationale. Mai 2015 - Oct 2020
 - Gérer les contrats d'infogérances :
 - Animer les réunions d'équipe,
 - Gérer les plannings (entretiens annuels et professionnels, formation) ;
 - Piloter les sous-traitants, assurer le foisonnement ;
 - Participer aux phases d'avant-vente :
 - Produire les indicateurs (KPI, SLAs) ;
 - Chiffrage, réponses aux appels d'offres.
 - Gérer les patrimoines documentaires :
 - PAQ, PAS, Livret d'accueil, contrat de service, mode d'opérateurs, etc ;
 - Service Desk et assistance aux utilisateurs.
 - **Responsable qualité centrale** Au siège de la société (ESN) Fev 2014 - Avr 2015
 - Mener une enquête de satisfaction ;
 - Gérer les patrimoines documentaires, animation des réunions d'équipe (5 personnes).
 - **Chef de projet -MOA** Bouygues Telecom Fev 2010 - Janv 2014
 - Analyser les cahiers des charges et les besoins ;
 - Animation des réunions d'équipe ;
 - Gestion de planning..
 - Gestion des demandes, gestion des incidents.
 - **Responsable de forfait** Orange Juil 2003 - Janv 2010
 - Animer les COPILs ;
 - Animation des réunions, gestion d'équipe; gestion de planning (17 personnes);
 - Gestion des demandes, des incidents.
 - **Ingénieur Etude et Développement** France Telecom, Société générale, Canal+ Sept 1999 - Mai 2003
Analyste programmeur en Visual Basic, Acces, PL/SQL