



Présentation Métier Responsable d'exploitation 26/10/2017

CLERET Florian

Diplômé Télécom Lille (FI06)

MODIS



Présentation du domaine métier

- L'informatique est partout...
 - Une équipe d'exploitation est indispensable pour faire fonctionner le système d'information d'une société
- Le service d'exploitation
 - Est garant du bon fonctionnement des Applications et/ou Systèmes & Réseaux existants
 - Mets en exploitation les nouveaux projets



Formation initiale

- Traditionnelle
 - Diplôme d'ingénieur en formation continue(2001-2006)
- Professionnelle
 - Formation ITIL – Bonnes pratiques du Management des Systèmes d'Information



Parcours professionnel

- 2006 - 2007 : Arcelor – Industrie
 - **Ingénieur Poste de Travail**
 - Packaging applicatif
- 2007- 2009 : Banque Accord (Mullier) – Banque / Distribution
 - **Ingénieur d'Exploitation**
 - Supervision / exploitation infrastructure et applicatif
 - Responsable d'équipe adjoint
- 2009 – 2012 : NordNet (Groupe Orange) – Télécommunications
 - **Responsable d'exploitation**
 - Animation et management de l'équipe / Gestion des plannings d'équipe
 - Reporting hebdomadaire et mensuel / Mise en place d'indicateurs
 - Gestion des incidents / problèmes
 - Prise en charge d'astreintes techniques
 - Documentation, réalisation de procédures
 - Conduite d'entretien, recrutement
 - Facturation



Parcours professionnel

- 2012 - 2013 : EDF & Atos Worldline
 - **Responsable d'application & Ingénieur de production**
- 2013 - 2015 : Humanis (Retraite / Protection sociale)
 - **Coordinateur exploitation Infrastructure et Système**
 - Garant de la continuité des services
 - Suivi des backlogs incidents et demandes
 - Suivi des problèmes, alertes et crises informatique
 - Gestion des escalades et coordination avec les autres services
 - Définition des process internes et des best practice
 - Gestion de la qualité du service, mise en place et suivi des indicateurs
 - Animation et suivi documentaire
 - Gestion de charge et de capacité, et des planning d'activité de l'équipe
 - Organisation d'arrêt de Datacenter
 - Conduite d'entretien de recrutement



Parcours professionnel

- 2015 - 2016 : Kiabi (Distribution)
 - **Service Manager, exploitation applicative**
 - Suivi des collaborateurs, suivi de carrière, définition et suivi des plans de formation
 - Suivi du delivery, des KPI
 - Facturation, suivi des coûts
 - Organisation de réunions opérationnelles.
 - Participation aux comités de pilotage
 - Amélioration des processus internes à l'équipe
 - Gestion des plannings
- 2017 : EDF (Energie)
 - **Incident / Change Manager**
 - Qualification, affectation et suivi des incidents
 - Qualification, affectation, et suivi des demandes de travaux et changements
 - Analyse des incidents récurrents
 - Suivi des opérations planifiées
 - Gestion du planning
 - Suivi quotidien des indicateurs contractuels de la prestation (SLA)



Rôles et fonctions dans le métier

- Run
 - Etre responsable de la
 - Détection des anomalies, de leur correction, de la communication
 - Prévention des anomalie
 - Assurer le reporting. (Taux de disponibilité, volumétries, autonomie, taux de réussite des changements)
- Build
 - Être garant de la mise en exploitation les nouveaux projets (sauvegarde, supervision, documentation)
- Humain
 - Suivi des collaborateurs



Aptitudes techniques et comportementales pour le poste

- Compétence technique
 - Culture de la production (Gestion des incidents – Gestion des changements)
 - Connaissances de base (Serveurs, poste de travail, réseau, SGBD, stockage, virtualisation)
- Qualités humaines
 - Communication
 - Reporting
 - Sens du service
 - Esprit d'équipe
 - Curiosité
 - Prise de recul



Vision du métier étudiant / vie professionnelle

- Apprendre à apprendre
 - Un véritable apprentissage des métier se fait sur le terrain et non à l'école.
 - Etre et rester curieux
- Profiter des stages / projets
 - Découvrir des métiers, se tester
- Coté Humain
 - Ambition
 - Le savoir être
 - Se faire et entretenir son réseau



Qu'apporte le métier?

- Au niveau technique
 - Etre au carrefour de nombreuses technologies
- Au niveau humain
 - Un métier et des enjeux qui ont du sens
 - Stress positif
 - Un travail d'équipe



Quelles sont les perspectives d'évolution du métier

- Progression dans la hiérarchie
 - Responsable de production
 - DSI – Directeur des systèmes d'informations
 - Management en ESN
- Chef de projet
 - Technique / Métier
 - Responsable projet
- Expertise Technique ou process
 - Mission de conseil et d'audit



A group of four people are gathered around a wooden table in a bright, modern setting, possibly a cafe or office. They are all looking at their mobile devices. A man in a light blue shirt is on the left, holding a tablet. A woman with long dark hair is next to him, also looking at a device. In the foreground, a man in a bright blue polo shirt is pointing at a smartphone held by a woman with blonde hair. A white coffee cup is on the table. The background is blurred, showing more of the interior space.

Questions/Réponses