Incident Manager Team Lead

Lugones · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2608141317

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : A étudier
Secteur : Bâtiment

Formations

2015-12-31 — Bac +5 — IE FORMACIÓN
Master en Marketing et Administration
2010-12-31 — Lincoln University (UK)
Administration
2009-12-31 — Berkley Business College
Administration

Expériences professionnelles

2024-01-01 - à ce jour — Incident Manager Team Lead

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.

2022-01-01 - 2024-12-31 — Manager

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).

2017-01-01 - 2022-12-31 — Responsable Équipe et des Incidents Critiques 24/7

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.

2015-01-01 - 2017-12-31 — Gestionnaire d'incidents prioritaires (niveau 1 et 2)

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.

2012-07-01 - 2012-12-31 — Régulateur de vol

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

2012-01-01 - 2012-12-31 — Service clients

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

2012-01-01 - 2015-12-31 — Service Desk Analyst – Subject Matter Expert

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.

2008-01-01 - 2009-12-31 — Responsable de la Satisfaction Clients

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 (Notions), Espagnol (Notions), Anglais (Notions)

Atouts

ITSM, ITIL® Foundation, Gestion d’incidents critiques 24/7, Suivi de SLA, Analyse de causalité (RCA), Management d’équipes, Communication multilingue, Écoute active, Animation de la relation client, Coordination avec les partenaires, ServiceNow, AWS, Microsoft O365 (Outlook, Teams, SharePoint), Dynatrace, Remedy, Lotus Notes, Citrix, TeamViewer

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.