

Cindy LAURENT

contact@cindylaurent.fr

www.cindylaurent.fr

32 ans, permis B,
véhicule

Service Delivery Manager

COMPETENCES METIERS

- ✓ Delivery : Suivi engagements contractuels, satisfaction client
- ✓ Reporting : Mesure, Analyse et restitution d'indicateurs d'activité, de qualité de service et de pilotage, mise en place des tableaux de bord, analyse des résultats et définition des plans d'action (préventif & correctif)
- ✓ Gestion de projet : Définition, Suivi et adaptation des jalons et plans de charge
- ✓ Pilotage : Animation d'équipe, Plans d'actions, préparation, animation de Comités Technique & Comités de Suivi, Rédaction de supports et de comptes rendus.

COMPETENCES TECHNIQUES

- ✓ Ordonnanceurs : Visual TOM, Tivoli Workload Scheduler
- ✓ Supervision : Nagios (Thruk)
- ✓ Ticketing : ServiceNow, GLPI, Solution HP ITSM
- ✓ Gestion de parc : GLPI, OCS Inventory
- ✓ Configuration services Windows : Exchange, FTP, IIS
- ✓ Système et OS :
 - Unix : Linux
 - Windows Clients/Serveurs : toutes versions
 - IBM MVS 3270
- ✓ Méthode : ITIL v3
- ✓ Bureautique : Suite Microsoft Office
- ✓ Autres : Citrix, Graphtalk

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

❖ **SII, Rennes (35) depuis Octobre 2022**

Service Delivery Manager

- Suivi et garant des engagements Contractuels (SLA, SLO) et de la satisfaction client
- Préparation et Animation des comitologies
- Point de contact privilégié pour le client
- Gestion et suivi des incidents en lien avec des acteurs internes ou externes
- Garant de la chaîne de soutien dans les incidents de production
- Gestion de crise, de la communication et des rapports

❖ **SII, Rennes (35) - Mars 2021 à Septembre 2022**

Responsable Opérationnel de Services

- Mesure de l'activité et production des indicateurs de qualité, mise en place des tableaux de bord
- Suivi du Respect des engagements Contractuels et de la satisfaction client
- Suivi et garant du Respect des SLA
- Préparation et Animation des comitologies
- Point de contact pour le client
- Suivi des devis, appels à prestations
- Gestion et suivi des incidents
- Planification et suivi des mises en production

❖ **CAPGEMINI, Région de Rennes (35) - Janvier 2019 à Mars 2021**

Service Delivery Manager en Centre de Services

- Encadrement d'une équipe de 40 personnes
- Suivi de l'Engagement (SLA, Engagements contractuels, Facturation) et de la satisfaction client
- Préparation et animation des réunions de suivi de compte
- Gestion de projet (planning, coût, délai, charge)
- Mesure de l'activité et production des indicateurs de qualité, mise en place des tableaux de bord
- Analyse des résultats et définition des plans d'action (préventif & correctif)
- Suivi administratif de l'équipe (horaire, congés...)
- Accueil des nouveaux arrivants

❖ **CAPGEMINI, Région de Rennes (35) - Septembre 2017 à Janvier 2019**

Team Leader en Centre de Services

- Encadrement d'une équipe de 40 personnes
- Mettre en place et gérer les projets clients
- Mesure de l'activité et production des indicateurs de qualité, mise en place des tableaux de bord
- Analyse des résultats et définition des plans d'action (préventif & correctif)
- Animation des réunions de suivi de compte

❖ **SOGETI, Région de Rennes (35) – Mai 2017 à Septembre 2017**

Administrateur Système pour Ministère de la Défense

❖ **SOGETI, Rennes (35) - Juillet 2015 à Mai 2017**

Analyste d'exploitation pour La Banque Postale – 22 mois

Périmètre : *Supervision et gestion des automates installés dans les bureaux de poste.*

- Analyse et restitution d'indicateurs d'activité et de qualité de service
- Réalisation et diffusion de reportings et statistiques
- Participation aux réunions et comités de suivi
- Rédaction de plans de tests
- Réalisation et supervision de recette fonctionnelle
- Accompagnement au changement des utilisateurs de l'application de supervision des automates
- Formation et accompagnement des nouveaux arrivants
- Suivi du déploiement des nouvelles versions applicatives

❖ **SOGETI, Rennes (35) – Février 2015 à Juillet 2015**

Administrateur Systèmes pour CA Consumer Finance – 6 mois

Périmètre : *Gestion de l'ordonnanceur et du SI client*

- Supervision et organisation des tâches affectées au N1
- Gestion d'incidents/demandes (ITIL) :
 - Administration logicielle et Applicative sur ordonnanceur (Visual TOM)
 - Supervision Thruk (Nagios)
 - MEP sur Windows et Linux (HO & HNO)
- Réalisation et diffusion des reportings quotidiens
- Organisation et animation de réunions quotidiennes
- Participation aux ponts de crises
- Formation et accompagnement des nouveaux arrivants et du N1
- Rédaction et mise en place de procédures, consignes et manuels d'installation
- Astreintes

❖ **SOGETI, Pessac (33) - Août 2013 à Janvier 2015**

Technicienne d'exploitation N2

- Organisation, préparation et accompagnement hors site de nouveaux collaborateurs dans le cadre d'un transfert d'activité
- Réalisation et diffusion des reportings quotidiens
- Organisation et animation de réunions quotidiennes
- Participation aux ponts de crises
- Mise en production HNO
- Formation et accompagnement des nouveaux arrivants et du N1
- Rédaction et mise en place de procédures, consignes et manuels d'installation
- Astreintes

Pour CA Consumer Finance – 18 mois (Pôle de production mutualisé)

Périmètre : Gestion du SI client et des habilitations utilisateurs

- Gestion d'incidents/demandes (ITIL) :
 - Gestion des accès Active Directory, Citrix, GraphTalk, MVS (3270 IBM)
 - MEP sur Windows et Linux (HO & HNO)

Pour La Banque Postale – 17 mois (Pôle de production mutualisé)

Périmètre : Gestion de l'ordonnanceur et du SI client

- Organisation, préparation et accompagnement hors site de nouveaux collaborateurs dans le cadre d'un transfert d'activité
- Gestion d'incidents/demandes (ITIL) :
 - Administration logicielle et Applicative sur ordonnanceur (Tivoli Workload Scheduler)
 - MEP sur Windows et Linux

❖ **ASF Informatique, Rennes (35) - Juillet 2009 à Juin 2013**

Technicienne en contrat de professionnalisation - 48 mois

- Paramétrage routeurs VPN, SDSL
- Mise en place et paramétrages GLPI, Exchange, FTP, DNS
- Assemblage serveurs et micro-ordinateurs
- Câblage, réfection armoire de brassage
- Tutrice d'un apprenti
- Formatrice en centre de formation
- Assistance utilisateurs
- Gestion d'incidents et demandes
- Déplacement sur sites clients

FORMATIONS

2022 : Formation **Scrum Master**

2019 : Certification **Engagement Manager Foundation**

2015 : Certification **ITIL Foundation v3**

2015 : Formation **vTOM 5.7** : Conception et administration des ordonnancements

2011 - 2013 : **Brevet de Technicien Supérieur Services informatiques aux Organisations** Option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux (Rennes - 35)

2009 - 2011 : **Baccalauréat Professionnel Systèmes Électroniques et Numériques** Option Télécommunication & Réseaux (Rennes - 35)

LANGUES

Anglais : Lu, Écrit - niveau scolaire

Espagnol : Notions

DIVERS

Rink-Hockey : Ex-joueuse en première division féminine, vice-Championne d'Europe, multiple Championne de France, ex Athlète de haut niveau internationale, encadrement d'adultes débutants et de jeunes

Sports : Rink-Hockey, Cyclisme, Treking

Gestion de la communication d'un club de Rink-Hockey (réseaux sociaux, contacts médias)

Photographie : Sport, nature, animaux