

Yassir BENNANI

+33 7 68 36 76 13

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

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)

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