

Jean-Emmanuel N'ZI YAO

France · jeanemmanuelnzi@gmail.com · linkedin.com/in/emmanuel-nzi/ · github.com/j0hn2608

Expert ServiceNow certifié Technical Architect (CTA), je mets à profit plus de 8 ans d'expérience en gestion des services IT, employés et clients pour accompagner les entreprises dans leurs projets de transformation digitale.

ANNÉES D'EXPÉRIENCE	CERTIFICATIONS	MISSIONS CLIENTS	EMPLOYEURS
8+	22	10	4

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Devoteam

2024 – 2026

Ciril Group

Architecte ServiceNow

- Définition de l'architecture cible CSM et CMDB avec retour au standard.
- Roadmap IA soutenue devant la Direction Générale, appuyée par des POC AI Search, Now Assist et Agentic IA.

CNP Assurances

Architecte / Lead Technique

- Modélisation de l'architecture CSM sur la Service Model Foundation, migration de trois solutions métiers historiques.
- Gouvernance des intégrations avec les référentiels du groupe : retries, monitoring et traitements par lots.

France Télévision

Architecte

- POC FSM et WSD, rédaction de l'architecture et soutenance technique devant le jury de sélection.

Télévision de France

Lead Technique

- Mise en œuvre du dispatching automatisé en masse (Schedule Optimization) et des workspaces dispatchers.

INWI

Lead Technique

- Audits CSM/FSM, gouvernance de plateforme et pilotage technique projet et TMA.
- Intégrations SOAP et REST avec Salesforce, PeopleSoft, SAP et les applications d'orchestration télécoms.

LVMH

Lead Technique

- Pilotage technique de la TMA et amélioration continue du modèle CSDM et du Service Portfolio Management.

EXPERIENCIT

2023 – 2024

COLAS

Lead technique

- Onboarding ITSM et SAM des filiales acquises dans l'instance globale du groupe.
- Solution de monitoring des APIs et gouvernance des MID Servers.

GRANT THORNTON

Expert fonctionnel ITSM

- Audits des processus de gestion des incidents et des niveaux de services, avec recommandations et SOPs.

Bolloré Transport & Logistics

2021 – 2023

Bolloré Transport & Logistics

Développeur Lead

- Refonte complète du modèle de données CSDM et migration du Service Portal vers l'Employee Center.
- Mise en place du pilotage de la performance groupe via Performance Analytics.

Inova Services Consulting

2018 – 2021

Foxtrot International (Bouygues)

Chef du centre de services IT

- Pilotage du centre de services IT et du cycle de vie de la plateforme ITSM, étude d'implémentation ServiceNow.

Inova

Consultant IT

- Administration des infrastructures Microsoft 365, Windows Server, Exchange, SQL Server et Hyper-V.

DOMAINES D'EXPERTISE

SERVICENOW

ITSM · CSM · FSM · CSDM / CMDB · SPM · SAM · HAM · SOM · WSD · Employee Center · Performance Analytics

DÉVELOPPEMENT

JavaScript · Scripting ServiceNow · Workspaces · ServiceNow Mobile · Flow Designer · Schedule Optimization · Virtual Agent

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Now Assist · AI Search · Agentic IA · Predictive Intelligence · POC et cadrage IA · Roadmap IA

LEADERSHIP

Leadership technique · Pilotage de TMA · Transfert de connaissances · Formation en français et en anglais · Soutenance en Direction Générale · Animation d'ateliers · Diplomatie · Autonomie · Rigueur

ARCHITECTURE

Architecture cible · Retour au standard · Service Model Foundation · Modélisation de données · Audit de dette technique · Roadmap technique · Avant-vente

CLOUD & INFRASTRUCTURE

Plateforme SaaS ServiceNow · MID Servers · Microsoft 365 · Windows Server · Microsoft Exchange · SQL Server · Hyper-V

INTÉGRATIONS

REST · SOAP · IntegrationHub · Salesforce · SAP · PeopleSoft · Gestion des retries · Traitements par lots · Monitoring d'API

MÉTHODOLOGIES

ITIL 4 · Agile · CSDM · Gestion des releases · Gouvernance de plateforme · Audit et recommandations · Procédures opérationnelles (SOPs)

22 CERTIFICATIONS SERVICENOW ET ITIL

ServiceNow Certified Technical Architect

CTA · Obtenue en novembre 2025 · N° EPS0008135

Certifications principales : CIS-SAM · CIS-HAM · CIS-DF · SOM · CAD · CIS-FSM · CIS-CSM · CIS-SPM · ITIL 4 MSF · CIS-ITSM · CSA · ITIL 4

Micro-certifications : Now Assist Executive · CMDB Health · Configure the CMDB · Agile and Test Management Implementation · IntegrationHub · Virtual Agent · Flow Designer · Predictive Intelligence · Performance Analytics

DIPLÔMES ET LANGUES

Master Cybersécurité et technologie du Web — ESATIC

Licence Réseaux Informatiques et Télécoms — ESATIC

2018 **Français** — Langue maternelle

2016 **Anglais** — Courant