Laura Graells

Program Manager · Entre l'utilisateur et le métier · Gouvernance de l'IA

Diplôme d'ingénieur en informatique · PMP (2012) · ITIL 4 · ServiceNow CSA

Catalan, espagnol, anglais et français

info@iaetica.cat · linkedin.com/in/lauragraells · iaetica.cat/fr/portfolio

ACTUELLEMENT

Program Manager chez Keywords Studios depuis 2021, en télétravail, avec des équipes en Europe, dans les Amériques et en APAC. Direction du déploiement mondial de ServiceNow — ITSM, ITOM et Security Incident Response — puis spécialisation en ITSM depuis l'intérieur de la plateforme.

Le volet IA : application de Predictive Intelligence à la catégorisation des incidents, et évaluation d'assistants et d'agents d'IA en environnement contrôlé avant leur mise en production — autrement dit, évaluer et documenter avant de déployer.

Spécialisation en gouvernance et conformité de l'IA : AI Act et RGPD appliqués à des projets réels.

PARCOURS

Keywords Studios 2021 – aujourd'hui

Program Manager du déploiement mondial de ServiceNow — ITSM, ITOM et Security Incident Response — en Europe, dans les Amériques et en APAC : migration depuis les outils antérieurs, gestion des fournisseurs et des intégrations, livraison par phases et formation des équipes. Depuis 2023, spécialisation en ITSM depuis l'intérieur de la plateforme, avec Predictive Intelligence pour la catégorisation des incidents et évaluation d'assistants et d'agents d'IA en environnement contrôlé avant production. Environ 15 000 utilisateurs, dans les Amériques, l'UE et l'APAC, avec migration depuis plusieurs outils précédents.
Outils de plateforme : Flow Designer, Business Rules, UI Policies et Service Catalog.

Agromillora Group 2019 – 2021

Corporate IT Program / Project Manager. Déploiement de Siemens SIMATIC IT MES intégré à l'ERP, et standardisation des processus entre filiales.

Grupo Julià 2016 – 2018

Senior Project Manager. Programme de transport du personnel pour SEAT avec technologie embarquée : 61 lignes et trois rotations quotidiennes.

ANV 2015 – 2016

IT Project Manager. Création du PMO du département informatique : gouvernance, méthodologie et suivi de portefeuille.

Soler & Palau Ventilation Group 2012 – 2015

Project Manager et Senior Business Analyst. Automatisation de processus sur BPM et déploiement de Microsoft Dynamics ERP.

Centro Médico Teknon 2006 – 2011

Business Analyst. Projets cliniques et administratifs sous accréditation Joint Commission (JCI/JCAHO).

IAètica — initiative personnelle 2026 – aujourd'hui

IA appliquée à des processus administratifs à petite échelle, matériel de formation sur l'article 4 de l'AI Act, et une chronique hebdomadaire sur l'éthique et la législation de l'IA.

COMPÉTENCES

Direction de programmes et de portefeuille · Gouvernance et conformité de l'IA (AI Act, RGPD) · Évaluation d'outils d'IA avant production · Création et gouvernance de PMO · Ligne de base et analyse des écarts · Valeur acquise · Gestion des risques et des dépendances · Interlocuteurs en Europe, dans les Amériques et en APAC · Gestion des fournisseurs et des contrats · ITSM et ITIL 4 · ServiceNow · BPM, MES et ERP · Reporting, KPI et tableaux de bord · Agile et Scrum · Conduite du changement et formation

FORMATION

Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió — Universitat Oberta de Catalunya, 2003–2008 · diplôme d'ingénieur technique en informatique de gestion

Master en Industrie 4.0 — UNIR, 2020–2022

Master en direction de projets — La Salle Barcelone, 2011–2012

CERTIFICATIONS

ServiceNow Certified System Administrator (CSA)

ITIL 4 Foundation

Scrum Master — Scrum Alliance

PMP — Project Management Institute, 2012

EN COURS

ServiceNow CIS-Data Foundations — prévision : novembre 2026

PMI-CPMAI — Project Management Institute · prévision : décembre 2026

Master en intelligence artificielle — Universidad Isabel I · prévision : janvier 2027

LANGUES

Catalan et espagnol natifs. Anglais et français de niveau professionnel complet.