



Présentation Métier

Ingénieur Poste de Travail

18/10/2012

Présentation : Sarah Roig



Présentation du domaine métier

- **De nouveaux défis pour les entreprises :**
 - Des nouveaux « devices / terminaux » : SmartPhone, Tablette, PC, ...
 - Des nouveaux « usages » : Mobilité, collaboratif, télétravail, réseaux sociaux, ...
 - De nouvelles approches : Consumérisation, Prosumérisation (BYOD), ...



Des Utilisateurs
« avertis »
consommateurs /
demandeurs de
nouveaux services

la nécessité pour les
entreprises de maîtriser
les couts et de sécuriser
les données



- « Application Delivery »
 - mise à disposition, administration des données, sécurité, performance, disponibilité, ...
- Des nouvelles technologies :
 - Virtualisation (SBC, VDI, applications, ...) , Cloud (SaaS, DaaS, ...), ...
 - Windows 8, Google, Apple, ...
- Industrialisation
 - Desktop Management, MDM, ...
- ...



Formation initiale

Ingénieur
Poste de
travail

Formation : Bac + 4 à 5

Spécialités : Maîtrise l'environnement de travail Utilisateur, de l'Intégration/Qualification d'applications, méthode, process et référentiel d'industrialisation, outillage de télédistribution et de packaging.

FORMATION

Formation initiale

- 2009 Master Management et Systèmes d'Information (MSI) – IAE Pau (64)
Mémoire sur le thème du « Poste de travail de demain »
- 2007 Licence Administration Economique et Sociale (AES) – UPPA Pau (64)
- 2005 BTS Comptabilité et Gestion des Organisations (CGO) – Lycée Marie Curie Tarbes (65)
- 2003 Bac ES – Option Espagnol renforcé – Lycée Théophile Gautier Tarbes (65)

Formations complémentaires

- 2010 Formation ITIL – Foundations V3 – Certification obtenue
- 2010 Expert en Ingénierie Informatique (EII) – Efficom Lille (59)



Parcours professionnel

Depuis **Septembre 2009** chez Osiatis

A ce jour

Agence OSIATIS de Villeneuve d'Ascq

Ingénieur Avant Vente

Mission : Rédaction des réponses aux appels d'offres

- Analyser les besoins techniques des clients,
- Qualifier l'environnement technique du client,
- Estimer les charges et élaborer les devis normatifs,
- Assister l'ingénieur commercial lors des phases de négociation,
- Proposer une solution technique adaptée à une demande client.

Février 2011

xxxxxxx

Consultant

Contexte :

- Infogérance globale : Helpdesk, Poste de travail, Proximité, Exploitation, Production

Mission :

- Mettre en place les processus (Gestion des incidents, Gestion des changements, ...)
- Mettre en place les documents Qualité contractuels (PAQ et CS)

Juillet 2010

xxxxxxx

Chef de Projet Réversibilité entrante

Contexte :

- Convergence des 2 helpdesks
- 10000 sollicitations/mois – 8000 utilisateurs 5/7j – 7h-19h

Mission :

- Démarrer l'infogérance Helpdesk (Passage en production en octobre)
- Etudier l'existant
- Rédiger les documents Qualité contractuels (PAQ, CS et Plan de réversibilité)
- Suivre les actions
- Alimenter la base de connaissance



Rôles et Fonctions dans le métier

- **Avant-vente :**
 - Accompagnement des commerciaux en avant-vente
 - Réponse aux appels d'offres et cahier des charges :
 - Construction des solutions techniques, méthodologie, organisation, qualité, prix.
 - Elaboration des coûts de production et du prix de vente.
 - Soutenance de propositions en clientèle.
- **Production :**
 - Mise en œuvre des solutions proposées en avant-vente :
 - Axe technique : création de master, mise en place de solution de desktop-management, ...
 - Axe non technique : réalisation d'un PAQP, définition et mise en œuvre de processus de production, ...
 - Missions de conseils :
 - Conception d'architecture technique pour répondre aux scénarii d'usages sur l'environnement de travail Utilisateur,
 - Sur l'industrialisation des processus de production autour du poste de travail (ex. : mise en place d'une solution de desktop-management et/ou d'un MDM)



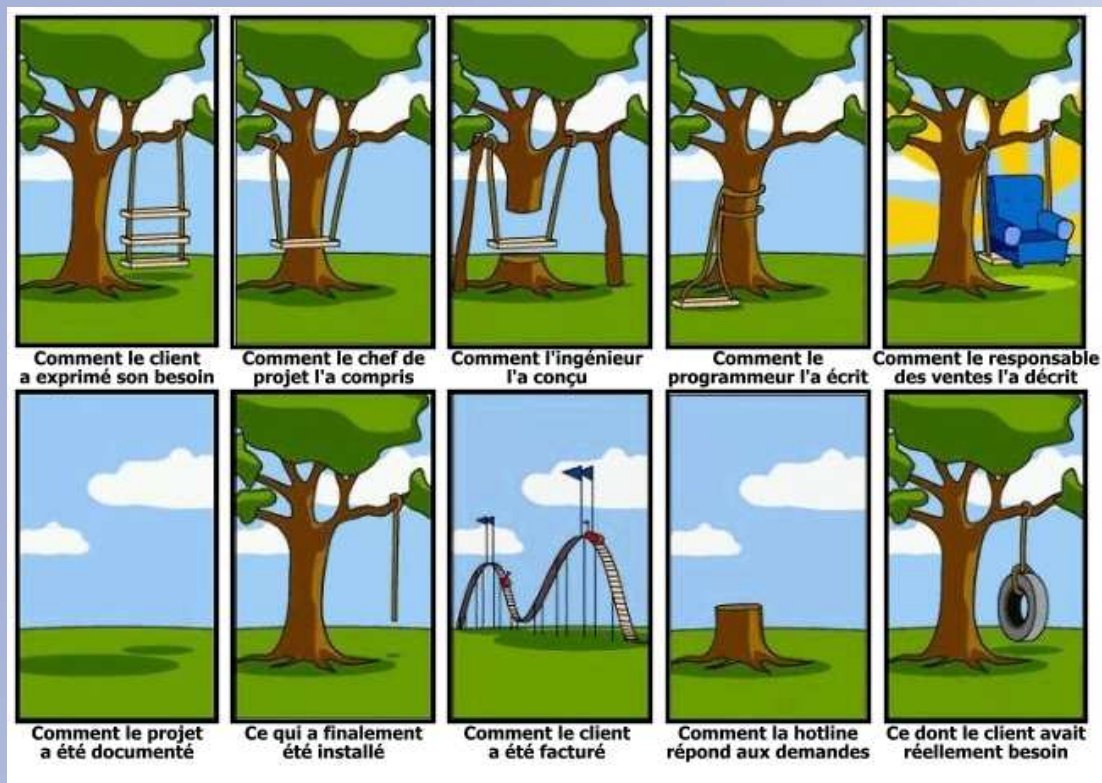
Aptitudes techniques et comportementales pour le poste

- **Tendances et facteurs d'évolution :**
 - Complexification et rapidité d'évolution des systèmes aussi bien sur un plan technique que fonctionnel.
 - Nécessité d'intégrer dans le système d'information des éléments exogènes.
 - Nécessité de maîtriser le risque de perte d'intégrité du système d'information dans un contexte d'accélération des évolutions

			NR	U	ES
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation			●
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie		●	
	Compétences de résolution de problèmes	Analyse			●
		Ouverture d'esprit			●
		Synthèse			●
		Perception des enjeux		●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Pragmatisme		●	
	Compétences managériales		O		
	Compétences relationnelles	Conviction			●
		Ecoute et communication			●
		Négociation			●
N = Notions A = Application M = Maîtrise E = Expertise U = Utile Es = Essentiel					



Aptitudes techniques et comportementales pour le poste



IMPORTANCE DE L'ECOUTE, DE LA COMMUNICATION
& DE L'ANALYSE DES BESOINS...



Vision du métier avant/pendant les études et une fois en poste

- **Avant :**
 - Vision essentiellement technologique
- **Maintenant :**
 - Vision plus axée sur les usages et ensuite déclinaison technique
 - Prise en compte des contraintes d'entreprise :
 - Axe financier (budget investissement / fonctionnement, ROI, TCO, ...)
 - Axe « culture d'entreprise » (ex.: BYOD)
 - « Poids de l'histoire »
 - Décalage technologique entre le monde de l'entreprise et celui de l'Utilisateur...



Qu'apporte le métier

- **Travail en équipe**
- **Vision transverse des problématiques clients**
- **Suivi de bout en bout des projets (qualification technique et mise en œuvre)**
- **Communication ciblée selon l'interlocuteur**
- **Double compétences : analyse usages et technologies**
- **Veille technologique**



Quelles sont les perspectives d'évolution du métier

- Directeur Technique (SSII)
- « Bid-Manager » (SSII)
- Ingénieur Commercial (SSII)
- Responsable d'un département Architecture (Entreprise)
- ...

Consultant
Poste de
travail

Missions :

Le Consultant en ingénierie du poste de travail :

- Audit des process de mise en production des applications sur les postes de travail (gestion des changements)
- Aide à la structuration d'un service de mise en production des applications
- Process, Équipe, Outils et OLAs
- Aide à la structuration d'un service industriel de préparation des postes, Process, Équipe, Outils et OLAs

Ingénieur
Poste de
travail