

INCIDENT PROBLEM CHANGE MANAGER

■ EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Octobre 2022 – Mai 2024

INCIDENT MANAGER - BNP PARIBAS (Montreuil)

Réalisations :

- Participation et contribution aux différents comités infogérance (Comités Projet, Comité des Changements, Comités de Suivi hebdomadaire et mensuels...) et techniques nécessaires au Suivi et pilotage de la Prestation (Tickets, metrics, KPIs, SLAs, ...)
- Supervision du backlog via Service Now
- Suivi des actions de remédiations et plan de progrès
- Pilotage et mise en œuvre des solutions techniques avec les responsables de domaines infrastructures et experts.
- Coordination des parties prenantes : Infogérant, responsables applicatifs, experts infrastructures
- Communication et reporting régulier vers les différentes instances du client (compte-rendu, rapports d'étonnement...)
- Interactions et relations avec les partenaires technologiques internationaux

Environnement technique :

- Environnement : Open (Unix, Lunix, Windows) et Mainframe
- Outils applicatifs : CEMM, Service Now, Alike, Mobimel, REFI, Télécom DB, Formel, Site, TDF, MQseries, Sentinel, Witbe.

Janvier 2015 – Avril 2022

RESPONSABLE OPERATIONNEL DE COMPTES - FUJITSU TECHNOLOGY SERVICES (Asnières-sur-Seine)

Réalisations :

- Gestion du niveau de service, des changements, des problèmes et des relations avec les parties prenantes
- Gestion des équipes et sens de l'organisation (gestion du planning, du budget, reporting)
- Gestion des stocks
- Gestion des demandes sur 3500 stations-services de marque Total
- Bonnes pratiques selon ITIL
- Management des processus ISO 20000, Lean IT, ITIL, Cobit 2019
- Conduite et gestion de projets avec méthode (cycle en V, Agile, Prince2, Scrum, DevOps)
- Identification des contraintes de délais et de coûts pour élaborer les spécifications du projet
- Capacité à identifier les difficultés et à prendre des décisions individuellement ou par consensus

Environnement technique :

- Environnement : Open (Unix, Lunix, Windows) et Mainframe.
- Outils applicatifs : T-TRIS, Serpent, Service Now, Microsoft Office 2016/365.

Janvier 2013 – Janvier 2015

MANAGER / COORDINATEUR D'EQUIPE - FUJITSU TECHNOLOGY SERVICES (Asnières-sur-Seine)

Réalisations :

Management des équipes techniques sur le site de Total Spazio.

- Elaboration de plannings des tâches en répartissant les missions auprès du personnel selon la charge de travail et les compétences de chacun, respectant ainsi les délais imposés
- Amélioration du processus de gestion d'incidents
- Définition des indicateurs de performance (SLA et KPI)
- Reporting quotidien (météo) hebdomadaire (COMOP) et mensuel
- Animation de réunions (CAB et comité technique)
- Gestion des changements, incidents et problèmes
- Contact avec la clientèle en identifiant leurs besoins et en proposant des solutions adaptées, s'assurant ainsi de leur satisfaction pour optimiser les chances de fidélisation
- Médiation entre le personnel et la hiérarchie en communiquant les réclamations et les directives de chacun, assurant ainsi une bonne transmission des informations
- Création et mise à jour des dossier clients sur le CRM, production de reporting auprès de la direction

Environnement technique :

- Environnement : Open (Unix, Linux, Windows) et Mainframe.
- Outils applicatifs : T-TRIS, Serpent, Service Now, Microsoft Office 2016/365

■ DOMAINES DE COMPETENCES

Mise en exploitation et maintenance

- Planification et déploiement d'équipements informatiques
- Maintien en condition opérationnelle des équipements
- Gestion de l'impact de tout changement sur le niveau de service

Management

- Encadrement d'équipe et coordination de son activité
- Suivi des problèmes et des changements
- Analyse et évaluation des résultats des indicateurs et proposition de plans d'actions

Gestion des contrôles et des risques

- Pilotage et suivi des tableaux de bord
- Anticipation et gestion de la charge
- Analyse et compréhension de l'origine d'un dysfonctionnement, incident ou accident
- Gestion et pilotage des crises et risques

Conduite et gestion de projet

- Elaboration de plans et outils de communication
- Planification et suivi de projets
- Conduite de projets en fonction des méthodes

■ FORMATIONS ACADEMIQUES

2021 – IGS / IPI -Paris **Chef de projet informatique AMOA (Niveau Bac+5)**
1994 – AFPA Le Creusot **Technicien supérieur de maintenance informatique**

■ CERTIFICATIONS

2020 – IGS-Paris **Lean IT**
2020 – IGS-Paris **Iso20000**

■ INFORMATIQUE

Outil ITSM : Service Now / Pack office / Bonne pratique d'ITILV4

■ LANGUES

Anglais **Professionnel**

■ CENTRE D'INTERETS

Intérêts **Vie associative, voyages, Egyptologie**