

Contact

Phone

07 51 85 17 39

Email

joseph.naveen@outlook.com

Adresse:

1 Rue Berthelot 91450 Soisy Sur Seine

Education

2003 **Licence en informatique**

L'Université de Madras, Inde

Certification :

ITIL

IBM Mainframes - Ops

Expertise

Service Delivery

Project Management

Agile Methodology

ITIL Service Management

Incident/ Change/ Problem Mgmt/

Configuration Management.

Connaissances acquises : EFM:

Enterprise Fraud Management

System/BAE, CA7, Control -M, HPOO,

JBPM, MySQL, WMI (Windows

Management Instrumentation) et outils

d'automatisation.

Logiciels : IBM \$Universe V 5.6,

UNIEWER, surveillance des

ordinateurs centraux - Control-M, CA7,

OPC, ESP.ESPRESSO. Enregistrement

des appels - CA-USD, BMC Remedy,

Peregrine, programmation C/C++ ; MS

Office Suite

Systèmes d'exploitation : Z/OS 1.4 ;

OS/390 UNIX/ Linux ; MS Windows,

Lotus Notes

Tâches RH/Qualité : Gestion de la

prestation de services, chef de projet,

gestionnaire de PQL et de

configuration, direction d'équipe;

formation et encadrement du

personnel; mise en place d'un nouveau

système de gestion des ressources

humaines.

et mentorat du personnel ; mise en

place de nouveaux processus de travail.

Langues

Anglais - Compétence professionnelle
complète (Courant)

Français - Intermédiaire

Naveen JOSEPH

Service Delivery Manager

Fort de plus de 18 ans d'expérience en IT, dont 7 ans en Service Delivery Management, je me spécialise dans la gestion des opérations globales et l'assurance d'un service 24/7. J'élabore des modèles de gouvernance pour garantir la conformité aux SLA, tout en gérant les incidents prioritaires et les analyses des causes racines.

Ma maîtrise d'outils comme Atlassian Jira, Confluence, et ServiceNow, combinée à une expertise des méthodologies Agile, me permet d'optimiser la gestion d'équipes, le suivi SLA/OLA/MTTR et l'amélioration continue des processus dans des secteurs variés, tels que la santé, le juridique, la banque et la chaîne d'approvisionnement. Mon expérience internationale s'étend au Royaume-Uni, en France, aux Pays-Bas et en Indonésie.

Experience

2019 - À présent.

Go Naturelle SASU

www.gonaturelle.net



Fondateur

- Création et lancement de l'entreprise en Inde, supervision de toutes les opérations allant du développement de produits au marketing.
- Développement et mise en œuvre de stratégies commerciales pour améliorer la présence sur le marché et augmenter les revenus.

2017 - 2019

Mitra Integrasi Komputindo, Jakarta, Indonésie.

Service Delivery - Cyber Security & Global SOC



- Assuré un support 24/7 en cybersécurité pour les banques en Indonésie, en réalisant des analyses de causes racines et des résolutions d'incidents.
- Veillé à la mise en place d'une unité opérationnelle de contrôle de la sécurité (SOC), partageant les renseignements sur les cyberattaques à l'échelle mondiale pour garantir la protection de nos clients grâce à notre plateforme de cyberdéfense.
- Atteint les objectifs SLA/OLA pour les délais de réponse et de restauration des incidents critiques.
- Géré les escalades et la résolution des problèmes majeurs, y compris la gestion des incidents majeurs (MIM).
- Simplifié et standardisé les environnements de production pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
- Collaboré avec les équipes d'infrastructure, de gestion des versions et d'autres départements, fournissant des rapports réguliers et gérant les pannes critiques.
- Défini et géré l'étendue, le budget, le calendrier, les priorités et les risques de plusieurs projets.
- Dirigé les processus de collecte des exigences, de gestion de projet et de contrôle qualité.

2012 - 2017

Capgemini India Pvt, Ltd., Bangalore, Inde

Service Delivery



- Développé une équipe de support de production de niveau 3, réduisant le backlog d'incidents de 4 000 à 1 000 en un an.
- Mise en place d'une mentalité « zéro incident » et création d'une base de connaissances documentaires.
- Diriger les équipes de support des applications L1/L2 pour la résolution des incidents dans le respect des engagements en matière de SLA/OLA/MTTR.
- Collaboration avec les Program Managers, le Service Desk, Product Management, Account Management, Cloud/Data Center providers, les équipes DevOps et les équipes de développement.
- Réalisation d'analyses approfondies pour résoudre les problèmes des clients et améliorer les processus d'assistance.

2011 - 2012

Cubic Transportation Systems, Surrey, **Royaume-Uni**

Gestion de la communication



2008 - 2010

Capgemini India Pvt, Ltd., Bangalore, Inde.

Consultant IBM Mainframe - Scheduler



2006 - 2008

AXA Technologie, Bangalore, Inde.

Contrôleur de production - IBM Mainframe



2003 - 2006

Engineers & Engineers, Bangalore, Inde.

Développeur C et C++