

Goodry Gubbels

goodry@goodrygubbels.com  www.goodrygubbels.com
+33 6 26 21 50 97



Profile

Directeur en IT, fort de plus de 25 ans d'expérience dans la direction des départements IT opérationnels, Service Delivery et PMO, avec une expertise avérée dans la gestion d'équipes pluridisciplinaires, multiculturelles et internationales.

Reconnu pour l'excellence de ses performances et ses contributions significatives au succès des organisations grâce à une gestion efficace du changement, des transitions, de l'innovation et de l'optimisation des opérations.

Spécialisé dans le développement et l'amélioration de produits, applications et services, avec de l'expérience auprès de start-ups et de multinationales, couvrant diverses technologies et industries.

Objectives

Engagé à collaborer avec des organisations de toutes tailles, je suis déterminé à initier des changements transformateurs dans leurs opérations pour améliorer les performances grâce à la technologie. Avec l'engagement de guider et de faciliter des transitions fluides, mon objectif est de contribuer à l'évolution des entreprises en optimisant leurs capacités technologiques pour atteindre une efficacité maximale.

Expérience

Directeur IT Operations France & Belux, JLL (Jones Lang LaSalle SAS) - Paris (F)

Depuis 03/2017 - jusqu'à 14 personnes en direct & indirect

Réalisations notables :

- Supervisé avec succès des projets majeurs de transformation d'infrastructures et d'applications, incluant une transition vers le Cloud hybride.
- Piloté des changements au sein du Service Delivery, renforçant la cohésion d'équipe et améliorant la satisfaction client.
- Mené le déploiement de solutions de visualisation des données et de vidéoconférence.
- Réussi une restructuration efficace de l'équipe « Applications & Infrastructure »

Activités :

- Implémenter la politique du groupe en termes opérationnels et sécurité dans l'infrastructure, applications métier et end-user computing.
- Gestion des prestataires « delivery » externes (interne groupe et tierce) et gestion de l'équipe « delivery » et les méthodologies opérationnelles
- Reconstruction et optimisation de l'infrastructure des serveurs et des applications.
- Coordination du déploiement d'un service global et régional pour les utilisateurs : end-user computing, communications et solutions cloud.

Consultant Sénior - CIO / PMO / Gouvernance, *fcnpartners - Paris (F)*

05/2015 - 03/2017

Réalisations notables:

- Création d'un service PMO et Gouvernance IT
- Managé la standardisation de l'Infrastructure et services IT en EMEA

Activités :

- Mise en place, management des programmes IT et développement du PMO
- Gestion du changement et de la transition Organisationnel, Services et Infrastructure
- Projets de (re-) médiation

Directeur Technique / ETAP, *Teleperformance FSM - Paris (F)*

01/2006 - 09/2014 - 4 personnes en direct

Réalisations notables:

- 80% de réduction des anomalies et 15% de réduction des coûts opérationnels
- Sécurisation de toutes les plateformes de production (norme PCI-DSS)
- Création d'une plateforme de télétravail pour 1000 utilisateurs @Home

Activités :

- Responsable de la mise en place, de la gestion et de l'amélioration des performances des plateformes de production et back-office (BI, SIRH, CRM et Facturation)
- Gestion d'équipes transverses et pluridisciplinaires dans la consolidation et l'harmonisation des infrastructures ainsi que la rationalisation et standardisation des processus et procédures IT (ITIL, COBIT)
- Intégration des processus client dans nos propres environnements de production
- Mise en place des tableaux de bords de suivi d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs (FTR, NPS, CSAT)

Technology Director, *Teleperformance Interactive - Paris (F)*

01/2006 - 08/2013 - 4 direct reports

Réalisations notables:

- Création de la première plateforme de « *self-service* » à pilotage vocale en France, capable de gérer 8 millions d'interactions/mois
- Gestion de 6.5 millions de contacts « *self-service* » par mois
- Développement de plus de 20 applications spécialisées et personnalisées en « *self-service* »

Activités :

- Architecte et directeur de projet technique pour la mise en place des plateformes de production et back office (BI, SIRH, CRM and Billing)
- Responsable du Delivery des solutions de self-service en mode SaaS / cloud (ITSM, IT Service Delivery, SOA)
- Direction des développements des applications personnalisées client (web .NET/C#, MS SQL, ISS)
- Gestion des prestataires externes (interne groupe et tierce)
- Consultant sur la conception et mise en place des infrastructures intégrées pan-européennes

IT Regional Manager / Director Europe, SR. Teleperformance – Paris (F)

09/2000 - 12/2005 - 180 direct & indirect reports

Réalisations notables :

- 40% de réduction des coûts opérationnels IT
- Optimisation des performances des équipes IT avec une productivité améliorée de 20%
- Amélioration du taux de compliance en EMEA de 27 % (norme interne groupe)
- Création des sites off-shore en bassin Méditerranéen

Activités :

- Direction Informatique et animation du comité de pilotage de l'ICT Europe
- Définition de la politique d'harmonisation ICT en Europe et le Maghreb pour 65 sites et 35 000 positions de travail
- Leader sur les projets d'audit techniques, les changements et la standardisation (ISO 9001, COPC)
- (Re) négociation des contrats avec des partenaires techniques et télécom
- Direction du changement, transformation et de la transition
- Suivi globale des indicateurs clés pour les rapports réglementaires globaux via des benchmarks annuels (FNR, KPI, SLA, C-SAT)

Client Relations Manager, Wanadoo Belgium / EuroNet * Internet – Brussels (B)

05/1997 - 09/2000 - 40 direct & indirect reports

Réalisations notables:

- Création d'une nouvelle structure de support client et support technique
- Piloter la croissance du département de 5 à 40 ETP
- Réussite dans l'externalisation du Help Desk (B2B, B2C) de 30 ETP

Activités :

- Membre du COMEX Belgium
- Réorganisation et pilotage de la croissance du Help Desk et le Service Clients
- Mise en place et développement des technologies de centres d'appels et la téléphonie d'entreprise
- Gestion du département Relation Clients : Budget, P&L (PNL), formation et planification de l'équipe
- Création de l'ensemble des services, fonctions et de la documentation technique interne & client

Technical Support Engineer & Supervisor, EuroNet * Internet – Amsterdam (NL)

05/1997 - 09/2000

Réalisations notables :

- Développement des applications de support et du « Kit de Connexion » pour les clients

Activités :

- Ingénieur de support et superviseur pour le support des connexions modems & routeurs (B2B et B2C) de 10 positions
- Création et gestion de la section Help Desk du site de l'entreprise

Compétences & Intérêts

Education

- 1993 - 1997 **Intelligence Artificiel**
Universiteit van Amsterdam - Amsterdam (NL)
- 1991 - 1993 **Informatique**
Technical University Delft - Delft (NL)

Langues

Néerlandais	*****	Langue maternelle	Français	*****	Excellent
Anglais	*****	Bilingue	Allemand	****	Très bien

Certifications

- ITIL v3: Service Design (2013), Service Operations (2012); Foundation (2011)
- COBIT5 Foundation (2014)
- Implementing GRDP / RGPD, *Cap Gemini, 2018*
- Managing IT Projects, *Cap Gemini, 2004*
- "Leiding geven en meewerken" / "Management et Coopération", *Norbu, Leusden (NL); 1998*

Compétences Technique

.NET 3.x/4.5 (C#, C++), IIS, MS SQL 2005/2008 R2, 2016, Powershell, AJAX, HTML, SOAP, Web Services, XML, XLST, PHP, Perl, Linux/Redhat, vXML, Windows Server 2003/2008 R2 (AD, ISA, Hyper-V, RDP), 2012, 2016, EMC VNX(e), (iSCSI, FC), VMWare (Sphere, View) 4.5, 5.x, CallCopy | Uptivity 4/5, Genesys 7.x / 8.x, Vocalcom Hermes.NET, Nuance (Speechify, Recognizer), ERP Sage X3, Cegid CCMX, WorkFront, WorkDay, PeopleSoft, ServiceNow, TCP/IP, MPLS, SIP, ISDN, SS7 (AudioCodes), Avaya CM 4./5/6, SOA, Data Centre, DRP, BCP, ITIL, COBIT5, ITSM, IT Service Management, IT Catalogue Management, IT Portfolio Management, Business Transformation, IT Strategy Management

Intérêts

Mélomane depuis mon plus jeune âge, je joue de la trompette dans divers orchestres (classique : orchestres symphoniques, orchestres à vent, brass band ; jazz : big band, section cuivre) depuis presque de 40 ans. Passionné par la littérature scientifique et technique généraliste, ainsi que de la Science-Fiction (Space Opera, High Fantasy).