



MEHDI IGHANOUSSENE

INCIDENT, PROBLEM, REQUEST & CHANGE MANAGER / SERVICE DELIVERY MANAGER / TRANSITION MANGER / CHEF DE PROJET

☎ 0630311143

✉ mehdi.ighe@gmail.com

📍 Cergy, France

🇫🇷 Française

🎂 30 ans

🚗 Permis B


LANGUES


Français 


Anglais 

Espagnol 

COMPÉTENCES

Réseau (WAN, LAN, VOIP, TOIP) 

O.S (Windows, Linux, Android) 


Virtualisation (Vmware, VirtualBox, Citrix) 


ITIL 

Office 365 

Projet (Jira) 

Agile 

ITSM (Service Now, BMC remedy, Micro focus, Easy Vista) 

Administration (Active directory, Intune, Lotus Notes, Exchange) 

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Production leader

[Société Générale](#), La Défense

Avr. 2022 - Actuellement

Au sein d'une équipe de Production Leader je suis en charge du suivi de la production, escalades de façon transversale pour tous les supports d'utilisateurs gérés (100 000 users) et d'une partie de la gestion de projet.

Problem - Incident Manager :

- Gestion de la production
- Assister les supports sur des incidents ou escalades
- Mettre à jour la base de connaissance
- Récupérer les irritants des supports
- Partager les points des supports lors des "Service Quality Review" avec le N3
- Contribuer sur les recherches de solutions avec les équipes techniques
- Suivre les incidents généraux (P0, P1, P2, P3 et P4)
- Valider les communications aux utilisateurs

Gestion de projet :

- Récupérer le besoin et élaborer un cahier des charges
- Estimer le coût pour les intervenants support
- Remonter les gros irritants et contribuer à l'analyse avec le N3
- Analyser les impacts du projet sur le run (ITSM, Excel)
- Promouvoir l'automatisation et la réduction des coûts du run
- Suivre les tâches du projet (JIRA)
- Définir et contrôler des KPI au long du projet
- Produire et décliner de la documentation pour les supports et les utilisateurs (base de connaissance)
- Former les supports sur les solutions
- Préparer et accueillir des missions d'auditeurs (Banque de France, BCE et FED)

Incident manager & Data analyst

Allianz, La défense

Oct. 2021 - Avr. 2022

Analyse des incidents sur le projet migration Windows 10 France. La migration concerne +/- 6500 ordinateurs portable Lenovo.

Incident Manager :

- Requalification, escalade et suivi des incidents post migration Windows 10 remontés. (Respect des processus ITIL)
- Coordination des équipes internes et des partenaires externes (outsourcing au Maroc) concernant les incidents post migration.
- Organisation et animation des réunions de crise (Task Force)
- Contribuer à la recherche de solution pour les incidents/aléas les plus significatifs
- Rédiger et diffuser les comptes rendus pour les incidents critiques et majeurs
- Communications à destination des responsables et des utilisateurs du SI
- Effectuer des reporting hebdomadaire concernant les incidents post migration W10.

Data Analyst :

- Collecter, consolider, catégoriser et analyser les données extraites des différents outils ITSM (Service Now), des différents canaux, afin de produire des indicateurs (KPI : volumétrie, tendances, criticité)
- Création de tableaux de bord via Excel (TCD)
- Elaboration de présentations Powerpoint concernant les KPI (présentation lors des COPROJ et COPIL)

Delivery Manager - Process manager

BNP Paribas, Montreuil

Juil. 2018 - Juil. 2021

Au sein d'une équipe de pilotage, je suis chargé de piloter les responsables du helpdesk sur l'activité des incidents et des demandes.

- Supervision du N1, N2 et des administrateurs réseaux/systèmes.
- Mise en place, présentation d'un point-production tous les matins sur l'activité « incidents/demandes ».
- Contribution à l'amélioration du point-production (ajouts/modifications des slides présentés).
- Rédaction, mise à jour de procédures et de consignes sur SharePoint pour mes équipes.
- Préparation des slides du COPIL sur mon activité chaque mois.
- Gestion des escalades et des traitements en urgence.
- Mise en place de réunion de crise.
- Contribution à l'automatisation et à l'amélioration des outils pour les techniciens.
- Contribution à l'amélioration de l'activité en continue.
- Mise en place de diverses analyses sur l'activité « incidents/demandes » au quotidien via Excel.
- Référent métier pour CARDIF (point hebdomadaires, reporting...), mise en place de réunion entre l'info gérant et le client CARDIF pour solutionner nos différentes problématiques.
- Mise à jour de la matrice d'assignation pour le client.
- Suivi de SLA.

Coordinateur de projet réseaux & télécom

Orange business service, Nanterre

Janv. 2017 - Juin 2018

Pilotage de projet en phasing sur la DATA (cuivre, fibre optique) et la Voix (VPN, VOIP et TOIP).

- Coordination avec les équipes commerciales, administratives et techniques.
- Relation client tout au long de l'affaire jusqu'à la clôture du projet.
- Suivi et reporting sur tableau Excel et sur l'application du client.

FORMATION

BTS service informatique aux organisations, option administrateur systèmes et réseaux

| Sept. 2014 - Juil. 2016

Lycée Louis Armand , Paris - France