

**Zaid Youzou**

75000 Paris - France

DDN : 01/02/1999

Tel : +33 777 777 777 Nationalité : Française

[YouzouZaid@gmail.com](mailto:YouzouZaid@gmail.com) Permis B

## EXPERIENCES PROFESSIONELLES

### **03/2022 – 12/2023 Consultant Opérationnel Déploiement Lansweeper CMDB pour la CMA-CGM**

**Environnement technique : full Microsoft, SAP, MS serverX, Sdwan, zscaler, servicenow ; AWS , Cloud Azure**

- Pilotage du cahier des charges avec éditeur Lansweeper et CI Sync solutions SAAS
- Gestion des tests et paramétrage de la console lansweeper pour toutes les régions monde (USA, Middle east, Asie, Afrique)
- Rédaction documentation et formation région de la solution
- Création des user stories (devops)
- Intégration des outils dans ITOM et ITAM
- Mise en place jeux de tests sur la plateforme Cloud Snow.
- Déploiement des servers sur l'ensemble des régions.
- Gestion du delivery pour chaque région
- Gestion des Jobs au sein de CI Sync
- Gestion des incidents et changements.
- Coordination avec les équipes sécurité CMA -CGM et cloud.
- Gestion de la CMDB sur servicenow, des anomalies, incidents.

### **04/2021 – 03/2022 Service Delivery Manager pour Worldline**

**Environnement technique : full Microsoft, SAP, MS serverX, Sdwan, zscaler, servicenow**

- SDM du contrat avec BT, et autres fournisseurs
- Gestion du service et des SLA
- Amélioration des processus ITSM et QOS avec Equipe polonaise qui gere Snow.
- Supervision et escalade des incidents et change pour Périmètre France + Europe
- Elaboration plan de gestion de crise
- Gestion veille technologique et services.
- Gestion du déploiement SDWAN Region Europe
- Gestion du déploiement Zscaler France and Europe ZIA et ZPA
- Rédaction documentation et formation équipes IT Gestion process et KOT dans Snow
- Management AD cloud Azur pour utilisateurs Europe
- Amélioration qualité du delivery avec les équipes L1/L2.
- Gestion Du POC Zscaler
-

09/2019 – 03/2021 Manager Service Delivery Manager / chef de projet Servicenow pour Engie global solutions.

*Contexte : projet Trinity pour consolider les 6 entités actuelles en 3 Business Unit.*

#### **Service Desk Implementantation :**

Build Service Desk applicatif SAP **temporaire** pour 1500 utilisateurs VIP+ Build Solution ITSM ServiceNow dédié aux 1500 utilisateurs. Audit des applications métiers et tests SAP et Workflow. Migration SAP S/4 HANA

Construction du service Desk de transition pour les VIP Audit Application

MOA RH Access, HR Service delivery gestion des RH

Implémentation ServiceNow ITSM

Pilotage de chantier de rénovation de processus et d'intégration dans la plateforme ServiceNow

:

Cadrage du périmètre, alignement des parties prenantes.

Animation des ateliers d'élaboration des processus, identification et coordination des process owners et responsables de processus.

Animation des ateliers de conception : expression de besoin et alignement des parties prenantes, sur la base du processus et au plus près du standard produit. Coordination et pilotage des acteurs, process owners et experts produit.

Pilotage de l'implémentation : support à la contractualisation des travaux sous-traités, lotissement, priorisation et suivi des livraisons des fabricants (intégrateur prestataire et centre d'expertise interne), organisation et pilotage de la recette.

Pilotage de l'accompagnement au changement : identification des contacts référents dans les entités du groupe, conception, planification et animation de la communication, de l'ingénierie et des supports de formation et des sessions de formation.

Pilotage de la mise en service : cadrage et planification des opérations de mise en production et d'ouverture du service.

Reporting transverse au Responsable de stream Projet et au Directeur de Programme, implication aux points de synchronisation et coordination permanente avec le PMO transverse. **Gestion Déploiement Projet SDWAN**

France et Europe en lien avec OBS : Gestion des installations, Migrations, tests, suivi du POC avec Services Généraux. Reporting, coordination des incidents.

Gestion des incidents et des changements. Accompagnement au changement sur la migration SAP. Gestion des Workflow SAP FIORI, Genesys.

Gestion des Habilitations sur SAP Gestion des KPI.

Gestion des accès Via OKTA. Management des accès O365 et licences. Audit Socle applicatif. Via SCCM.

Management d'une équipe de 8 personnes.

Mise en place plateforme de tests pour centre logiciels. **Management du Delivery et du run quotidien** Documentation procédures pour les équipes SD Legacy.

Environnement technique : O365, SAP, HRACCESS, Microsoft Full. MobileExpense, FIORI, 03/2016 – 09 /2019

#### **Global Service Delivery Manager Société générale La défense.**

IT Management du contrat infogérance France.

Gestion des process et KPI, Suivi comité pilotage. Mise en place TaskForce Gestion de la facturation, du budget OPEX ET Capex Management de projets :

*Déploiement Win10 Watchdoc CRM dynamics SDWAN Deployment  
ORANGE BUSINESS SERVICE pour Site FRANCE ServiceNow  
déploiement pour Banque investissement EZoptima Intégration Société  
rachetées par le groupe  
Deployment Solution Instant Booking avec RoomPad Mise en place  
Kiosque Digital Workplace.*

Knowledge Manager sur l'intégration des procédures dans Sharepoint.

Mise en place du projet Sécurisation Impression Pullprinting avec Safecom. Management indirect des équipes de prestations.

**Environnement technique : O365, AS400, Windows 10, ServiceNow, Full Microsoft Server**

**03/2016 – 09 /2019 Global Service Delivery Manager Société générale La défense.**

IT Management du contrat infogérance France.

Gestion des process et KPI, Suivi comité pilotage. Mise en place TaskForce Gestion de la facturation, du budget OPEX ET Capex Management de projets :

*Déploiement Win10 Watchdoc CRM dynamics SDWAN Deployment  
ORANGE BUSINESS SERVICE pour Site FRANCE ServiceNow  
déploiement pour Banque investissement EZoptima Intégration Société  
rachetées par le groupe  
Deployment Solution Instant Booking avec RoomPad Mise en place  
Kiosque Digital Workplace.*

Knowledge Manager sur l'intégration des procédures dans Sharepoint.

Mise en place du projet Sécurisation Impression Pullprinting avec Safecom. Management indirect des équipes de prestations.

**Environnement technique : O365, AS400, Windows 10, ServiceNow, Full Microsoft Server**

**07/2015 – 02/2016      *MANAGER IT France et Europe pour Adisseo (Antony)***

Management de 20 personnes réparties sur sites français, Espagne, Usa, Chine, Amérique latine et Asie  
Audit du système de Ticketing (GLPI) afin de mieux organiser service de gestions des incidents et demandes  
Mise en place d'un projet QFQ (qui fait quoi) pour fluidifier la gestion des incidents et améliorer cycle de vie des incidents

*Migration CRM SALESFORCE : gestion des tests, des incidents et conduite du changement. Formation utilisateurs sur l'outil.*

POC ServiceNow et EasyVista.

Mise en place tableaux de bords KPI pour le reporting incidents. Mise en place comité Change Management.

Gestion des achats et procédure d'achat avec SCC, mise en place d'un portail online avec catalogue avec 200000 références pour les IT local officer.

Réorganisation des procédures IT helpdesk pour nouveaux entrants.

Audit de la documentation interne. Consolidation et centralisation documentation. Projet majeur de migration MDM avec Intune (iphone 6) :

**Environnement technique : O365, SAP, Windows 10, ServiceNow, Full Microsoft Server**

**01/15 -06/15      *IT MANAGER de Transition Pour Plasticomnium***

Mise en place d'indicateurs de performances et statistiques, Gestion des demandes de changements pour sites en France. Coordination avec PO groupe pour projets critiques (Migration SAPGUI, AD, Exchange)

Respect SLA et amélioration continue qualité du service

Gestion des procédures, changements, mise en place catalogue service avec Implémentation GLPI solutions gestion de ticket et asset management.

Mise en place Politique Sécurité groupe

Gestion relation infogérant avec PO groupe, télécity, et fournisseurs allemands. Gestion des changements et asset management.

#### **07/14 – 12/14      Service Manager Opérationnel pour Eiffage**

Assurer l'interface (point d'entrée unique) entre les différents départements de la DSI de Gennevilliers et les Équipes DSI présentes sur le terrain.

Process Manager de l'ensemble des processus DSP

Initialiser les réunions nécessaires au bon fonctionnement des processus de sa responsabilité. Gérer la qualité par l'accompagnement ou la mise en place des méthodes et des procédures de travail.

Permettre aux différents intervenants d'un projet d'obtenir une vue globale avant la mise en œuvre d'un changement.

Préparer, industrialiser, documenter et suivre les déploiements.

Accompagner les collaborateurs DSP (département Service production) à définir leurs besoins, à les qualifier et à superviser le cahier des charges Assurer la coordination technique avec les RIR

Élaborer et maintenir les processus du domaine. Harmoniser les méthodes et moyens entre les délégations.

Mettre en place l'accompagnement au changement via des livrables formatés Eiffage.

#### **10/13 –06/14      Manager de transition : Responsable Production et Infrastructure pour MSF**

Gestion de l'équipe informatique sur 3 sites (Paris 12, Paris 11, et Bordeaux) composée d'administrateurs et techniciens (15 pers)

Maintien Opérationnel de l'infrastructure (Serveurs, Sauvegarde, stockage)

Réorganisation service helpdesk et Support terrain (Afrique et monde) Mise en place de processus IT

Implémentation KACE DELL (outil de gestion inventaire et Ticketing)

Gestion de Projet divers => Interconnexion Réseau entre entités MSF, Migration AD 2003/2008,

#### **08/09 – 09/13      Responsable support et Production Metlife**

Gestion de l'équipe Systèmes et réseaux et de l'helpdesk. Maintien

Opérationnel de la production sur AS400 et AIA AIX (Graph talk AIA)

Supervision de l'ensemble de l'exploitation informatique et maintenance ; gestion de la production

Coordination des projets internationaux avec Portugal et Espagne.

Etablissement et suivi des tableaux de bord (interne et externe)

Déploiement de l'organisation et des processus, convergence vers des normes et standards infrastructure et gestion des incidents et problèmes. (ITIL)

Gestion de la relation client, Gestion des projets informatiques critiques

Gestion de la TMA avec Amiens, et équipe Offshore en inde.

#### **Cursus scolaire**

- 2019 – 2020 *Servicenow fundamentals, ITIL V4. Devops fundamentals. Admin Servicenow*
- 2015- 2017 *MBA management des systèmes informations université Bordeaux distance.*
- 1999 – 2000 : BTS informatique de gestion Organisme Smart School à Montigny (78)
- 1995-1996 : Bac STT gestion lycée Descartes











