



# Florence COLINEAU

## AMOA et formation

### Management des Systèmes d'Information

Avec plus de 20 ans d'expérience dans le domaine du support et en particulier dans les problématiques de relation entre les utilisateurs et la DSI, j'accompagne aujourd'hui les déploiements ou les démarches d'amélioration d'outil ITSM et de processus.

#### // CONTACT

Email : [fcolineau@fl2c.fr](mailto:fcolineau@fl2c.fr)

Mobile : 06.60.81.00.17

Localisation : région de Nantes

Site : [www.fl2c.fr](http://www.fl2c.fr)

#### // PARCOURS PROFESSIONNEL

- Depuis 2008 Consultante indépendante  
**Florence Colineau Conseil**
- 2005 – 2008 Chef de projet ITIL  
**Groupe Cegedim**
- 1990 – 2005 Responsable Support puis Service Manager  
**Accenture**

#### // CONNAISSANCES TECHNIQUES

##### Certifications

- ITIL v2 : Foundation (Sept. 2006)
- ITIL v2 : Practitioner Support and Restore (Mai 2008)
- eSCM : Certification au modèle d'aptitude eSCM-SP (Sept. 2009)

##### Outils ITSM

- Easyvista Service Manager : Certifications foundation (Mai 2015) et expert (Juin 2015)
- Service Now
- Ivanti Service Manager

##### Gestion de projet

- Microsoft project
- HP Quality center
- Jira

##### Bureautique

- Suite Microsoft Office
- Microsoft Visio
- Support du poste de travail

#### // COMPETENCES METIERS

##### Implémentation des outils d'IT Service Management

- ◆ AMOA sur la mise en œuvre des outils ITSM et ITAM (EasyVista, Service Now, Ivanti).
- ◆ Administration et MCO de la solution Easyvista.
- ◆ Animation d'ateliers, définition des besoins, rédaction des spécifications fonctionnelles, coordination de la recette, cohérence du paramétrage avec les processus ITIL, déploiement.
- ◆ Etude et aide au choix d'outil : rédaction du RFP, sélection des candidats, dépouillement, organisation des soutenances, synthèse comparative.

##### Accompagnement au changement

- ◆ Rédaction des supports de formation (process, outils avec exercices).
- ◆ Création de tutoriels vidéo (guides d'utilisation, modes opératoires, how to, ...).
- ◆ Définition et rédaction de supports de communication (news, tryptique).
- ◆ Préparation et animation de formations spécifiques : prise d'appel, relation client, prise en main des outils ITSM & ITAM, déploiement de processus.

##### Conseil et mise en place de processus

- ◆ Déploiement des processus : animation d'ateliers, rédaction des procédures, lancement et accompagnement au démarrage.
- ◆ Audit, analyse, révision, optimisation des processus en place (incidents, problèmes, changements, configurations, demandes de services, niveaux de services).
- ◆ Accompagnement de gestionnaire de processus : animation de comité de gestion, mise en place de bonnes pratiques, suivi des résultats et des indicateurs.

##### Expertise dans le domaine du support

- ◆ Conseil en management et organisation des services supports, mise en place de supports utilisateurs (dédiés, mutualisés, internalisés ou infogérés)
- ◆ Coordination et management opérationnel d'équipes supports (planning, formation, suivi)
- ◆ Mise en place de tableaux de bord et rapports de service

## // QUELQUES EXEMPLES DE MISSIONS

### Implémentation des outils d'IT Service Management et d'IT Asset Management

Recueil des besoins, rédaction des spécifications, suivi des développements et pilotage de la recette

- ◆ **CHU Rennes** : AMOA pour la migration de Easyvista 2016 vers Easyvista Oxygène : animation des ateliers, rédaction des spécifications fonctionnelles, coordination avec la MOE.
- ◆ **Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)** : Expression des besoins pour la refonte de Ivanti Service Manager : interviews des l'ensemble des équipes terrains, rédaction de la synthèse des besoins, priorisation.
- ◆ **Cabinet Bessé Conseil** : MCO de la solution Easyvista : administration, gestion des évolutions fonctionnelles, développement, formations, documentation.
- ◆ **EURIAL** : Refonte du catalogue de service utilisateurs et du portail Service Desk Easyvista.
- ◆ **TEREGA** : Product Owner de la solution Easyvista : étude des besoins des utilisateurs, gestion du portefeuille et mise en œuvre des évolutions, formations, animation de la communauté Key users.
- ◆ **Groupe VINCI** : AMOA et accompagnement au changement pour la migration de Easyvista 2016 vers Easyvista Oxygène : animation des ateliers, rédactions des spécifications fonctionnelles, animation et suivi de la recette.
- ◆ **Thales** : Migration de la gestion de parc dans Service Now : spécifications fonctionnelles, pilotage de la recette et accompagnement au changement.
- ◆ **Mairie de Paris** : Migration de BMC Remedy V7 vers Easyvista : définition des catalogues, mise en œuvre des supports applicatifs, recette et accompagnement au changement.

### Conception et mise en place de processus

Recueil des besoins, rédaction des spécifications, suivi des développements et pilotage de la recette

- ◆ **Inter Mutuelle Assistance** : AMOA pour la définition des processus de gestion des incidents, gestion des demandes et gestion du parc dans Easyvista.
- ◆ **Invivo** : Animation des ateliers de spécifications des processus pour la mise en place de l'infogérance du support et de l'exploitation.
- ◆ **Mairie de Paris** : Définition du processus de gestion des changements applicatifs. Expression des besoins, modélisation du processus pour implémentation dans Easyvista.
- ◆ **Groupe KRYS** : Implémentation du processus de gestion des actifs. Conception et mise en œuvre du processus : présentation des standards ITAM, rédaction des spécifications fonctionnelles, identification des données référentielles et du cycle de vie.

### Amélioration de la qualité de Service

Audit de maturité, préconisations et cadrage des améliorations, dynamisation, mise en place du pilotage

- ◆ **NEXITY** : Etat des lieux sur l'implémentation et l'utilisation de la solution Easyvista et définition d'un plan d'action : Vérifier la cohérence de la solution avec les bonnes pratiques du marché, identifier les écarts avec le standard de l'outil, définition d'un plan d'action avec quick-wins pour apporter rapidement de la valeur aux équipes qui l'utilisent.
- ◆ **VINCI Construction** : Audit de l'utilisation d'Easyvista auprès des équipes internes. Identification des améliorations, plan de progrès et refonte des catalogues de service.
- ◆ **Groupe SNI** : Audit du BackOffice (compétences, catalogue des activités et temps passé), identification des améliorations (automatisation, simplification, ...).

### Accompagnement au déploiement des outils ITSM

Animation de formation, conception et rédaction des supports, réalisation de tutos vidéos

- ◆ **IRSN** : conception et réalisation de tutos vidéos. Conception et animation des formations pour accompagner le déploiement de la nouvelle version Ivanti ISM selon les profils (avec exercices, présentation, démonstration, Q/R).
- ◆ **Groupe VINCI** : conception et réalisation de tutos vidéos. Animation de sessions portes ouvertes.