NKH

Process Manager / Demand Management
Certifiée ITIL

NKH dispose de plus de 15 ans d'expérience dans la gouvernance des services IT et les environnements ITSM. Certifiée ITIL, elle a mis en place des processus de Request Management, piloté des catalogues de services et travaillé sur plusieurs programmes de transformation impliquant ServiceNow.
NKH posséde un fort leadership en gouvernance, animation de comités, gestion des demandes et conduite du changement.

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

2017 Certification : ITIL Foundation V3

2005 - 2003 : BTS Assistante de gestion en alternance PME / PMI – Niveau

2003 : Baccalauréat Professionnel Métiers du Secrétariat

2001 : BEP Métiers du Secrétariat

Compétences fonctionnelles :
- Service Delivery Management,
- IT Operations,
- Gestion de la relation client IT,
- Pilotage SLA/KPI,
- Amélioration continue,
- Gestion des incidents majeurs,
- Problem Management,
- Change Management,
- Request Management,
- Gouvernance de services,
- Animation de COPIL/CAB/COTECH

Demand Management
- Qualification et priorisation des demandes
- Gestion de backlog
- Definition des regles de gouvernance
- Arbitrage run / projet
- Pilotage kpi et sla
- Animation des parties prenantes

Catalogue de services
- Conception et rationalisation de catalogues
- Structuration des offres de services
- Gouvernance catalogue
- Standardisation des services

Compétences techniques : M365, Entra ID, ADFS, SSO, Active Directory, infrastructures IT, postes de travail, messagerie, exploitation 24/7, supervision, environnements RUN/BUILD.

Outils : ServiceNow, EasyVista, Jira, Teams, Pack Office, Sphinx, Access, Lotus Notes, Outlook, Asset Center, AS400, SAP, Remedy, ITSM.

Méthodes & référentiels : ITIL, Build to Run, Move to Run, MCO, DevOps / Agile, Knowledge Management, RCA, REX, conduite du changement.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

BNP PARIBAS, 2025 / 2026

Customer Service Manager

Contexte du projet :

Pilotage de la relation client IT avec les métiers Finance, Risk et RH, dans un contexte de maintien de la qualité de service et de coordination transverse des activités RUN, BUILD et prestataires.

Missions réalisées :

- Piloter la relation client IT avec les métiers et maintenir une communication fluide avec les parties prenantes.
- Suivre et analyser les SLA/KPI de disponibilité, incidents et délais de résolution, avec production de reportings réguliers.
- Coordonner les incidents majeurs et animer les cellules de crise jusqu'à résolution.
- Réaliser les analyses RCA et suivre les plans d'actions correctifs associés.
- Animer les comités de service, COPIL et comités opérationnels.
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité, de la performance et de la stabilité des services IT.
- Garantir le respect des processus ITIL et des engagements de service.

Impact : amélioration du pilotage de la relation client IT, sécurisation du traitement des incidents majeurs et renforcement du respect des engagements de service.

Environnement technique :

ITIL, SLA/KPI, Major Incident Management, RCA, COPIL, comités opérationnels, équipes RUN/BUILD, prestataires externes.

EIFFAGE, 2023 / 2025

Responsable équipes M365

Contexte du projet :

Management d'une équipe d'ingénieurs Niveau 3 autour des services M365, de l'intégration technique, de la gouvernance applicative et de la sécurisation des usages au sein du groupe.

Missions réalisées :

- Manager une équipe de 7 ingénieurs Niveau 3.
- Assurer l'intégration et le support N3 autour de M365, SSO, Entra ID et ADFS.
- Piloter les actions de remédiation des vulnérabilités liées à l'Active Directory.
- Gérer le backlog des incidents, demandes et changements.
- Assurer le rôle d'application owner d'un outil interne de gestion de comptes et mettre en place les comités techniques France et International.
- Piloter la gouvernance des licences Microsoft 365, l'attribution, l'achat et les KPI associés.
- Piloter les projets d'intégration des filiales à la messagerie et au réseau Eiffage.
- Mettre en place de nouvelles entrées catalogue EasyVista et accompagner les équipes au changement.

Impact : standardisation de la gouvernance M365, amélioration du suivi opérationnel et fiabilisation des intégrations techniques des filiales.

Environnement technique :

Microsoft 365, Entra ID, ADFS, SSO, Active Directory, EasyVista, catalogue de services, gouvernance applicative, KPI, ITIL.

MANUTAN GROUPE, 2022 / 2023

Process Manager Request Management

Contexte du projet :

Organisation et professionnalisation des opérations IT groupe, en lien avec la direction des opérations et de l'infrastructure, les équipes locales et les fournisseurs de Service Desk et d'exploitation 24/7.

Missions réalisées :

- Mettre en place le cadre d'actions des activités IT opérations : réunions, rapports d'activité, KPI, bonnes pratiques et processus.

- Encadrer les équipes IT locales et les intégrer aux actions communes de la DSI Groupe.
- Assurer la qualité de service autour des processus ITIL : demandes, incidents, problèmes et changements.
- Animer les CAB et préparer les mises en production.
- Suivre les plans d'actions liés aux problèmes et coordonner les remédiations avec les intervenants IT.
- Piloter l'amélioration continue du Service Desk et de l'exploitation 24/7.
- Contribuer à l'amélioration de ServiceNow et au Knowledge Management.
- Fluidifier la gestion des postes utilisateurs, du stock et des commandes anticipées.

Impact : Revue des process ITIL, professionnalisation de l'activité OPS, amélioration de la coordination groupe et renforcement de la qualité de service.

Environnement technique :
ServiceNow, ITIL, CAB, SLA/KPI, Service Desk, exploitation 24/7, Knowledge Management, DSI Groupe.

MANUTAN GROUPE, 2022

Request Manager

Contexte du projet :
Mise en place et pilotage du processus de Request Management pour Manutan Groupe International, avec cadrage des engagements, formation des relais et reporting au CODIR.

Missions réalisées :

- Mettre en place les SLA sur les requests.
- Suivre le backlog des requests pour Manutan Groupe International.
- Rédiger et déployer le processus de Request Management.
- Former les Service Delivery Managers et accompagner le changement.
- Établir les reportings, définir les KPI et les présenter en weekly aux membres du CODIR.
- Mettre en place un catalogue de services de requests.

Impact : structuration du processus de demandes, amélioration du pilotage des backlogs et homogénéisation du reporting de service.

Environnement technique :
ITIL, Request Management, SLA, KPI, catalogue de services, CODIR, Service Delivery Management.

HERMÈS, 2022

Chef de projet IT

Contexte du projet :
Contribution aux projets HOME, KPIs Baromètre et Catalogue de services, dans un contexte d'externalisation de la gestion des infrastructures Hermès et de transition vers le RUN.

Missions réalisées :

- Accompagner le changement dans le projet d'externalisation de la gestion des infrastructures.
- Construire et piloter les processus Build to Run et Move to Run.
- Définir les livrables attendus dans la transition vers le RUN.
- Piloter le transfert de connaissances des équipes projet vers les équipes d'exploitation.
- Suivre le contrat d'infogérance Hermès / Capgemini HOME et animer les instances Daily, COPIL, COPROJ et COTECH.
- Gérer les incidents majeurs, le Problem Management, les RCA, les actions correctives et les REX.
- Rétro-documenter et sécuriser les KPI, puis lancer l'automatisation.
- Mettre en place et revoir le catalogue de services des activités RUN, Socle et Build d'ItOps.

Impact : sécurisation de la transition vers le RUN, amélioration de la visibilité des KPI et formalisation du catalogue de services.

Environnement technique :
HOME, ITIL, Build to Run, Move to Run, RUN, MCO, COPIL, COPROJ, COTECH, EasyVista, KPIs, RCA, REX.

HERMÈS, 2020 / 2022

Responsable Service Delivery

Contexte du projet :
Management d'une équipe pluridisciplinaire et réorganisation de l'exploitation en mode ItOps, avec pilotage des activités RUN, projets, dette technique et externalisation vers un fournisseur.

Missions réalisées :

- Manager une équipe de 25 ingénieurs systèmes Windows et Linux, DBA, réseau, ERP, poste de travail et support de proximité.
- Assurer le recrutement, l'onboarding et la transformation de l'équipe d'exploitation en mode ItOps.
- Piloter le projet de dette technique : décommissionnement de CI, VM, serveurs physiques et applications.
- Préparer, présenter et animer les daily meetings, weekly projects et comités opérationnels fournisseurs.

- Mettre en place les reportings quotidiens et mensuels.
- Créer et déployer le catalogue de services Build sur Jira et former les équipes à l'outil.
- Suivre les backlogs RUN et projets, planifier les KT, Shadowing et Reverse Shadowing.
- Accompagner la transformation humaine des équipes vers des pratiques DevOps / Agile.
- Être le point de contact des clients internes, études, métiers, IT locaux et filiales.

Impact : renforcement du pilotage de service, sécurisation de l'externalisation RUN et accélération de la prise en main par les équipes opérationnelles.

Environnement technique :
ItOps, Jira, RUN, Build, Move2HOME, Move2Run, DevOps, Agile, Dynatrace, CyberArk, Windows, Linux, DBA, réseau, ERP, ITIL Foundation V3.

ALLIANZ, 2016 / 2020

Responsable d'exploitation

Contexte du projet :
Pilotage d'une activité de support de proximité multi-sites pour Allianz avec management d'équipes, suivi des engagements de service et amélioration continue du compte.

Missions réalisées :

- Manager une équipe de 35 techniciens Econocom et sous-traitants en support de proximité sur 5 sites à La Défense et 7 en province.
- Piloter les KPI et les engagements de service.
- Implémenter ServiceNow pour la partie support de proximité.
- Préparer et présenter les comités de pilotage et comités techniques.
- Établir les reportings quotidiens et mensuels.
- Participer au plan de progrès du compte et à l'amélioration continue.
- Suivre les incidents, demandes, changements et actions correctives.
- Assurer l'intégration, la formation, les plannings et les évaluations des collaborateurs.
- Alerter le client sur les incidents et garantir le respect des engagements.

Impact : amélioration du suivi opérationnel multi-sites, sécurisation des engagements SLA et professionnalisation du support de proximité.

Environnement technique :
ServiceNow, KPI, SLA, support de proximité, comités de pilotage, comités techniques, maintenance préventive, gestion des plannings.

COMPUTACENTER, 2014 / 2016

Superviseur Senior Sous-traitance

Contexte du projet :
Supervision d'une équipe et pilotage des partenaires sous-traitants pour garantir le suivi des incidents, la coordination des services internes et le respect des engagements contractuels.

Missions réalisées :

- Superviser une équipe de 15 personnes : encadrement, gestion des absences, planning et activité.
- Suivre les incidents affectés à la sous-traitance et piloter les partenaires.
- Traiter les relevés d'intervention des prestataires et gérer les escalades client de premier niveau.
- Coordonner les services Computacenter France impliqués dans la résolution des problèmes.
- Escalader les dysfonctionnements identifiés dans la résolution.
- Valider les factures sous-traitants et vérifier les cross charges et la bonne facturation des interventions.
- Produire un tableau de bord quotidien de suivi d'activité et de résolution des problèmes.

Impact : fiabilisation du pilotage de la sous-traitance, amélioration de la coordination interne et sécurisation du suivi contractuel.

Environnement technique :
Sous-traitance, gestion des incidents, escalades client, tableaux de bord, reporting, facturation, coordination opérationnelle.

COMPUTACENTER, 2011 / 2014

Coordinateur opérationnel

Contexte du projet :
Coordination opérationnelle pour plusieurs clients grands comptes, incluant la mise en place de delivery, le suivi de projets de déploiement, la gestion des prestataires et le reporting client.

Missions réalisées :

- Mettre en place le delivery du compte HSBC avec le sous-traitant.
- Participer à la réponse à appel d'offre Ministère de la Défense.

- Contribuer au projet M83 de déploiement de 35 000 postes de travail pour la Gendarmerie Nationale.
- Suivre les opérations de maintenance des équipements bureautiques et infrastructure.
- Préparer et participer aux comités de pilotage.
- Suivre les incidents liés aux prestataires sous-traitants et relancer les intervenants pour garantir les SLA.
- Coordonner les ressources techniques Computacenter en charge des incidents ou demandes IMAC.
- Produire les tableaux de bord, reportings clients et gérer les réclamations.

Impact : amélioration de la coordination opérationnelle multi-clients, sécurisation des délais contractuels et renforcement du reporting client.

Environnement technique :
SLA, IMAC, comités de pilotage, hotline printing, reporting client, tableaux de bord, prestataires sous-traitants.

COMPUTACENTER / ERDF, 2009 / 2011

Gestionnaire Assistance Service Client

Contexte du projet :
Gestion du parc informatique et coordination des interventions de maintenance sur la région PACA, avec suivi des litiges, planning techniciens et support au team leader.

Missions réalisées :

- Utiliser Asset Center pour la gestion de parc.
- Suivre et mettre à jour le parc informatique.
- Clôturer les interventions de maintenance des techniciens sur la région PACA.
- Gérer les litiges et remonter les dysfonctionnements constatés.
- Gérer le planning des techniciens et assurer le back-up du team leader.
- **Impact** : amélioration du suivi du parc informatique, fiabilisation des clôtures d'intervention et fluidification de la planification terrain.

Environnement technique :
Asset Center, gestion de parc, maintenance, planning techniciens, support client.

OFFICE DEPOT, 2008 / 2009

Commerciale sédentaire

Contexte du projet :
Gestion et développement d'un portefeuille clients dans un contexte de prospection téléphonique, prise de commandes et suivi commercial.

Missions réalisées :

- Gérer un portefeuille de 560 clients.
- Prospecter par téléphone et développer les parts de marché.
- Prendre et suivre les commandes.
- Être élue meilleure vendeuse Europe en février 2009.

Impact : développement du portefeuille commercial et amélioration du suivi des commandes clients.

Environnement technique :
Gestion commerciale, prospection, portefeuille clients, suivi de commandes.

CIBLEX, 2007 / 2008

Assistante de gestion commerciale

Contexte du projet :
Support à la gestion commerciale et au suivi des partenaires et sous-traitants, avec contribution aux rendez-vous clients et à la formalisation des documents opérationnels.

Missions réalisées :

- Élaborer les contrats partenaires et sous-traitants.
- Participer aux rendez-vous clients avec la commerciale du groupe.
- Émettre les plannings des tournées des sous-traitants.
- Mettre en place les panneaux de consignes de sécurité de la société.

Impact : amélioration de la coordination commerciale et formalisation du suivi partenaires et sous-traitants.

Environnement technique :
Gestion commerciale, contrats, planning, sous-traitance, rendez-vous clients.

CNAV, 2006

Technicien Conseil Retraite

Contexte du projet :
Gestion d'un portefeuille d'assurés et traitement des dossiers de retraite, avec accueil, renseignement et accompagnement administratif.

Missions réalisées :

- Être formée à la législation de la retraite du Régime Général.
- Gérer un portefeuille de 600 assurés.
- Analyser les dossiers de retraite, élaborer les relevés de carrières et estimer les pensions.
- Régulariser les carrières et mettre en place les paiements associés.
- Accueillir, renseigner et orienter les assurés dans leur démarche de dépôt de dossier.

Impact : sécurisation du traitement des dossiers retraite et amélioration de l'accompagnement des assurés.

Environnement technique :

Gestion administrative, législation retraite, portefeuille assurés, relevés de carrières, accueil usagers.

GROUPE LUCIEN BARRIÈRE, 2003 / 2005

Assistante de gestion

Contexte du projet :

Alternance en assistanat de gestion auprès de la direction de la restauration, avec prise en charge des activités administratives, logistiques et de suivi.

Missions réalisées :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique, les courriers, comptes rendus et classements.
- Organiser les missions de déplacements et les réunions.
- Assurer la veille sanitaire de la direction de la restauration.
- Gérer les notes de frais, les plannings et le fichier de relations commerciales.

Impact : fiabilisation du support administratif et amélioration de l'organisation des activités de gestion.

Environnement technique :

Assistanat, gestion