



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

DIPLOMES & FORMATIONS

2017

Diplôme national d'ingénieur en sciences appliquées et technologiques

2014

Licence appliquée en science et technologies de l'information et communications

2011

Baccalauréat en Mathématique

LANGUES

Anglais

C1 : Courant

COMPETENCES TECHNIQUES

Langages et Framework

Scripting Python, PHP, C, C++, Java, Ruby, REST API

AWS

EC2, AWS Lambda, S3, EBS, ELB, CloudFront (CDN), AZ, VPC, CloudWatch, Trusted Advisor, Route 53, DynamoDB, RDS, CloudTrail, IAM

VMware

ESXi Hypervisor, vCenter, vSphere, FT, HA, DRS, VM, vMotion, vSAN, vSwitch, vNICs.

Networking & protocols

Switches Brocade/Cisco/Aruba, Ethernet, LAN, vLAN, WAN, SAN, NAS, DAS, TCP/IP, HTTPS, DHCP, DNS, iSCSI, FC, Firewall, ACL

Operating Systems

VMware vSphere/vCenter 6.x & 7.x, Windows Server 2016/2019, RHEL 7/8, Cent OS, Fedora, Ubuntu

Databases

MySQL, PostgreSQL, OracleDBs

Containers

Docker, Kubernetes (concepts)

Security Awareness

Phishing, malware, ransomware, Social engineering, DoS, DDoS, MITM, SQL Injection.+

HPE products

Compute/Servers: Synergy, Blade Infrastructures c7000, Proliant ML/DL/BL, Apollo, Simplivity solutions.

Storage/Backup Solutions: Primera, 3PAR Arrays, MSA Storage, StoreOnce Backup, Nimble dHCI.

Network: Aruba/Cisco/Brocade Switches, ToR

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted

	<p>Service Delivery Manager</p> <p>Incident Manager</p> <p>7 ans d'expérience</p>	Référence	G-CV-GRH-REC-04 00
		Date de création	07/07/2020
		Date de révision	

HPE Tools: OneView, Infosight, iLO, iLO Amp, SSA, SUM, VCM, OA, etc.

CERTIFICATIONS

- AWS Certified Cloud Practitioner
Amazon Web Services
- VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (vSphere 7)
VMware
- ITIL v4 Foundation
AXELOS
- Agile SCRUM Foundation
EXIN
- Customer Centric Mindset 1,2
Hewlett Packard Enterprise
- HPE ATP - Building HPE Hybrid IT Solutions v2
Hewlett Packard Enterprise
- CCNA 1,2,3,4
Cisco
- Big Data Developer Mastery Award for Students
IBM

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis janvier 2024

Client

Rôle

Réalisation

Numeryx (Mission chez Orange Business Services)

Auchan E-commerce, Tissot, Chanel, Habitat76, Alliance Marines

Service Delivery Manager

Pilotage opérationnel et relationnel des comptes stratégiques

- Responsable du pilotage opérationnel et relationnel sur des comptes à fort enjeu tels que **Auchan E-Commerce, Tissot, Chanel, Habitat76** ou **Alliance Marines**.
- Suivi rigoureux des SLA, et analyse continue des KPI pour mesurer la performance des services,
- Identification des axes d'amélioration et anticipation proactive des besoins métier..

Gestion et maîtrise des risques

- Déploiement de plans de continuité d'activité (PCA) et d'optimisation des opérations pour garantir la **disponibilité et la résilience des services**, notamment dans des environnements cloud complexes (Azure).

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

- Pilotage structuré des risques et une amélioration continue intégrée à tous les niveaux de la chaîne de valeur.

Suivi de la transition Build-Run & handover cloud

- Coordination de la **migration du cloud OAB vers le cloud Avenue**, en étroite collaboration avec les équipes projet (build) et les équipes run (support N1/N2, supervision, exploitation).
- Participation dans les comités de transition, les comités opérationnels, suivi et validation des livrables de handover, sécurisation des environnements post-migration.

Suivi financier, facturation & gestion des changements

- Pilotage du **suivi financier des comptes** : suivi des **unités d'œuvre (UO), tokens consommés** dans le cadre des demandes de changement (RFC),
- Consolidation des éléments pour **une facturation juste et transparente**. Communication régulière auprès des clients sur les RFC en cours ou à venir, intégrant impacts, consommations et délais.

Collaboration inter-fonctionnelle & coordination transverse

- Interface entre les équipes techniques (infra, dev, support, sécurité) et les interlocuteurs métiers.
- Coordination transverse pour assurer une exécution fluide des opérations, la bonne gestion des changements et une prise en charge efficace des incidents.

Gestion des incidents, escalades & communication client

- Prise en charge des situations critiques avec réactivité,
- Animation de comités de pilotage (opérationnels, stratégiques et financiers)
- Communication régulière auprès des parties prenantes et élaboration des reportings.

Outils: JIRA, Portail Azure (webapp, app insights), Xymon, Truesight, Canopsis, Grafana, G2C, KCUB, OrdertoBill, Oceane

De juin à décembre 2023

Client

Devoteam

Rôle

Service Delivery Manager

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

Réalisations

Relation client :

- Agir comme interlocuteur principal entre le client et le prestataire de services.
- Établir et entretenir une relation de confiance durable avec les clients.

Gestion des contrats :

- Assurer la bonne rédaction, le suivi et le respect des contrats.
- Veiller au respect des SLA, des termes et conditions contractuelles.

Suivi de la performance :

- Surveiller en continu la qualité des services fournis.
- Collecter, analyser les données et identifier les axes d'amélioration.

Gestion des incidents et escalades :

- Intervenir rapidement en cas de problème signalé par le client.
- Gérer les escalades pour les cas complexes nécessitant une attention particulière.

Gestion financière :

- Gérer le budget alloué aux services.
- Optimiser les coûts sans compromettre la qualité des prestations.

Communication :

- Maintenir une communication régulière avec le client.
- Fournir des mises à jour, anticiper les besoins et recueillir les retours.

Date-Date

Septembre 2019 – Mai 2023

Client

Hewlett Packard Enterprise (HPE)

Rôle

Responsable technique/Responsable Service Client

Réalisations

Gestion de la relation client :

- Établir et entretenir des relations solides avec les clients clés.
- Agir en tant que conseiller de confiance et point de contact principal pour les discussions techniques et les escalades.

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

Stratégie et planification :

- Collaborer étroitement avec les clients pour définir et mettre en œuvre des stratégies de compte.
- Identifier des opportunités d'optimisation de l'infrastructure IT, de réduction des risques et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Gestion et pilotage de projet :

- Planifier, coordonner et suivre la mise en œuvre des projets techniques.
- Assurer la livraison dans les délais, conformément aux spécifications et aux engagements (SLAs, KPIs).
- Animer régulièrement des comités de pilotage.

Expertise technique :

- Maîtriser les produits et solutions HPE ainsi que l'environnement IT du client (serveurs, stockage, réseaux, OS, sécurité, virtualisation).
- Fournir des conseils techniques, résoudre les problématiques complexes et recommander des solutions adaptées.

Support technique et résolution de problèmes :

- Diagnostiquer et résoudre les incidents techniques.
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes internes (support, ingénieurs, experts) pour assurer une résolution rapide.

Formation et transfert de connaissances :

- Organiser et dispenser des sessions de formation aux équipes techniques du client.
- Assurer le transfert de compétences pour renforcer l'autonomie du client.

Date – Date

Octobre 2017 – Septembre 2019

Client

Hewlett Packard Enterprise (HPE)

Rôle

Technical Solutions Consultant - Advanced Solutions Center

Réalisations

- Répondre aux demandes clients et traiter divers problèmes techniques (produits, services, réseaux, OS : Microsoft, Red Hat, VMware)
- Analyser les incidents en collaboration avec le client à l'aide de questions ciblées, de journaux système et d'outils de diagnostic
- Accompagner le client avec des instructions claires (étapes de résolution, réglages de configuration, mises à jour, correctifs)

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

**Projets & Technologies
utilisées**

Projets

- Escalader les cas complexes aux équipes spécialisées tout en assurant le suivi et la communication auprès du client
- Maintenir un haut niveau de satisfaction client en respectant les SLA et en suivant les processus de support
- Consigner avec précision les échanges clients, les diagnostics réalisés, les actions menées et les solutions apportées

AXA-GO : Mise en Place d'un Centre de Surveillance 24/7

- **Description** : Établissement d'un centre de surveillance de la sécurité et de la performance opérationnel 24/7 pour garantir une disponibilité continue des services
- **Objectifs et Enjeux** : Amélioration de la réactivité face aux incidents, prévention des pannes critiques, respect des accords de niveau de service (SLA) et des indicateurs de performances (KPI).
- **Rôle (SDM)** : Gestion de l'équipe de surveillance, élaboration des procédures de gestion des incidents, rapports aux parties prenantes.
- **Environnement technique** : Serveurs HPE (DL/BL), iLO, IRS, Infosight, Onboard Administrator, Virtual Connect Manager, SQL Server 2016, SFDC.

STELLANTIS Group : Gestion de Crises et Plan de Reprise d'Activité (PRA)

- **Description** : Développement d'un plan de reprise d'activité (PRA) en cas de crise ou de sinistre majeur, en collaboration avec le client et les équipes de comptes et de support HPE.
- **Objectifs et Enjeux** : Assurer la continuité des opérations, minimiser l'impact des incidents majeurs, garantir la disponibilité des services critiques.
- **Rôle (SDM)** : Coordination avec les équipes techniques HPE et le client, élaboration du PRA, tests et simulations.
- **Méthodologie** : ITIL, Gestion de la continuité des activités, l'amélioration continue, gestion des problèmes/incidents.
- **Environnement technique** : Parc de 28 Baies de stockage HPE 3PAR 8000/7000, Fibre Channel, SAS, SSD, NVMe, Iscsi.

CNAV : Optimisation des Contrats de Support

- **Description** : Révision des contrats de support existants pour optimiser les niveaux de service, réduire les coûts et garantir une meilleure adéquation aux besoins de l'entreprise cliente.
- **Objectifs et Enjeux** : Réduction des coûts de support, amélioration de la qualité du service, adaptation aux besoins changeants.

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

- **Rôle (SDM) :** Analyse des contrats actuels, négociation de nouvelles conditions avec les commerciaux et le client, communication.

INFORMADIS/E. LECLERC : Migration vers une Infrastructure Composable avec HPE Synergy

- **Description :** Migration vers une infrastructure composable en utilisant la solution HPE Synergy pour améliorer la flexibilité et la gestion des ressources.
- **Objectifs et Enjeux :** Optimisation de la flexibilité, automatisation des opérations, réduction des coûts de gestion.
- **Rôle (TAM) :** Évaluation des besoins de l'entreprise, recommandation de la solution HPE Synergy, accompagnement et gestion de la mise en place.
- **Environnement technique :** Synergy 12000 Frame, SY480 Gen10, Synergy 50Gb Interconnect Link Module, Virtual Connect SE 100Gb F32 Module for Synergy, HPE Synergy 4-port Frame Link Module, VMware ESXi 7.0 U3, Oneview for Synergy, VMware vLCM, SAN, Scripting Python.

COFACE ASSURANCES : Mise en Place d'un Data Center Virtuel

- **Description :** Mise en place d'un Data Center virtuel pour consolider les ressources informatiques et améliorer la flexibilité.
- **Objectifs et Enjeux :** Réduction des coûts, amélioration de la disponibilité des services, renforcement de la sécurité des données.
- **Rôle (TAM-SDM) :** Gestion de l'équipe de projet, coordination avec les équipes techniques, suivi de la performance, communication avec la direction.
- **Méthodologie :** Agile pour la gestion de projet, ITIL pour la gestion de la configuration et des actifs, gestion de la continuité des services informatiques, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité.
- **Environnement technique :** Synergy 12000 Frame, VMware ESXi 7.0 U3, vCenter, vSphere, FT, HA, DRS, VM, vMotion, vSAN, vSwitch, vNICs, SSP.

BLUECOM : Mise en Place d'une Infrastructure de Cloud Hybride

- **Description :** Déploiement d'une infrastructure de cloud hybride pour répondre à la demande croissante de services cloud.
- **Objectifs et Enjeux :** Accroître la flexibilité des services, optimiser les coûts, garantir la disponibilité des applications.

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

- **Rôle (SDM)** : Supervision du projet, gestion des équipes techniques, négociation de contrats de fournisseurs de services cloud, rapport au comité de direction.
- **Méthodologie** : ITIL pour la gestion des services informatiques.
- **Environnement technique** : Serveurs HPE ProLiant DL380 Gen10, Stockage HPE Nimble AF40/HF40, Switchs Aruba, Outils de gestion HPE OneView, Greenlake Cloud platform, GL Central.

BANQUE DE FRANCE : Modernisation de l'Infrastructure Serveurs

- **Description** : Mise en œuvre d'une solution NUTANIX de serveurs HPE ProLiant DX Gen10 pour améliorer les performances et la disponibilité de l'infrastructure.
- **Objectifs et Enjeux** : Réduire les temps d'arrêt, améliorer la capacité de stockage, optimiser les performances des applications.
- **Rôle (TAM)** : Analyse des besoins du client, conception de la solution avec les équipes clients/HPE, coordination de la mise en œuvre, suivi.
- **Environnement technique** : DL Gen8/Gen9, DX Gen10, VMware vSphere, vCenter, Nutanix,

GRTGAZ : Mise en Place de Tableaux de Bord de Surveillance et de Rapports

- **Description** : Mise en Place de tableaux de bord de surveillance et de rapports personnalisés pour permettre au client de suivre en temps réel la performance de son infrastructure.
- **Objectifs et Enjeux** : Amélioration de la visibilité, détection proactive des problèmes, prise de décision éclairée.
- **Rôle (TAM-SDM)** : Évaluation des besoins de surveillance, intégration des tableaux de bord, mise en place des rapports, coordination de l'équipe, suivi du déploiement.
- **Environnement technique** : Châssis BL C7000, serveurs BL Gen10, outils de monitoring IRS, Infosight, Onboard Administrator

BOUYGUES TELECOM : Mise à Jour des Serveurs et des Systèmes d'Exploitation

- **Description** : Mise à jour des systèmes d'exploitation sur l'ensemble du parc serveur, ainsi que des systèmes d'exploitation, pour améliorer la sécurité et la stabilité.
- **Objectifs et Enjeux** : Renforcer la sécurité, assurer la compatibilité logicielle, maintenir le support technique.

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

- **Rôle (TAM) :** Évaluation des systèmes existants, planification des mises à jour, coordination avec les équipes informatiques clients et les équipes en interne.
- **Méthodologie :** ITIL - Gestion des changements.
- **Environnement technique :** Serveurs DL/BL Gen9, Gen10, Gen10+ - OS : VMware ESXi 6.7U3 7.0 U3, Windows Server 2012/2016/2019, Redhat 7/8, CentOS, Citrix

ACOSS/URSSAF : Virtualisation de l'Infrastructure et Consolidation des Serveurs

- **Description :** Virtualisation de l'ensemble de l'infrastructure serveur pour réduire les coûts d'exploitation et améliorer la gestion des ressources.
- **Objectifs et Enjeux :** Réduction des coûts d'exploitation, augmentation de l'efficacité énergétique, simplification de la gestion.
- **Rôle (TAM) :** Évaluation des besoins en virtualisation, recommandations de solutions HPE, compatibilité HW/SW, gestion de la mise en œuvre.
- **Environnement technique :** DL380/BL460c Gen9 Gen10, ESXi 7.0 U3, Custom Bundles VMware/HPE pour le déploiement, iSUT, Scripting, API, Infosight.

GHBS : Expansion de la Capacité de Stockage avec HPE Nimble Storage

- **Description :** Expansion de la capacité de stockage en intégrant des systèmes HPE Nimble Storage pour répondre à la croissance des données.
- **Objectifs et Enjeux :** Assurer la scalabilité du stockage, améliorer les performances, garantir la disponibilité des données.
- **Rôle (TAM) :** Évaluation des besoins de stockage, recommandations, gestion du déploiement.
- **Environnement technique :** HPE Nimble AF40, Fibre Chanel, Outils de monitoring HPE Infosight

HSJ de Marseille : Consolidation de l'Infrastructure du Datacenter via une approche hyperconvergée

- **Description :** Consolidation de l'infrastructure du datacenter en réduisant le nombre de serveurs physiques et en adoptant une approche hyperconvergée avec les solutions HPE SimpliVity.
- **Objectifs et Enjeux :** Réduction des coûts, amélioration de l'efficacité, diminution de l'encombrement du datacenter.

www.numeryx.fr

Téléphone : +33 1 85 40 07 78

Orange Restricted



Service Delivery Manager

Incident Manager

7 ans d'expérience

Référence

G-CV-GRH-REC-04 00

Date de création

07/07/2020

Date de révision

- **Rôle (TAM) :** Évaluation de l'infrastructure existante, proposition de solutions HPE SimpliVity, gestion du projet de mise en œuvre et suivi.
- **Environnement technique :** HPE SimpliVity 380 Gen10, Nimble dHCI AF40, VDI, VMware vCenter, vSphere, ESXi 7.0 U3g, SAN Switchs 6600B FOS 8.2.3c

EURO INFORMATION : Evaluation de la Stratégie de Sauvegarde et de Récupération des Données

- **Description :** Evaluation de la stratégie de sauvegarde et de récupération des données robuste en utilisant des solutions de stockage HPE StoreOnce et de gestion des données.
- **Objectifs et Enjeux :** Assurer la disponibilité des données, minimiser les temps d'arrêt, garantir la récupération des données en cas de sinistre.
- **Rôle (TAM) :** Évaluation des besoins en sauvegarde, adaptation et amélioration de solutions HPE StoreOnce, suivi et gestion de la mise à niveau et maintenance.
- **Environnement technique:** HPE Apollo 4000, HPE StoreOnce G4 6600 3.18.20 GA, SMB Service Monitor, HSTS (http Strict Transport Security), Veeam Data Platform.