

Le service avant tout

L'utilisateur au coeur des solutions

ITIL supporter

40 ans

Permis de conduire

✉ lauralalanne@gmail.com

☎ 06 17 44 09 27

Fort d'une expérience en gouvernance IT et performance des services, je pilote l'élaboration et l'optimisation des propositions de services DSI, le déploiement applicatif, gestion budgétaire et reporting. Axé sur sécurisation et transformation digitale, je collabore avec IT et business.

Expériences

Service Delivery Manager

Alten SA - Depuis septembre 2019



- ▶ Gestion et optimisation des services DSI Groupe
- ▶ Élaboration et structuration des propositions de services (sur 90% des solutions proposées)
- ▶ Définition et mise à jour du catalogue de services pour améliorer la visibilité et l'alignement IT-business
- ▶ Élaboration de contrats intra-Groupe garantissant qualité et coût sur l'ensemble des filiales du Groupe
- ▶ Mise en place des SLA internes et dashboards associés améliorant de 50% les temps de prise en charge des incidents
- ▶ Mise en place et animation de la gouvernance opérationnelle interne et externe
- ▶ Mise en place des évolutions des processus ITIL (gestion des incidents, changements et problèmes)
- ▶ Conduite du projet d'amélioration de l'observabilité applicative pour un suivi optimisé des performances IT
- ▶ Contribution à l'élaboration du budget informatique et au reporting IT
- ▶ Définition et suivi des indicateurs de performance et facteurs de succès des contrats
- ▶ Mise en place du pilotage de la performance du SI pour garantir l'alignement stratégique ITBusiness
- ▶ Renforcement de la communication interne (DSI-to-DSI) et externe (DSI-to-client)
- ▶ Management direct de l'équipe Delivery

Directrice des systèmes d'information

Groupe Textile Finance - MISTIGRIFF - Août 2017 à août 2019 - France



- ▶ Direction du service :
 - ▶ Gestion d'équipe pluridisciplinaires
 - ▶ Gestion des évolutions du SI
 - ▶ Implémentation des briques ITIL : incident management, problem management
 - ▶ Gestion du budget
 - ▶ Coordination fournisseurs / gestion des contrats
- ▶ Conduite et accompagnement du changement au sein des projets de migration d'ERP, CRM et WMS

Technical Account Manager

LINKBYNET - Octobre 2014 à août 2017 - CDI - Saint-Denis - France



- ▶ Encadrement d'équipe transversale internationale :
 - ▶ Suivi et accompagnement des collaborateurs basés en France, Ile Maurice et Vietnam à la réalisation de tickets change et incident
 - ▶ Suivi de la montée en compétence des collaborateurs
 - ▶ Gestion de leurs missions et objectifs opérationnels
 - ▶ Réalisation de reporting / KPI

Compétences

Management

- ▶ Suivi de l'activité des équipes ★★★★☆
- ▶ Encadrement et suivi fournisseurs ★★★★☆
- ▶ Pilotage des ressources outsourcés ★★★★☆
- ▶ Brainstorming et Design Thinking ★★★★☆

Methodologie

- ▶ ITIL ★★★★☆
- ▶ PMBOK ★★★★☆

Gestion de projet

- ▶ Suivi de budget, plannings, et matrice de risques ★★★★☆
- ▶ Analyse des besoins, rédaction de cahier des charges et spécifications ★★★★☆
- ▶ Conduite du Changement ★★★★☆
- ▶ Préconisations techniques et choix technologiques ★★★★☆
- ▶ Formations ★★★★☆

Automatisation

- ▶ HP Operations Orchestration ★★★★☆
- ▶ System Center Orchestration ★★★★☆
- ▶ Powershell ★★★★☆
- ▶ VBS et VBA ★★★★☆

Applications Métiers

- ▶ PowerBI ★★★★☆
- ▶ ServiceNow ★★★★☆
- ▶ HPOO ★★★★☆
- ▶ ERP et logiciel de caisse : Cegid Y2, Columbus ★★★★☆
- ▶ WMS : BEXT ★★★★☆
- ▶ SAGE X3 ★★★★☆
- ▶ SAGE 100 ★★★★☆

Infrastructure et Virtualisation

- ▶ Microsoft Windows Server ★★★★☆
- ▶ Linux (Ubuntu, Debian, RedHat) ★★★★☆
- ▶ Gestion de l'Active Directory ★★★★☆
- ▶ Microsoft Exchange ★★★★☆
- ▶ Vmware / HyperV ★★★★☆

- ▶ Missions d'accompagnement et de coordination des évolutions techniques et fonctionnels du SI client
- ▶ Automatisation des livraisons et des résolution d'incident standard.
- ▶ Conseil, Pilotage et point d'escalade du maintien en condition opérationnelle (incidents, demande de service, crises).

- ▶ SCCM ★ ★ ☆ ☆ ☆ ☆
- ▶ Microsoft SQL Server ★ ★ ☆ ☆ ☆ ☆

Langues

- ▶ Anglais (capacité professionnelle) ★ ★ ★ ☆ ☆ ☆
- ▶ Espagnol (niveau scolaire) ★ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Ingénieur Système et applications Microsoft



Alten SA - Décembre 2010 à octobre 2014 - CDI
- Boulogne-Billancourt - France

- ▶ Gestion des prestataires pour les projets d'infrastructure tels que :
 - ▶ Migration Exchange 2007/2010 vers Exchange 2013/Online
 - ▶ Mise en place SCCM 2012 R2
- ▶ Rédaction du plan projet, estimation coûts, charges et délais, calcul de ROI, analyse besoins et impacts
- ▶ Support niveau 2/3 sur les serveurs et postes de travail

Administrateur Système Microsoft



LINKBYNET - Septembre 2009 à septembre 2010 - CDI - Saint-Denis - France

- ▶ Amélioration des bases documentaires, résolution d'incident et de problème en alignement à la démarche ITIL
- ▶ Maintien opérationnel des serveurs Windows et des applications middleware sur les environnements web / E-Commerce (NLB, IIS, Apache, Tomcat, Microsoft Commerce Server, Datawarehouse...)

Ingénieur Système



Société Générale Corporate and Investment Banking - Avril 2009 à septembre 2009 - Stage - La Défense - France

- ▶ Migration SMS vers WSUS
- ▶ Installation et administration de Symantec Endpoint Protection
- ▶ Rédaction de documentations techniques (cahier des charges, documentation d'installation et d'exploitation)

Administrateur Système



Groupe Médicis ALTERNANCE - Avril 2008 à avril 2009 - Contrat d'apprentissage - Paris - France

- ▶ Mise en place OCS Inventory / GLPI : Gestion des postes de travail et outil de ticketing
- ▶ Mise en place de la solution de déploiement WDS
- ▶ Administration et maintien en condition opérationnelle des serveurs et des applications métiers

Administrateur Système



La Française des Placements - Mars 2007 à juin 2007 - Stage - Paris - France

- ▶ Mise en place Landpark : gestion d'inventaire et déploiement logiciel
- ▶ Etude de la mise en place de la TOIP
- ▶ Configuration du serveur de messagerie sous Redhat

Centres d'intérêt

Musique

- ▶ Direction de chorale Gospel
- ▶ Pratique du violon, piano, saxophone et du chant

Formations

Certification ITIL Service Offerings & Agreements

Août 2021

Certification ITIL Foundation v3

Juillet 2016

Gestion de projet - PMBOK

2014

Master of Science en Informatique

Supinfo International University

Septembre 2007 à septembre 2009

Licence Informatique

Université Cergy Pontoise

Septembre 2004 à juin 2007
