

# [Service Delivery Manager, Chef de projet]

Management d'équipes et de projets dans l'environnement Services Informatiques

[Un esprit ouvert, de l'écoute, de la méthode et le sens du service pour le succès de vos projets et prestations]

## Expériences professionnelles

---

Depuis novembre 2008      **[Service Delivery Manager]** APX (69, Lyon) (12 ingénieurs).

- Dans le cadre d'un important **projet d'infogérance** pour un client grand compte basé à Lyon, j'ai accepté un poste de Service Delivery Manager en CDI, pour une entreprise un leader des solutions et services d'infrastructures critiques sécurisées avec 200 Millions d'Euros de chiffre d'affaires et 1 200 experts répartis sur l'ensemble du territoire français.
- Responsable du pilotage opérationnel de cette prestation d'infogérance d'exploitation ( **production et support infrastructure** ), je manage une équipe projet de 12 personnes où je met en place et suit les processus de delivery ainsi que le pilotage opérationnel. J'assure également le suivi de la qualité de service délivrée au client et gère l'interface opérationnelle avec lui :
- **Pilotage opérationnel de la prestation** : Pilotage de l'atteinte des engagements de service (SLA), Pilotage des « sorties » de périmètre, Organisation (rôles, planning, Management des équipes), Production du suivi client (tableaux de bord, indicateurs), Production du suivi Getronics (charge, production, éléments de facturation), Participation aux comités de pilotage
- **Pilotage opérationnel des améliorations** : Identification des pistes d'amélioration et propositions de mises en œuvre, Définition des plans d'action, Pilotage de l'exécution
- **Foisonnement d'activité** : Gestion demandes courantes, Identification d'opportunités
- **Support de la relation client** : Développement, entretien des relations de suivi des problèmes, Identification des évolutions et propositions de scénarii gagnants
- **Capitalisation opérationnelle** : Application des standards de Getronics (méthodes, outils et processus), Capitalisation des acquis de la prestation.

2007 -2008      **[Responsable du pôle technique de la DSI]** Université Stendhal, Direction des systèmes d'information (38, Grenoble) (4 ingénieurs, 14 techniciens, 1 assistante).

- **Organiser le travail et redéfinir les missions** des personnes dans les deux services informatique et audiovisuel afin de pouvoir mettre en place ce pôle technique et répondre au mieux à nos usagers.
- **Coordonner** les activités entre les différentes équipes.
- **Participer** activement à la **définition des orientations et des stratégies techniques de l'université (schéma directeur)** en cohérence avec les directives du ministère et en relation avec l'environnement régional et interU.
- **Manager** les ressources humaines placées sous sa responsabilité (gestion administrative, pilotage technique...).
- **Piloter et suivre tous les projets et activités** informatiques, audiovisuelles et multimédia de l'université (reporting à la DSI).
- **Préparer et suivre l'exécution du budget** informatique et audiovisuel. (200 K€)
- **Assurer la fiabilité, la cohérence et la sécurité** de l'ensemble du **système informatique et audiovisuel**.
- **Établir les schémas de circulation d'information** et choisir les standards à employer pour les échanges de données.
- **Définir les procédures** pour garantir les performances et la continuité du système.
- **Élaborer les cahiers des charges**, consulter des prestataires externes et négocier les contrats.
- **Faire évoluer** les éléments matériels et logiciels des systèmes informatiques et audiovisuels dans les standards du ministère pour une mise en œuvre facile des applications nationales, des TIC tout en assurant la qualité d'accès à l'information et la sécurité de l'information.
- **Suivre** la mise en place du projet téléphonie sur IP.
- **Participer** à tous les comités techniques interU.
- **RSSI** Responsable Sécurité des Systèmes d'Information (suppléant).

2005 à 2006      **[Responsable technique de l'équipe réseaux & systèmes]** Université Stendhal, Direction des systèmes d'information (38, Grenoble) (2 ingénieurs, 3 techniciens).

- **Encadrement de l'équipe** en charge de la gestion des serveurs (web, messagerie, fichier, applicatif, pédagogique), de la gestion de la sécurité des SI, de la gestion du réseau/accès réseau, de la gestion de la téléphonie.

- **Architecte des projets** de gestion des serveurs (web, messagerie, fichier, applicatif, pédagogique), de gestion de la sécurité des SI, de gestion du réseau/accès réseau, de gestion de la téléphonie. .
- **Ordonnancer et planifier les projets** de gestion des serveurs (web, messagerie, fichier, applicatif, pédagogique), la gestion de la sécurité des SI, la gestion du réseau/accès réseau, la gestion de la téléphonie. .
- **Définir les moyens et les procédures** pour garantir les performances de l'infrastructure.
- **Définir et faire respecter les procédures** de sécurité. .
- **Assurer la veille technologique et faire évoluer** l'infrastructure.
- **Piloter le déploiement des solutions** systèmes, réseaux et télécommunications. .
- **Analyser les besoins et constituer le cahier des charges** fonctionnel des projets.
- **Assurer la conception des solutions ; évaluer et choisir** les matériels et produits logiciels à intégrer. .
- **Assistance à la maîtrise d'ouvrage et à la maîtrise d'œuvre.**
- **Élaborer les cahiers des charges** pour la réalisation. .
- **Consulter des prestataires externes et négocier les contrats.**
- **Préparer et exécuter le budget annuel** (DGF 27 K€, SRES Budget région 70 K€ Plan quadriennal État, ...).
- **Définir les moyens affectés aux projets et les organiser, établir et suivre le planning.**
- **Planifier, coordonner, suivre l'équipe de projet.**
- **Responsable auprès de la DSI de l'état d'avancement des projets.**

1996 à 2004 **[Directeur de la production]** *DHET Chef de projet multimédia (38, Grenoble)* (25 apprentis chefs de projet, 5 infographistes, 1 sound designer)

- **Elaborer** le budget prévisionnel (rémunérations, prestations, matériels, logiciels, fournitures)
- **Gérer** le budget (tableau de bord recettes/dépenses) (250 K€).
- **Organiser et gérer** la logistique (commandes, réceptions, recettes).
- **Encadrer** le secrétariat pédagogique, financier et logistique.
- **Encadrer et Ordonnancer** la production du Studio du DHET Chef de Projet Multimédia. 320h sur 2 mois chaque année.

1995 **[Directeur de la production Multimédia, Chef de projet]** *CINTE/CURA (Conférences des Universités de la Région Rhône-Alpes) et Région Rhône-Alpes (38, Grenoble)* (2 chefs de projet, 2 ingénieurs, 3 techniciens).

- **Animer et gérer** le CINTE (Club d'Incitation aux Nouvelles Technologies Éducatives), créé en 1994 par 14 Universités et grandes écoles de la région Rhône-Alpes pour explorer les nouveaux usages qu'induiront le multimédia et les télécommunications dans les futures pratiques éducatives.
- **Conduire** MultimET, un **projet européen** de conception et réalisation d'un CD-ROM sur l'intégration et l'ingénierie multimédia pour l'enseignement et la formation.
- **Produire** de titres multimédias sur CD-ROM.
- **Concevoir et réaliser** d'une auto-formation, multimédia sur CD-ROM, à l'usage d'Internet.

1993 **[ Apple Online Services Technologies Manager/ Responsable Technologies Télématique]** *Apple Computer France (91, Les Ulis)*

1992 **[Responsable de la Télématique d'Apple Assistance]** *Apple Computer France (91, Les Ulis)*

1989 à 1991 **[Responsable logistique serveurs télématiques]** *Apple Computer France (91, Les Ulis)*

De 1989 à 1991 **[Responsable de l'équipe technicien de support 1 er niveau d'Apple Assistance]** *Apple Computer France (91, Les Ulis)* (10 techniciens et 5 agents d'accueil téléphonique).

- **Développer** des relations ouvertes et constructives avec le réseau de distribution.
- **Organiser** le transfert d'une charge téléphonique vers une charge télématique.
- **Mesurer** le niveau de satisfaction client, pour actions correctives.
- **Adapter** au mieux l'évolution des compétences de l'équipe pour la qualité de filtrage des appels.
- **Prendre en charge** le coaching de l'équipe frontal d'Apple Assistance.
- **Organiser** la bonne gestion du planning de formation de l'équipe relativement à la charge de travail.
- **Assurer la coordination** des possibilités d'accueil de l'équipe frontale avec les possibilités de traitement de l'équipe de techniciens.
- **Animer** en la stabilisant l'équipe des techniciens. Rechercher l'équilibre des ressources par le biais du partenaire "HotLine".
- Participation à la formation des membres du frontal.

De 1988 à 1989 **[Responsable du serveur-expert télématique]** *Apple Computer France (91, Les Ulis)*

De 1985 à 1989 **[Ingénieur support technique]** *Apple Computer France (91, Les Ulis)*

En 1985 **[Responsable service après-vente]** *DOM Alpes, Distribution informatique (38, Grenoble)*

En 1984 **[Formateur informatique]** *Centre X2000 (73, Aix-les-bains)*

# Formations

---

- **Formations continues & séminaires professionnels** disponibles sur le site <http://www.polloni.com/>
- Certification **ITIL® v3** Foundation
- **DESS/DHET** (3 ème Cycle) [**Chef de Projet Multimédia**], Institut National Polytechnique de Grenoble, ... (Grenoble, 1994).
- **Maîtrise de [Communication et Services Télématiques]**, Université Paris VIII (Paris, 1992).
- **BTS [Services Informatiques]**, GRETA, (Chambéry, 1984)