

N.A

06.17.99.83.45

SERVICE DELIVERY MANAGER

COMPETENCES TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES

- Outil/Applications/Bureautique : Servicenow, ITSM, NTT-GIN, Office 365, Vmware, Tanium, Lotus Note, GLPI, Fusion 365, Zabbix
- Monitoring/Sécurité : Fortigate, Centreon, Kaspersky, Symantec, Forcepoint DLP, Zscaler, Cisco endpoint protection
- Hardware : Gestion de parc/CMDB, Windows, moniteur imprimante, Matériel visio et réseau, accessoires...
- Méthodologie : ITIL 4, Agile
- Système/Serveur : Windows, Linux
- Réseaux : TCP/IP, DHCP, Lan/Wan, FTP, SFTP, SSH, DNS, VPN
- Hardware : Gestion de parc/CMDB, Windows, moniteur

FORMATIONS / ETUDES

- 2018 -2020 Master en Cybersécurité et Cloud Computing, IPSSI, Paris
- 2017-2018 Ingénieur en systèmes et réseaux de communications, INSA, Rennes
- 2015-2017 DUT Génie Electrique et Informatique Industrielle, IUT Henri Poincaré, Longwy

LANGUES

Anglais : Technique

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

10/2023 – à aujourd’hui

Société K.

Service Delivery Manager

- Gestion des incidents et des problèmes, pilotage des partenaires internes et externes dans la résolution des incidents et les réponses aux requêtes,
- Garant des niveaux de services souscrits,
- Participation à l'évolution du catalogue de services,
- Reporting des SLA et KPI,
- Contribution au passage de projets en TMA,
- Suivi de la bonne intégration des plateformes SAP dans l'écosystème,
- Mise à jour des processus de support et suivi de leur bonne application,
- Garant du maintien et la conformité des livrables liés à l'activité,

- Définition et formalisation dans un contrat de service du contenu et des modalités de mise en oeuvre de service à travers les descriptifs des SLA et SLR.
- Participation à l'identification de cost savings sur son périmètre.

Environnement : ITSM Service Now, Hardware, Windows 7/10, Office 365, AD, Azure, Windows Server, TCP/IP, Lan/Wan, FTP, SFTP, SSH, DNS, VPN, Wifi, supervision, monitoring

02/2019 – 09/2023

NTT Ltd

Service Delivery Manager

- Définir le contenu et les modalités de mise en œuvre de services dans le respect des politiques globales du Groupe.
- Participer à l'élaboration de contrats de services internes et définir les niveaux d'engagement (SLA = Service Level Agreement)
- Piloter la contractualisation et l'exécution des contrats de sous-traitance relatifs aux services,
- Piloter les ressources internes et externes qui délivrent les services, s'assure de la prise en compte des événements et changements pouvant impacter les services et les contrats de sous-traitance,
- En charge du reporting, KPI, SLA et autres rapports sur la qualité des opérations
- Gérer les processus d'escalade et de crise en cas de difficulté.
- S'assure de la satisfaction de ses clients internes.
- La production sur le portefeuille des applications sur les périmètres confiés,
- La mise en place du comité de validation technique,
- La mise en homologation et la mise en production,
- La certification d'exploitabilité,
- La gestion des incidents,
- La gestion des problèmes,
- La gestion des conventions d'exploitations,
- La gestion des changements mineurs,
- La gestion des changements majeurs,
- Support aux études dans l'ensemble de leur relation avec la production
- Support à la production
- Suivre le budget des services

Environnement : ITSM Service Now, Hardware, Windows 7/10, Office 365, AD, Azure, Windows Server, TCP/IP, Lan/Wan, FTP, SFTP, SSH, DNS, VPN, Wifi, supervision, monitoring