

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