

LYDIE LONMENE TATSAMBON

Consultante Senior – Technologies de l’Information et Gestion des Services TI

Adresse : Montréal (Québec)

Courriel : lydielota@gmail.com

PROFIL PROFESSIONNEL

Professionnelle chevonnée et reconnue pour son excellence, cumulant **18 années d’expérience** dans le domaine des technologies de l’information, dont plus de **12 ans chez CGI** à titre de **Consultante Senior** et **Analyste d’affaires senior** dans un environnement multi-clients complexe.

Grande expertise en **gestion des services TI, analyse d’affaires, intégration et onboarding de nouveaux clients, documentation fonctionnelle de haut niveau, gestion des accès, tests d’acceptation et transfert de connaissances** vers les équipes d’opérations.

Rigoureuse, orientée résultats, excellente communicatrice et très forte capacité à coordonner plusieurs équipes et intervenants vers l’atteinte d’objectifs communs.

Disponible pour un rôle de **Consultante senior, Analyste d’affaires senior, SME Gestion des services TI ou Responsable de l’intégration de solutions.**

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

CGI Consultante Senior – Analyste d’affaires & SME Intégration Multi-clients Octobre 2015 → À ce jour

- Agit comme **analyste d’affaires principale** pour l’ensemble des projets d’intégration et d’évolution en contexte opérationnel multi-clients
- Recueille et analyse les besoins d’affaires, rédige et fait évoluer les **spécifications fonctionnelles** détaillées en collaboration étroite avec les équipes de développement
- Coordonne l’ensemble des parties prenantes (développement, opérations, clients, sécurité, etc.) jusqu’à la mise en production réussie
- Définit et documente les **scénarios de tests d’acceptation** ; assure la validation finale et la signature client

- Agit comme **SME** et pilote le transfert de connaissances structuré vers les équipes d'opérations après chaque intégration / évolution majeure
- Propose, évalue et estime les solutions d'amélioration continue du système ; participe activement à l'optimisation des processus et des gabarits
- Effectue le suivi quotidien des projets et demandes de service en collaboration avec les équipes de support jusqu'à résolution complète

CGI Analyste des systèmes d'entreprise – Gestion des services multi-clients Mai 2013

→ Octobre 2015

- Gestion complète des **requêtes de service standard** (ITSM / ITSP) dans le respect strict des **SLA** négociés avec les clients
- Analyse fine des besoins, configuration et gestion des accès utilisateurs
- Ajout / modification de fonctionnalités et de gabarits selon les besoins d'affaires
- Maintien à jour de la configuration globale du système pour l'ensemble des clients

Centre de services partagés – Centre d'assistance TI (CPC) Technicienne Centre d'assistance – Support niveau 1/2 – Canada Post Février 2010 → Mai 2013

- Support technique de proximité et niveau 2 pour l'ensemble des utilisateurs Canada Post
- Analyse des besoins, gestion et maintien des accès, configuration VPN, diagnostic et suivi des incidents complexes
- Création et mise à jour continue de la **documentation** destinée aux nouveaux agents

Autres expériences significatives Ultramar – Analyste Centre d'assistance – Projet déploiement système POS Bullock **GFI Solutions d'Affaires – Représentante soutien technique – Transition Bell → GFI**

COMPÉTENCES CLÉS

Expertise fonctionnelle & technique • Analyse d'affaires & collecte de besoins • Réécriture de spécifications fonctionnelles détaillées • Gestion des tests d'acceptation & UAT • Transfert de connaissances & formation • Gestion des accès & catalogues de services • Analyse de données & diagnostic avancé • Support infrastructure & gestion d'incidents • Amélioration continue des processus TI

Outils & technologies • Remedy ITSM → 10 ans – niveau **Expert** • ServiceNow (SNOW) → niveau intermédiaire • DWPC • Microsoft Visio – niveau avancé • Suite Office 365 (niveau expert) • Connaissances réseaux – **Cisco CCNA**

Approches & certifications • Méthodologies **ITIL** • Cisco **CCNA** • Attestation collégiale – Administration de réseaux informatiques • Baccalauréat – Administration des réseaux informatiques (Équivalence baccalauréat en informatique – Québec)

FORMATION

Baccalauréat – Administration des réseaux informatiques (Option systèmes d'ordinateurs spécialisés – Équivalence informatique)

Attestation d'études collégiales – Administration de réseaux informatiques Collège Herzing – Montréal **Certification Cisco CCNA** Collège Champlain – St-Lambert

Autres atouts • Excellente maîtrise du français et de l'anglais (oral & écrit) • Très bonne capacité de synthèse et de vulgarisation • Orientée client – grand sens du service • Secouriste en milieu de travail

Disponible rapidement – Ouverte à discuter de nouvelles opportunités stimulantes