

# Jérôme KALIFA



255 Avenue Philippe Bur 77550 Moissy-Cramayel  
 08/02/1987 | 33 ans  
 + 33 6 69 96 42 88  
 [jerome@kalifa.eu](mailto:jerome@kalifa.eu)  
 <https://www.linkedin.com/in/jeromekalifa/>

## COMPÉTENCES



Permis B



Autonome



Sens du service  
et tenue des engagements



Anglais  
Niveau B2



Adaptabilité  
et résilience au stress



Habilitation Confidentiel Défense

## CERTIFICATIONS

### Certifications majeures



**ServiceNow** : [Certified System Administrator](#)  
**ServiceNow** : Certified ITSM Implementation Specialist  
**ITIL** : [v3 Foundation](#)



### Micro-Certifications

**ServiceNow** : [Virtual Agent](#)  
**ServiceNow** : [Automated Test Framework](#)  
**ServiceNow** : [Flow Designer](#)  
**ServiceNow** : [Performance Analytics](#)

## DIPLÔMES ET FORMATIONS

**2012**    **Titre professionnel** - Technicien d'Assistance en Informatique  
**2009**    **Titre professionnel** - Infographiste metteur en page  
**2006**    **BTS** - IRIS : Informatique et Réseaux pour l'Industrie et les Services Techniques

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### Société SCC | Client Multiples (3 000 sociétés)



**Environnement** : 3 instances ServiceNow  
2 instances multi-domaines dont une exploitant le module Field Service Management et ITSM  
1 Instance basée sur le module Customer Service Management

### Administrateur ITSM ServiceNow

Janvier 2019 à Aujourd'hui

- Implémentations Clients de bout en bout :
  - Recueil du besoin → Développement → Recette fonctionnelle → Mise en production → Support
- Mise en place d'une interconnexion avec un outil client (E-mails Notifications et Inbound Actions)
- Collaboration d'un an avec le directeur technique sur un projet d'envergure basé sur le module FSM
- Créations et suivi de « stories » de développements destinés à des prestataires externes ou collègues internes
- Interlocuteur technico-fonctionnel en mesure de recueillir et traduire techniquement un besoin client/métier
- Administration régulière : SLA Definition, System Email Notifications, List Layout, Business Rules, UI Actions, Workflows, LDAP, Transform Maps, Choice Lists, Service Portals, Maintain Catalog Items et Record Producers
- Mise en place de Service Portals
- Acteur de différentes migrations et montées de versions d'instances ServiceNow
- Manipulation et correction de données, via import de fichiers Excel ou XML
- Formateur d'utilisateurs dits « ITIL », accompagnement à la création de rapports et dashboards opérationnels
- Support et opérations de Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) de 3 instances ServiceNow
- Mise en place d'un Virtual Agent ServiceNow, élaborations de topics
- Développements de scripts
- Rédaction de documentations techniques et fonctionnelles



**Environnement** : Support N1 / N2 / Proximité / Administration Système  
16 000 utilisateurs, 950 sites en France, 9 500 smartphones, 6 100 PC fixes,  
5 000 PC portables, 7 500 appels téléphoniques / mois

## Process Manager

Septembre 2017 à Janvier 2019

- Participation au projet de migration entre deux instances ServiceNow
  - Vérification de l'intégrité des données
  - Vérification du bon fonctionnement des processus dans l'instance cible
  - Implication et accompagnement du client dans différents projets (migrations, support d'une nouvelle application, mise en place d'un portail utilisateur...)
- Refonte du catalogue de demandes ServiceNow (définitions des processus et mise en place technique)
- Garant des processus, des performances (SLA) et l'atteinte des engagements contractuels
- Gestion et coordination d'équipes transverses
- Projets d'améliorations continues, refonte de l'ensemble des processus Support :
  - Qualification / Enregistrement des tickets
  - Enrichissement de la base de connaissance
- Transfert d'activité Support de niveau 2 → Support de niveau 1

## Incident & Request Manager

Octobre 2015 à Septembre 2017

- Aide à l'administration ITSM (ServiceNow) du client
- Responsable du suivi et de l'animation de l'ensemble des incidents et des demandes (10 000 tickets / mois)
- Point d'escalade privilégié du client
- Déclaration, suivi des incidents majeurs et rédaction des retours d'expériences (REX)
- Analyse quotidienne, hebdomadaire et mensuelle de l'activité
- Proactivité et prévention des risques
- Animation du comité opérationnel hebdomadaire
- Participant au comité de pilotage mensuel
- Suivi et coordination de différentes équipes permettant la résolution d'incidents complexes



**Environnement** : Service Desk composé de 80 personnes et couvrant un périmètre total de 50 000 utilisateurs.  
10 sociétés, 22 000 appels téléphoniques et 7 000 mails par mois

## Référent Technique

Novembre 2014 à Janvier 2016

- Mission à l'étranger : formateur dans le cadre du transfert de l'activité SCC France vers SCC Roumanie
- Suppléant du Superviseur, accompagnement d'une équipe d'une quinzaine de techniciens
- Garant du temps de communication téléphonique et de la disponibilité des techniciens
- Responsable des performances techniques de l'équipe
- Formateur, création de supports de formations (liste de contrôle, questionnaires d'évaluation)
- Analyse de tickets dans le but de faire monter en compétence les membres de l'équipe
- Contribution à l'enrichissement de la base de connaissance et de l'amélioration des processus
- Suivi permanent du backlog
- Participation aux projets (migration, conduite de changements...)

## Technicien Helpdesk Bilingue (FR/EN)

Juillet 2013 à Novembre 2014

- Traitement des sollicitations (Incidents et demandes) d'utilisateurs des sociétés Safran SA, Snecma et Morpho
- Résolution d'incidents bureautiques et applicatifs
- Prise en charge et suivi d'incidents VIP
- Formateur
- Contribution à l'enrichissement de la base de connaissance et de l'amélioration des processus

## CENTRES D'INTÉRÊT



Informatique et nouvelles technologies



Cyclisme (VTT)



Cinéma et séries en Version Originale



Jeux de société modernes