

Lugones
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2608141317

Incident manager team lead

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, dans toute la France, dans le Batiment.

Formations

12/2015 : Bac +5 à IE FORMACIÓN
Master en Marketing et Administration

12/2010 : à Lincoln University (UK)
Administration

12/2009 : à Berkley Business College
Administration

Expériences professionnelles

01/2024 - à ce jour :

Incident Manager Team Lead chez Grupo Santander Uk

Coordination intégrale en réponse aux incidents IT à forts impacts. Management multifonctionnel garantissant une résolution rapide avec un moindre impact de service. Optimisation des processus, révision post-incident selon les standards ITIL, comités de suivi hebdomadaires et mensuels. Outils : ServiceNow, AWS, O365 (Outlook, Microsoft Teams, SharePoint), Dynatrace.

01/2022 - 12/2024 :

Manager chez Dxc Technology

Direction de 20 personnes en Espagne (service 24/7). Coaching des Incident Managers, suivi des SLA, promotion des offres client, relais entre équipes et direction IT, standardisation des processus et projets régionaux, supervision RH, mise à jour de la documentation, appui à la mise en réseau des partenaires et clients. Outils : AWS, Remedy, ServiceNow, O365 (Outlook, Microsoft Teams, SharePoint).

01/2017 - 12/2022 :

Responsable Équipe et des Incidents Critiques 24/7 chez Dxc Technology

Gestion d'une équipe de 20 Incident Managers. Prise en charge des cas complexes, supervision des opérations de routine, gestion du temps de travail, formation et accompagnement des nouveaux embauchés, suivi des connaissances, gestion des conflits, gestion des incidents critiques.

01/2015 - 12/2017 :

Gestionnaire d'incidents prioritaires (niveau 1 et 2) chez Dxc Technology

Assurance de la continuité des opérations et limitation de l'impact pour un portefeuille de services, prise en charge des incidents de niveau 1 et 2.

07/2012 - 12/2012 :

Régulateur de vol chez Ryanair

Garantie de la sécurité des vols et du respect des horaires. Appui au personnel au sol et gestion des incidents critiques avec les usagers.

01/2012 - 12/2015 :

Service Desk Analyst - Subject Matter Expert chez Csc sur Asturias

Implémentation d'un Service Desk en Asturias, support IT mondial en français, anglais et espagnol. Gestion des appels entrants, résolution de problèmes hardware/software/Active Directory, suivi du reporting, sélection et formation des collaborateurs, gestion qualité et processus.

01/2012 - 12/2012 :

Service clients chez Disneyland Paris sur Paris

Accueil et prise en charge de la clientèle au parc Disneyland Paris.

01/2008 - 12/2009 :

Responsable de la Satisfaction Clients chez Multi Mall Management Spain

Point de contact principal pour un centre commercial. Relations étroites avec la direction, supervision des campagnes promotionnelles et marketing, coordination de la satisfaction clients entre les différents magasins du centre.

Langues

Français (Oral : notions / Ecrit : débutant), Espagnol (Oral : notions / Ecrit : débutant), Anglais (Oral : notions / Ecrit : débutant)