

## Yassir BENNANI

+33 7 68 36 76 13

[yassirbennani.yb@gmail.com](mailto:yassirbennani.yb@gmail.com)

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

Paris, France

## SERVICE DELIVERY MANAGER

### Anglais courant

Professionnel expérimenté avec plus de 11 ans dans la gestion de services IT et EMEA, spécialisé dans le pilotage contractuel (SLA/OLA/IAL), la gestion d'incidents majeurs, l'amélioration continue et la coordination d'équipes multiculturelles. Certifié ITIL v4, avec un historique de satisfaction client, expert en gestion des services critiques et en optimisation des processus ITSM.

**Compétences clés :** Pilotage de SLA et KPI | Gestion des incidents majeurs et escalades | Amélioration continue des services | Management et coordination d'équipes | Relation client et comités de pilotage | Transition et déploiement de services | Coordination multi-acteurs internationaux

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

### EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

**2024–2025**

**Période de transition personnelle et de formation**

Année consacrée à l'éducation de mes enfants, tout en suivant deux formations complémentaires :

Espagnol – perfectionnement linguistique

Cybersécurité – initiation aux fondamentaux de la sécurité informatique

**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) , Espagnol ( intermédiaire ).

## **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.