

SERVICE DELIVERY MANAGER

Jérôme ABEILLE

Réside en Ile de France (91)

Site internet : <http://www.jerome-abeille.fr/>

Messagerie : jerome.abeille@gmail.com

tel : 06 41 66 08 13

EXPERTISE METIER

Garantir au client le respect des engagements contractuels, éliminer les couts 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, après une première partie de carrière dans la gestion de projets.

« *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.

FORMATIONS ET CERTIFICATIONS

TOEIC (Test English for International Communication)

Janvier 2022 : 810 /990 points

Certification ITIL4

Avril 2020 : Fondation - Best practices dans le management des S.I

Certification Prince 2

Mai 2020 : Fondation - Management de Projets

Certification Lean Six Sygma

Mai 2015 Niveau Green Belt (Management de la Qualité)

Executive MBA

UNIVERSITE PARIS DAUPHINE

2009 à 2011 Cursus de perfectionnement en gestion (Niveau Master 2) des organisations pour cadres expérimentés – Part Time sur 2 ans – en double diplôme avec l'Uqam (Université du Quebec)

ESC Tours

1994 à 1998 Ecole Supérieure de Commerce (post prépa)

SEA TPI

JUIN 2020 - JANVIER 2021

Customer Success Manager

Contexte : Management de centres de service pour la DSI d'AVIVA (Bois Colombes)

Environnement : Administration & monitoring système (MVS, AS400, UNIX...)

Equipe : 2 analystes d'exploitation dédiés sur site client (Centre de Supervision Opérationnelle) , 2 administrateurs AS 400 dédiés en remote , 2 ingénieurs dédiés en gestion de flux XFB/CFT en remote, une dizaine de pilotes d'exploitation en 24/24 en mutualisé, en remote depuis le siège SEA TPI de La Ciotat

DOMAINES D'INTERVENTION

- Animation des comités de pilotage mensuels sur l'ensemble des centres de service
Interlocuteurs clients : Directeur de la Production – Directeur des Systèmes d'Information
- Animation des comités de suivi hebdomadaires pour chaque centre de service
Interlocuteurs clients : Responsables de Pôle
- Projets réalisés : transfert de l'activité CSO du siège d'AVIVA vers SEA TPI à La Ciotat, mise en place de KPI sur l'activité CSO et XFB/CFT, tests de PRA , accompagnement sur l'Audit de sécurité

ACMI

FEVRIER 2016 - MAI 2020

Service Delivery Manager

Contexte : Management de la Relation Client sur tous les clients de l'entreprise

Equipes : Mutualisées sur l'ensemble des clients

Environnement : AS400 (IBM I Series) & x86 - Hébergement des infrastructures de production et de secours (PRA en duplication Mimix et Double Take) - Monitoring et administration système

Interlocuteurs clients : DSI, Responsables d'exploitation

Clients :

- Transports/Distribution : Transports DERET , ID Logistics , Transports EGS Laurent , JJA, ECF Chomette , Groupe Le Duff , A+ Informatique
- Industrie : PCAS , Haulotte, Hutchinson

DOMAINE D'INTERVENTION

Management de la Relation-Client

- Participation aux comités techniques
- Animation des comités de pilotage : support et rédaction du compte-rendu
- Pilotage des cellules de crise, rédaction des RCA

Management de la Qualité

- Rédaction des Plans d'Assurance Qualité et mises à jour
- Plans d'action d'amélioration continue
- Suivi du Backlog

Management financier et commercial

- Facturation des prestations hors- contrat, gestion des enveloppes de service
- Participation à l'Avant-vente, foisonnement commercial

INFORMATIQUE CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATION

Chargé d'affaires et de la relation client

JUILLET 2014 - MAI 2015

Contexte : CDD de 7 mois qui a fait ensuite l'objet d'une prolongation de 3 mois. Remplacement d'une chargée d'affaires sur le pilotage de l'activité pour les métiers de la CDC

Clients : Communication et Comptabilité ainsi que 2 clients filialisés : Belambra et Open Trust

Equipes : mutualisées sur l'ensemble des métiers de la CDC

Environnement : Hébergement sec pour Belambra, laas pour OpenTrust , Paas pour les clients CDC – Monitoring/Administration des systèmes (Windows, Zos, UNIX, AS400...)

Interlocuteurs clients : DSI, Département des Etudes Informatiques (DEI) , Responsables d'exploitation

DOMAINE D'INTERVENTION

- Animation des comités de pilotage (présentation des indicateurs : Kpi, SLA)
- Participation à la *météo quotidienne des services* avec la Production
- Relation-client : organisation des visites du campus d'Arcueil (Data Center)
- Avenant sur le contrat Open Trust, chiffrage d'un cold corridor pour Belambra
- Réalisation d'une étude comparée sur les offres de téléphones mobiles sécurisés (Bull / Thales/Ercom)

CONSORT NT

Service Delivery Manager

JUILLET 2011 - OCTOBRE 2013

Contexte : En mission au sein de VE TECH, le GIE du Groupe VEOLIA délivrant les services informatiques pour le cœur de métier et ses filiales : surveillance , pilotage, MCO du socle technique hébergé (fermes CITRIX, VM, BDD, messagerie...)

Equipes : Mutualisées pour l'ensemble des métiers

Clients : Proxiserve – M2O City – CAE - Sense

DOMAINE D'INTERVENTION :

- Mise en place d'un contrat de services en collaboration avec OBS (« M2O » – télé relevé de compteurs d'eau)
- Pilotage des demandes de changement (MEP)
- Animation des comités de pilotage , présentation des indicateurs
- Facturation interne

EDS GLOBAL FIELD SERVICES

JANVIER 2003 - AOUT 2010

Chef de Projet

Contexte : prestations de maintenance et de déploiement sur des périmètres bureautiques (end-user services : réseaux locaux, Pc, imprimantes). En charge du suivi de la qualité de services, de la coordination des déploiements et des demandes récurrentes (IMAC)

Clients : Adecco – Nouvelles Frontières – Avis – Conseil d'Etat – Vanco – Saur – Kaufman&Broad – Groupe C.A.T

Equipe : mutualisée sur l'ensemble des clients - + de 1000 techniciens de maintenance bureautique et réseaux

DOMAINE D'INTERVENTION

- Pilotage du projet
 - Planification des charges
 - Ordonnancement de projet
 - Rédaction des modes opératoires
 - Rédaction des compte-rendu d'avancement
- Animation des comités de pilotage sur les services récurrents (MCO / IMAC)

TASQ – 2IS

NOVEMBRE 1998 -JUILLET 2002

Chef de Projet

Contexte : prestations de maintenance et de déploiement sur des périmètres bureautiques (end-user services : réseaux locaux, Pc, imprimantes). En charge du suivi de la qualité de services, de la coordination des déploiements et des demandes récurrentes (IMAC) pour des clients de la Banque/Assurance

Clients : Crédit Lyonnais – BNP Paribas – UCB - AXA

Equipe : mutualisée sur l'ensemble des clients – équipe dédiée pour le déploiement Odyssee (70 techniciens sur le renouvellement de 10 000 stations de travail et 2 000 serveurs des agences BNP Paribas)

CENTRES D'INTERET

MAGIE - PRESTIDIGATION

DEPUIS 2004

- Représentations sur des scènes parisiennes
- Conférencier sur Virtualmagie.com : conférences de 2019 à 2020 sur la magie de close-up, le mentalisme, la magie de mariage
- Créateurs de tours de magie

FAUCONNERIE

DEPUIS 2021

- Depuis début 2021, pendant la crise sanitaire : pause professionnelle pour la réalisation d'un projet personnel :
formation d'Etat en fauconnerie et expériences pratiques en parcs animaliers :
<https://www.jerome-abeille.fr/fauconnier>