

# Ruben PONTALLI

## Consultant BI / Service Delivery Manager

Français – langue maternelle  
Italien – Courant  
Anglais - Courant

### Présentation Générale

---

Aujourd'hui en tant que consultant BI en freelance, j'ai travaillé pendant 20 ans au Luxembourg dans le domaine IT et du Service Management.

### Domaine de compétences

---

#### Compétences Métier

- Consolidation et nettoyage de données
- Construction de rapports et tableaux de bord PowerBI, ServiceNow
- Traduire des besoins business en langage technique et indicateurs de performance
- Point de contact privilégié des clients
- Fournir des rapports d'activité précis
- Garant de la bonne exécution des termes contractuels et des niveaux de services
- Gestion des Incidents, Problèmes et Changements
- Participer à l'amélioration des processus ITIL
- Coordination des équipes techniques pour délivrer un service de qualité
- Suivi financier des accords de niveaux de service

#### Compétences Fonctionnelles

##### Pilotage projet :

- Coordination des équipes sur des projets à court terme et réaliser le suivi client

##### Conseil client :

- Proposer de nouveaux services et technologies
- Savoir expliquer les technologies à divers publics
- Adapter les besoins et niveaux de service
- Négocier de nouveaux prix des services

#### Compétences techniques

- Bases des Systèmes d'exploitation Windows
- Connaissance de bases en Cybersécurité
- Connaissance de bases en Intelligence Artificielle
- Langages : Bases des langages SHELL, VBA, SQL, DAX

- ServiceNow ITSM : Reporting & Platform Analytics
- Outils : Suite Office (Excel, Word, PowerPoint, Access), PowerBI, Report Builder, CRM, Solarwinds

## **Formation**

---

<b>2024</b>	<b>ServiceNow Platform Analytics - autoformation</b>
<b>2023</b>	<b>PowerBI Report Builder - autoformation</b>
<b>2019</b>	<b>PowerBI reporting</b>
<b>2018</b>	<b>ITIL Foundation v3</b>
<b>2012</b>	<b>Initiation à la gestion de projet</b>
<b>2009</b>	<b>Langage Perl</b>
<b>2004</b>	<b>Brevet de Technicien Supérieur – Informatique de Gestion (administration réseaux)</b>
<b>2002</b>	<b>Baccalauréat Technologique - Comptabilité</b>

## **Expériences professionnelles**

---

### **Depuis 2022    Consultant (Auto-entrepreneur)**

#### **Missions :**

- Accompagner les utilisateurs et stakeholders pour exprimer et traduire leurs besoins d'analyse de données et indicateurs de performance (KPI).
- Compléter et accompagner l'équipe technique de data mining pour nettoyer et exploiter les données techniques et business.
- Créer, maintenir et faire évoluer des Rapports et Tableaux de bord sur plusieurs plateformes techniques telles que PowerBI, Report Builder, ServiceNow Reports et Platform Analytics.
- Collaborer avec l'équipe Service Delivery pour traduire les besoins business en tableaux de bord et rapports paginés automatiques et dynamiques

### **2016-2021    PROXIMUS LUXEMBOURG S.A., Bertrange (Luxembourg)**

**Poste :**  
**Service**  
**Delivery**  
**Manager**

#### **Missions :**

- Point de contact privilégié des clients
- Fournir des rapports d'activité précis
- Veiller à la bonne exécution des termes contractuels et des niveaux de services
- Gestion des Incidents, Problèmes et Changements
- Gestion des plaintes clients
- Participer à l'amélioration des processus ITIL

- Coordination des équipes techniques pour délivrer un service de qualité
- Gestion du stress
- Gestion des Incidents Majeurs et compte-rendu
- Négociation de niveaux de service et prix des services
- Participation aux réponses d'appel d'offres
- Faire face aux clients difficiles
- Suivi financier des accords de niveaux de service
- Support aux audit clients (ISO, RGPD et normes financières luxembourgeoises)
- Gestion de petits projets
- Conseil en veille technologique au client
- Conseil en matériel informatique au client
- Conseil pré-vente aux commerciaux
- Négociation de niveaux de service et prix des services

**Environnement technique :**

- Systèmes d'exploitation : Windows et Oracle
- Virtualisation : VMWare, Oracle VM, Linux
- Langages : VBA, DAX notions
- Logiciels : Office, PowerBI et Report Builder
- Infrastructure & Applications & Services : Datacentre, Cloud public/privé/hybride, Connectivité Fibre/Cuivre/Telco, Téléphonie fixe et mobile, Cybersécurité, SOC 2, ISO 9001, ISO 27001

**01/2008 à  
08/2016**

**Victor Buck Services, Strassen (Luxembourg)**

**Poste : ITSM  
Coordinateur  
de projets**

**Projet :** Mise en œuvre d'un outil de gestion de service IT (ITSM)

**Missions :**

- Evaluer les besoins de la société en outil ITSM
- Mener une étude de compatibilité des différents fournisseurs
- Installer l'outil et le paramétrer
- Aide à la gestion de changement
- Former 150 collaborateurs internes à l'usage de l'outil
- Résoudre les problèmes opérationnels de l'outils

**Environnement technique :**

- Systèmes d'exploitation : Windows, Unix
- Langages : SQL
- Logiciels : Suite Office
- Infrastructure & Applications & Services :
- Outils : ServiceDesk Plus

**Poste : IT  
Operations  
Team Leader**

**Missions :**

- Gérer une équipe de 5 personnes en poste
- Recherche continue d'amélioration du service
- Automatisation de tâches opérationnelles
- Gestion des tournées 24/7 et planning

- Gestion des Incidents Majeurs et compte-rendu
- Rédaction de procédures
- Astreinte technique

**Environnement technique :**

- Réseaux : LAN
- Systèmes d'exploitation : Oracle
- Langages : SQL, Shell, Perl
- Logiciels : Suite Office, Access
- Infrastructure & Applications & Services :
- Métiers : Industrie des fonds d'investissements avec accords de niveaux de service très courts et stricts

**09/2005 à**  
**12/2007**

**Aubay, Luxembourg**

➤ **Cour Européenne de Justice, 09/2005 à 12/2007**

**Poste :**  
**Technicien**  
**Informatique**

**Missions :**

- Support utilisateurs niveaux 1 et 2
- Environnement technique :
- Windows, Landesk
- Matériel laptop, écrans, imprimante, téléphones