



## CONSULTANT TECHNIQUE SERVICENOW

# Ghislain GIRARD

Consultant technique ServiceNow avec une expertise couvrant plusieurs modules notamment ITSM, FSM et CSM. Autonome, orienté solutions et à l'aise en environnement multi-clients — je me distingue par une approche d'analyse en profondeur, renforcée par une double compétence technique et fonctionnelle.

### PROFIL

- 3+ ans d'expérience ServiceNow
- Toulouse, France
- +33 7 60 71 39 74
- girard.gh@gmail.com

### CERTIFICATIONS

- 2026 CIS – Data Foundations
- 2025 ITIL® 4 Foundation – Certificate in IT Service Management
- 2025 CIS – Platform Analytics
- 2024 CIS – Human Resources
- 2024 CIS – Field Service Management
- 2023 CIS – IT Service Management
- 2023 Certified Application Developer
- 2023 Certified System Administrator

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Administration ServiceNow ●●●●
- JavaScript ●●●●
- HTML/CSS · Portal Design ●●●●
- Base de données · SQL ●●●●
- Paramétrage ITSM ●●●●
- Service Portal ●●●●
- ITIL · Agile/Scrum ●●●●

### SOFT SKILLS

- Aisance relationnelle
- Gestion d'ateliers
- Collaboration transverse
- Gestion des conflits
- Leadership
- Résolution complexe

### FORMATION

- 2022 Bachelor Informatique
- Spécialité JavaScript

### LANGUES

- Français — Langue maternelle
- Anglais — B2

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

#### EVIDEN

Centre de Service multi-clients

09/2024 → Actuellement

#### Eviden – Centre de Service (CDS)

09/2024 → Actuellement

##### Consultant Technique ServiceNow · TMA multi-clients

Crédit Agricole Pacifica · S2E · CA Titres · Orange Business

- › Gestion des incidents, problèmes et demandes de service sur environnements CSM, HR, ITSM
- › Analyse technique approfondie et résolution d'incidents complexes (scripting, debugging, optimisation)
- › Support aux utilisateurs et accompagnement dans l'utilisation de la plateforme
- › Configuration MFA · Développement et maintenance d'évolutions mineures et correctives
- › Revue de configurations et correction d'anomalies post-MEP · Documentation technique
- › Collaboration avec les équipes fonctionnelles et les managers de service
- › Participation aux opérations de clone d'instance et gestion des releases (préparation, validation, support post-MEP)

ITSM CSM FSM Flow Designer PA ATF Client Script Script Includes Business Rules Portal Dashboard Reports

#### DEVOTEAM · PARIS

N Platform – Levallois-Perret (92)

09/2023 → 09/2024

#### Safran Group

06/2024 → 09/2024

##### Consultant Fonctionnel ServiceNow

Développement offres de service – binôme Service Owner

- › Support et administration (utilisateurs & groupes)
- › Rédaction de documentation d'utilisation des offres de service.
- › Analyses et élaboration fonctionnelle d'offres avec équipes transverses
- › Création des offres de service (partie frontend : catalog UI Policy, Client Script) pour les démonstrations aux équipes transverses.
- › Rédaction spécifications technico-fonctionnelles (catalog item)
- › Animation ateliers de formation · Guides techniques traitement tickets

ITSM Service Portal Dashboard Report PowerBI Suite Microsoft

#### HWI by Caldery

02/2024 → 05/2024

##### Consultant Technique ServiceNow

Implémentation ITSM – instance partagée multi-sociétés

- › Import données de fondation : company, location, department, CMDB, asset
- › Configuration SSO via OKTA · Provisioning ORACLE
- › Intégration boîte mail IMAP / MO365 · Automatisation création d'incidents
- › Création ACL et UI Actions pour accès tables CMDB
- › Business Rules (Query) pour ségréguer données entre deux compagnies
- › Configuration catalogues de services dans la taxonomie existante
- › Portail dynamique multi-company · Widgets Angular JS (user criteria)
- › Script de redirection portail / back-office selon les rôles
- › Création documents techniques et guides d'utilisation

Security Admin ITSM Workflow Flow Designer Transform Map Script Includes Business Rules Fix Script Angular JS Employee Center Inbound Action

#### DEVOTEAM · TOULOUSE

Centre d'Excellence ServiceNow

03/2023 → 09/2023

#### Avril

05/2023 → 09/2023

##### Consultant Technique ServiceNow

Gestion TMA

- › Traitement des tickets incidents
- › Diagnostic et résolution des problèmes
- › Suivi, reporting · Scripting, tests et débogages

Workflow Business Rules Scheduled Jobs Fix Script ATF

#### Sequens

04/2023 → 09/2023

##### Consultant Technique ServiceNow

Portail ITSM – équipe 4 consultants

- › Ateliers d'élaboration de catalogues de services (recueil besoins)
- › Développement catalogues : frontend + workflow · Règles métier
- › Création et gestion de widgets · Notifications branding
- › Test UAT, mise en production · Documentations techniques

ITSM Workflow Flow Designer Business Rules Client Script UI Policy Fix Script Script Includes

