

JEROME ABEILLE

SERVICE DELIVERY MANAGER



J'ai toujours porté un vif intérêt au management transverse. J'ai débuté ma carrière en qualité de Chef de Projet.

Après quelques années consacrées au déploiement de parcs bureautiques pour des grandes banques (Crédit Lyonnais, Paribas), j'ai évolué vers le management de contrats et la fonction de Service Delivery Manager.

Garantir au client le respect des engagements contractuels, éliminer les coûts de non-qualité afin de pérenniser, développer le périmètre des contrats et assurer la rentabilité de ces derniers ... est mon métier depuis une quinzaine d'années.

« Responsable de comptes », « Customer Success Manager », « Chargé de la Relation-client » ou « Service Delivery Manager » : plusieurs dénominations pour une même fonction managériale transverse en interface entre le client et les différents intervenants de mon organisation qui œuvrent sur le périmètre contractuel.

Vous pourrez télécharger dans l'onglet portfolio mon CV chronologique détaillé.

✉ jerome.abeille@gmail.com

☎ 0641660813

🌐 <https://www.jerome-abeille.fr>

COMPÉTENCES

Management opérationnel des prestations de services informatiques

- ▶ Mise en place des KPI (Key Performance Indicator) ★★★★★
- ▶ Suivi du respect des SLA (Service Level Agreement) et gestion du backlog ★★★★★
- ▶ Rédaction des modes opératoires et formalisation des process internes, Plan d'Assurance Qualité ★★★★★

Management de la Relation-Client

- ▶ Animation des comités de pilotage (Steering Committee) mensuels, des comités stratégiques annuels, participation aux comités techniques hebdomadaires
- ▶ Présentation et gestion des plans d'action d'amélioration continue
- ▶ Pilotage des cellules de crise

Management financier

- ▶ Facturation (forfait récurrent, prestations hors contrat, projets)
- ▶ Gestion du P&L (suivi du compte d'exploitation du contrat)
- ▶ Calcul des pénalités contractuelles

Management commercial

- ▶ Participation à l'Avant-vente
- ▶ Rédaction des avenants

SECTEURS D'ACTIVITE

Banques / Assurances

AVIVA / Caisse des dépôts et Consignations / Crédit Lyonnais / BNP Paribas / Crédit Immobilier de France - CIF / SFIL - MyMoneyBank - Depuis 1998

Logistique

Transports DERET / ID Logistics / EGS Groupe Laurent / Groupe CAT / JJA - Depuis 2002

Services

Groupe Le Duff / Nouvelles Frontières / ADECCO-ADIA / Avis location / Global Reliance Com - Depuis 2002

Industrie


VEOLIA - Groupe SAUR - Haulotte Group - Seqens - Depuis 2002

EMPLOYEURS

 PROLIVAL (2022)

 SEA TPI (2020)

 ACMI (2016 - 2020)

 Informatique Caisse des Dépôts et Consignation (2014 - 2015)

 Consort NT (2011 - 2013)

 EDS (2003 - 2010)

FORMATIONS

TOEIC (Test English for International Communication)

ETS Global

2022

810 /990 points - voir Portfolio

Certification ITIL4

Skills4all

Avril 2020

Fundation - Best practices dans le management des S.I

Certification Prince 2

Skills4all

Mai 2020

Fundation - Management de Projets

Certification Lean Six Sygma

ECLEE

Mai 2015

Niveau Green Belt (Management de la Qualité)

Executive MBA

Université Paris Dauphine

2009 à 2011

- cursus de perfectionnement en gestion (Niveau Master 2) des organisations pour cadres expérimentés
- classement du MBA :
<https://www.meilleurs-masters.com/master-executive-mba-part-time.html#anchor-classement>

ESC Tours

1994 à 1998

Ecole Supérieure de Commerce (post prépa)

CENTRES D'INTÉRÊT

FAUCONNERIE

Depuis début 2021, pendant la crise sanitaire : réalisation d'un projet personnel : formation d'Etat en fauconnerie et expériences pratiques en parcs animaliers

<https://www.jerome-abeille.fr/fauconnier>

MAGIE / PRESTIDIGATION

- Ancien élève à l'Ecole de Magie de Boulogne Billancourt
- Membre du Cercle Magique de l'Essonne
- Représentations régulières sur des scènes parisiennes

<https://www.jerome-abeille.fr/magicien-mentaliste>