

CONSULTANT SENIOR ITSM 25+ ans d'expérience

Avec plus de 25 ans d'expérience, JMA est un consultant senior ITSM reconnu pour son expertise en gouvernance des processus, amélioration continue et pilotage de la qualité de service. Il a accompagné de grands comptes, notamment dans le secteur bancaire, sur des missions de structuration des processus ITSM, de rédaction de procédures, de matrices RACI, d'audits de maturité et de pilotage des SLA/KPI. Son expérience de la coordination transverse, de l'animation d'ateliers et des comités de gouvernance, ainsi que sa maîtrise d'outils tels que ServiceNow et Jira Service Management, lui permettront d'être rapidement opérationnel sur cette mission. Son profil allie une solide expertise méthodologique ITIL, une excellente capacité de formalisation et une forte culture de l'exploitation IT dans des environnements critiques et réglementés.

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

- 2000 Certificat en Informatique — Cork Institute of Technology
- 2005 ITIL v3 Foundation.
- 2007 PRINCE2 Agile Foundation.

COMPETENCES FONCTIONNELLES & TECHNIQUES

- **Profil** : consultant senior ITSM avec plus de 25 ans d'expérience en opérations IT, Service Delivery, support, gouvernance et amélioration des processus.
- **Gouvernance ITSM** : structuration des processus, coordination transverse, comités opérationnels, suivi des décisions, risques, dépendances et plans d'action.
- **Documentation** : rédaction de processus, procédures, modes opératoires, guides utilisateurs, matrices RACI, workflows et circuits d'escalade.
- **Audit et contrôle** : audit de processus et organisations de support, analyse de maturité, identification des écarts et suivi des recommandations.
- **Processus ITIL** : incidents, incidents majeurs, demandes de services, problèmes, changements, actifs, inventaire, escalades N1/N2/N3, continuité et reprise d'activité.
- **Qualité de service** : SLA, OLA, KPI, tableaux de bord, analyse des volumes, tendances, délais, backlogs, qualité des données ITSM et amélioration continue.
- **Amélioration continue** : réalisation d'audits de maturité, identification des écarts, définition de plans d'amélioration et accompagnement des équipes dans l'évolution des processus ITSM.
- **Animation** : ateliers de cadrage, recueil des besoins, conduite du changement, formation, transfert de compétences et communication métier / technique.
- **Outils** : ServiceNow, Jira Service Management, GLPI, C2 Atom, Salesforce CRM, Atlassian Cloud, Microsoft 365, Google Workspace.
- **Environnements** : VMware, Active Directory, Okta, Windows, macOS, environnement bancaire, international, 24/7, datacenter, PCA/PRA.
- **Langues** : anglais bilingue

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

AIRCALL **Mai 2022 à Octobre 2025**
Consultant amélioration de Jira Service Management
Contexte du projet :

- Revue de la plateforme Jira Service Management utilisée par le support IT interne pour plus de 700 utilisateurs internationaux, avec un objectif d'amélioration de la qualité des données ITSM, du reporting, du catalogue de services et de l'adoption des processus.

Missions réalisées :

- Audit de la plateforme Jira Service Management et des pratiques existantes.
- Analyse des catégories, Request Types, formulaires, champs obligatoires et workflows de traitement.
- Identification des écarts entre les pratiques opérationnelles et la configuration de l'outil.
- Rationalisation des données demandées aux utilisateurs et aux équipes support.

- Standardisation progressive des catégories de tickets et formalisation des recommandations d'évolution.
- Collaboration avec l'équipe d'administration Atlassian pour la mise en œuvre des évolutions.

Impact : amélioration de la qualité des données ITSM, de la pertinence du reporting et de la structuration du catalogue de services.

Environnement technique : Jira Service Management, Atlassian Cloud, ITIL, environnement international.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE Mai 2021 à Mai 2022

Coordination d'une migration réglementaire

Contexte du projet :

- Projet réglementaire de migration d'une solution d'enregistrement des conversations téléphoniques de Cisco vers Verba dans un environnement bancaire exigeant en matière de gouvernance, de traçabilité, de coordination et de maîtrise des risques.

Missions réalisées :

- Coordination des équipes métiers, techniques et fournisseurs.
- Pilotage du planning, des dépendances, des risques et des points de blocage.
- Préparation et suivi des décisions, actions de migration et éléments de gouvernance.
- Rédaction des comptes rendus de COPIL mensuels.
- Suivi de l'avancement, des plans d'action et de la coordination des intervenants.

Impact : sécurisation de la gouvernance projet, de la traçabilité des décisions et du suivi des risques dans un contexte réglementaire.

Environnement technique : environnement bancaire, Cisco, Verba, Skype for Business.

ON-X Décembre 2018 à Mai 2021

Audit et modernisation de plateformes ITSM

Contexte du projet :

- Accompagnement de plusieurs clients présentant différents niveaux de maturité dans l'utilisation de leurs outils et processus ITSM : support par e-mail, GLPI peu configuré, plateformes à faire évoluer et déploiement de C2 Atom.

Missions réalisées :

- Audit des pratiques et de la configuration existante.
- Animation d'ateliers avec les équipes IT.
- Analyse des workflows, catégories, priorités, SLA, responsabilités et circuits d'escalade.
- Structuration des catalogues de services et recommandations sur les portails utilisateurs.
- Contribution à la formalisation des processus, procédures et règles d'affectation.
- Participation au paramétrage fonctionnel de C2 Atom et accompagnement des utilisateurs.

Impact : standardisation des processus ITSM, amélioration de la maturité des organisations et accélération de la prise en main par les utilisateurs.

Environnement technique : GLPI, C2 Atom, ITIL, Service Desk, gestion des actifs.

FASTBOOKING Décembre 2016 à Novembre 2018

Revue et amélioration des processus de support

Contexte du projet :

- Revue des processus entre support client N1, support technique N2 et équipes Produit / Développement N3, dans un contexte de difficultés de gestion des escalades, de qualité des informations et de traitement du backlog.

Missions réalisées :

- Analyse et cartographie des workflows de support.
- Identification des points de blocage et des ruptures de responsabilité.
- Coordination transverse
- Clarification des interactions entre N1, N2 et N3.
- Rationalisation des formulaires et champs de tickets.
- Amélioration des processus d'escalade et définition d'indicateurs opérationnels.
- Suivi du backlog et accompagnement des équipes dans l'adoption des nouvelles pratiques.

Impact : clarification des responsabilités, amélioration des processus d'escalade et réduction du backlog d'environ 40 % en six mois.

Environnement technique : Jira Service Management, Salesforce CRM, ITIL, support N1/N2/N3.

INTERNATIONAL SOS Avril 2012 à Novembre 2015**Gouvernance des opérations IT critiques****Contexte du projet :**

- Gestion des opérations IT dans un environnement international comprenant un datacenter à haute disponibilité et un centre d'assistance médicale fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Missions réalisées :

- Management des opérations IT et des équipes support.
- Définition et amélioration des processus opérationnels.
- Gestion des incidents majeurs et coordination de crise.
- Pilotage de la disponibilité des infrastructures critiques.
- Gestion des fournisseurs, des engagements de service, des actifs et de l'inventaire.
- Documentation des procédures d'exploitation et maintien des dispositifs de continuité et de reprise.

Impact : fiabilisation des opérations IT critiques, renforcement de la continuité de service et amélioration du pilotage fournisseur.

Environnement technique : Environnement international 24/7, datacenter, VMware, Exchange, ITIL, PCA/PRA.

DEBEVOISE ET PLIMPTON Septembre 2007 à Janvier 2011**Directeur informatique****Contexte :**

Encadrement d'une équipe de 3 personnes et Helpdesk interne pour 140 utilisateurs.

- Implémentation de la stratégie globale informatique en France
- Gestion de datacenter (serveurs, WAN/LAN, switches et routeurs, infrastructure de sauvegarde, câblages) et de ses infrastructures annexes
- Gestions d'incidents et de changements

Projets :

- WAN upgrade
- UPS upgrade
- Upgrade de BackupExec10 à 12
- Upgrade du système de téléphonie
- Upgrade de Exchange 2000 à 2007

BLOOMBERG Décembre 2000 à Août 2007**Consultant IT****Clients Internes :**

- Support informatique de Bloomberg News Paris dans un environnement Windows 2000/XP Active Directory
- Projets : Planification et installation d'une salle de rédaction provisoire au salon du Bourget 2001, 2003 et 2005

Clients Externes :

- Planification, installation et maintenance des équipements réseau Bloomberg chez le client (principalement dans le domaine des banques et assurances)
- Support téléphonique
- Création et animation des formations pour les services informatiques clients en maintenance et dépannage des systèmes Bloomberg