

Rudy van Marum

Manager IT — Services & Transformation · Leadership · ITSM · PM² · Delivery piloté par l'IA

Rééquilibrer le recrutement — où les candidats sont des atouts, pas des ressources.

Ettelbruck, Luxembourg · +352 621 169 248 · vanmarr@pt.lu · linkedin.com/in/rvanmar · rudyvanmarum.vercel.app

Nationalité : néerlandaise & luxembourgeoise

Disponible immédiatement — ouvert aux postes IT en services, delivery et transformation au Luxembourg et dans la Grande Région.

► **Testez mon travail — en direct** : collez n'importe quelle description de poste sur <https://behindthetitle.eu> et un outil d'IA que j'ai conçu génère en quelques secondes une page candidat sur mesure. Scannez le code ou cliquez sur le lien.



Profil

Cadre IT avec 20 ans d'expérience et une trajectoire claire : de technicien de terrain, à la gestion de service desks, à la conduite de projets de transformation, jusqu'à la création moi-même aujourd'hui de systèmes propulsés par l'IA. Je suis la personne que les organisations appellent pour reprendre en main un service IT en difficulté ou désorganisé — récupérer des contrats qui dérapent, mettre en place une gestion des services là où il n'y en a pas, et transformer le chaos en opérations documentées, conformes à ITIL, auxquelles les utilisateurs font confiance. Je dirige des équipes multilingues, je porte les décisions outils, fournisseurs et budgets, et je présente les dossiers aux comités de direction. Dans la santé, la finance et l'éducation, j'ai gardé une constante : rendre l'IT à la fois efficace et humain. Maîtrise de cinq langues.

Mes atouts

Leadership & prise de décision — Direction d'équipes IT et support jusqu'à 11 personnes. Recrutement axé sur l'état d'esprit service plutôt que sur la seule compétence technique. Maîtrise du choix des outils, de la négociation fournisseurs et des budgets pluriannuels (plus de 2 M€) ; présentation et obtention de l'aval des comités de direction.

Gestion de crise & redressement de service — Reprise de services défailants ou inexistantes et stabilisation rapide : redressement du contrat de support d'une banque après le départ d'un prestataire, dans un délai serré ; création de A à Z du premier système de tickets d'un hôpital ; conduite des équipes lors du passage au télétravail pendant la COVID-19.

Organisation & processus — Restructuration d'opérations désordonnées en processus documentés et reproductibles avec **PM² (la méthode de la Commission européenne)**, PRINCE2 et ITIL 4 — y compris la rédaction des procédures qui n'existaient pas auparavant.

Communication & langues — Néerlandais (langue maternelle), luxembourgeois / anglais / allemand (C2), français (C1). Direction d'équipes multilingues et transfrontalières et traduction de la complexité technique en langage clair pour les utilisateurs, les fournisseurs comme les directions.

Systèmes & outils — l'évolution — J'ai grandi avec la technologie : ère infrastructure VMware / Avaya / SCCM → plateformes ITSM modernes (ServiceNow, ServiceDesk Plus, Zammad) → outils de projet et de processus (Wrike, Lansweeper, Intune) → l'IA aujourd'hui.

IA & automatisation — aujourd'hui — Travail quotidien avec **Claude, ChatGPT, Gemini et Manus**, que je fais passer par un « second cerveau » gouverné : une base de connaissances structurée qui ancre chaque modèle dans un contexte vérifié, garde les décisions cohérentes et auditables, et maintient les données sensibles à l'intérieur de l'UE/EEE. Sur cette base, je conçois et livre des tableaux de bord, des sites web et des outils originaux — pour rééquilibrer le recrutement, où les candidats sont traités comme des atouts et non comme des ressources, en particulier les personnes de plus de 45 ans et celles sans diplôme.

Expérience professionnelle

Chef de projet — École Européenne II, Mamer (Luxembourg)

Juin 2021 - Mai 2026

Pilotage de la restructuration des processus et de la mise en place des outils projet/processus dans toute l'école ; conseil à la direction sur le changement et les bonnes pratiques. - Élaboration du dossier de remplacement de l'infrastructure IT avec **PM²** (standard de la Commission européenne) : inventaire complet des actifs (Lansweeper), budget sur 5 ans de plus de 2 millions d'euros, négociations fournisseurs — **toutes les propositions et tous les projets approuvés par le Conseil d'administration des Écoles européennes**. Solution : VxRail, sauvegarde Dell DM5500, Cisco Meraki, APC. - **Création de A à Z du premier système de tickets IT de l'école dans Wrike** (il n'en existait aucun), puis configuration de la plateforme de bout en bout — gestion de projet, workflows, inventaire, reporting, collaboration fournisseurs et processus automatisé de demande d'achat. - Déploiement automatisé de **Windows 10** dans toute la partie administrative, avec provisionnement sans intervention du nouveau matériel. - Négociation d'un **accord BYOD** entre Microsoft, le fournisseur (ELGON), l'école et les parents à un tarif réduit et compétitif ; coordination de l'introduction d'Intune pour la gestion des appareils. - **Introduction de GPT personnalisés dans le flux de gestion de projet** pour fluidifier la planification et la documentation ; mise en place d'une collaboration bidirectionnelle avec le Bureau central de Bruxelles. - Co-création d'un **intranet SharePoint** avec un expert externe et deux assistantes, en pilotant les communications de lancement qui ont favorisé l'adoption.

Chef de projet — MESH Sàrl, Gilsdorf (Luxembourg)

Nov. 2020 - Juin 2021

Restructuration des processus de service client et de projet d'une société de développement web ; priorité à la réduction des coûts et à la rationalisation. - Mise en place de la chaîne d'outils — **Slack, Zammad, Wrike** — et refonte de l'approche de l'équipe autour des principes ITIL, Scrum et Agile. - **Conduite de l'équipe lors du passage à un mode mixte présentiel/distanciel pendant la COVID-19**, en maintenant la qualité de service malgré la perturbation. - Mise en place de la gestion des incidents, de la répartition du travail, de la documentation et de la base de connaissances.

Responsable du support régional IT — IQ-EQ, Luxembourg

Mai 2020 - Sept. 2020

Direction de l'équipe de support régionale (3 personnes) pour le **Luxembourg, la France et la Suisse** — plusieurs entités et sites. - Participation au développement de la nouvelle plateforme ITSM (**ServiceDesk Plus**) avec les équipes mondiales (Philippines, Pays-Bas, Singapour, Royaume-Uni, Maurice) — modèles, modifications et adoption. - Documentation des procédures

manquantes, traitement des débordements de niveau 1/2 et de l'escalade « follow-the-sun », et fourniture de statistiques SLA et d'analyses de tendances à la direction et au métier.

Service Account Manager — Know & Decide, Leudelange (Luxembourg)

Janv. 2020 – Avr. 2020

Gestion de comptes clients pour le produit de qualité des données « Global View » (CMDB, changements de périmètre, incohérences de données) ; installation sur site, analyse de données et retours clients. - Refonte d'une documentation trop technique, création de supports de formation, traduction de procédures FR→EN, et soutien à l'expansion vers la Belgique néerlandophone.

Responsable du helpdesk ICT — ARHS Cube (Société Générale), Luxembourg

Août 2019 – Janv. 2020

Reprise du contrat de support de niveau 1 pour la Société Générale **après le départ d'un prestataire** et direction d'une équipe de 7 techniciens. - **Construction de l'opération de support de A à Z dans un délai serré avant signature** — recrutement de toute l'équipe de 7 personnes (axé sur l'état d'esprit service plutôt que sur la seule technique) et mise en place de la structure de support : directives, procédures et configuration **ServiceNow** pour l'équipe et les utilisateurs finaux. - Collaboration directe avec la direction du client pour assurer une transition fluide et sans perturbation.

Responsable du helpdesk ICT — Centre Hospitalier de Luxembourg

Avr. 2015 – Sept. 2019

Direction du helpdesk (6 opérateurs + 4 stagiaires) et pilotage de la sélection et de la mise en œuvre de la première véritable plateforme ITSM de l'hôpital. - **Introduction d'une gestion des services structurée là où aucun système de tickets ne fonctionnait** — pilotage du projet d'**implémentation de ServiceNow, livré dans les délais et le budget (févr. 2018)** avec ITIL, PRINCE2 et Scrum ; sélection de l'outil et du partenaire de service (Devoteam) selon des exigences techniques et organisationnelles définies. - **Restructuration du helpdesk / service IT selon les standards ITIL** : formation du personnel, documentation utilisateur, reporting bihebdomadaire des volumes de tickets et des tendances, gestion des licences (SAP, Adobe), déménagements de bureaux. - **Conception de workflows ServiceNow pour chaque équipe IT et automatisation de la distribution des tickets** — réduisant le volume d'appels arrivant au helpdesk et libérant les analystes pour des tâches à plus forte valeur. - Prise en charge des incidents escaladés de bout en bout, création de moniteurs de statut en temps réel par équipe, et recherche de solutions définitives plutôt que de contournements à court terme ; spécification et déploiement de claviers à lecteur de carte de remplacement avec un nouveau fournisseur.

Analyste SI / Support technique — Franklin Templeton Investments, Luxembourg

Janv. 2006 – Avr. 2015

Responsabilité partagée de l'infrastructure IT du bureau de Luxembourg, support de **plus de 130 utilisateurs** avec assistance de niveau 2/3 sur poste pour les bureaux régionaux. - Gestion de la téléphonie IP/mobile (Avaya), de la virtualisation (VMware), du serveur GOOD et de la distribution logicielle SCCM ; création et distribution d'images système ; chiffrement, distribution de fichiers et tests de sécurité annuels. - **Mise en place d'un « golden stock » d'équipements standardisés distribué dans les bureaux européens** via un prestataire central unique, réduisant coûts et délais ; planification et exécution d'un déménagement de bureaux avec plans de reprise après sinistre et de continuité d'activité.

Projets personnels — IA & automatisation

Preuve concrète que je construis avec les outils actuels, et pas seulement que je les gère — conçus, développés et mis en ligne en solo (Astro / Vercel / Turso / Node / API Claude). Plusieurs servent une cause qui me tient à cœur : un processus de recrutement plus équitable pour les candidats expérimentés, en particulier les plus de 45 ans ou sans diplôme.

- **The Work Behind the Title** — application web en ligne (Astro / Turso + API Claude + Resend) qui repense l'évaluation de l'expérience : un recruteur colle une description de poste et une IA que j'ai conçue génère sur-le-champ une page candidat sur mesure — pensée pour offrir aux candidats expérimentés une écoute plus juste qu'un simple filtrage par mots-clés. → **À tester :** <https://behindthetitle.eu>
- **cairnterrier.lu** — le site de mon propre élevage de Cairn Terriers (Astro / Vercel / Turso), avec un suivi d'élevage assisté par IA que j'ai conçu et que je fais tourner de bout en bout (« Gaia's Journey »). Un site en ligne que je possède et maintiens — la preuve que je livre et fais durer de vrais systèmes, pas seulement des prototypes. → <https://cairnterrier.lu>

Formation

- **MEAO** (économie d'entreprise) — NAC-opleidingen & AA College, Groningue, Pays-Bas · 1993-1994
- **MAVO** — Winsum, Pays-Bas · 1984-1988

Certifications

- **PRINCE2® Foundation** — Axelos
- **ITIL 4**
- **Microsoft Certified Professional (MCP)**
- **Generative AI for Project Management** · 2025

Langues

Langue	Niveau
Néerlandais	Langue maternelle
Luxembourgeois	C2 (écrit C1)
Anglais	C2 (écrit C1)
Allemand	C2 (écrit C1)
Français	C1