

SERVICE MANAGER / CHEF DE PROJET

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

OLIVIER POLLONI

[Un esprit ouvert, de l'écoute et de la méthode]

25 années d'expériences

FORMATION

1984	BTS «Service Informatique», Chambéry
1992	Maîtrise de «Télématique», Université Paris VIII
1994	Master «Chef de Projet», INPG (Institut Polytechnique de Grenoble)
2007	Formation Méthode EBIOS (Expression des Besoins et Identification des Objectifs de Sécurité des systèmes d'information)
2008	Formation Méthode Ossad : De la modélisation à l'automatisation des processus
2008	Certification ITIL v3 Foundation
2010	Certification ITIL v3 Intermediate (SO) Service Operation

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

APX : Service Delivery Manager – depuis 2008

Dans le cadre d'un important projet (12 ingénieurs) d'infogérance pour un client grand compte basé à Lyon.

- Responsable du pilotage opérationnel de cette prestation d'infogérance d'exploitation (production et support infrastructure), je manage une équipe projet où je met en place et suit les processus de delivery orientés résultats 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.
- Responsable du pilotage opérationnel de cette prestation d'infogérance d'exploitation (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 APX (charge, production, éléments de facturation), Préparation et 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
- 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 d'APX (méthodes, outils et processus), Capitalisation des acquis de la prestation.

Environnement technique : 2500 PC, 246 serveurs, 200 commutateurs, Oracle/Sybase, MySql, VTOM, NetBackup, EDI (CFT), Unix/Linux/Novell/Microsoft, GroupWise, Sharepoint, Lan / Wan / San, FW / VPN , 6000 Traitements, 20To sauvegardés, 20 Transfert EDI

en 2009 : 3707 Demandes de changement standard/1141 Demandes de changement Complexe

Université Stendhal : Responsable du Pôle Technique – de 2007 à 2008

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information, responsable organisationnel et technique d'un pôle structuré en 4 équipes (15 personnes) :

➤ Management

- Organisation du travail et redéfinition des missions des personnes afin de pouvoir mettre en place le pôle technique et répondre au mieux à nos usagers (clarification des rôles, pilotage de la qualité de service, définition et suivi des indicateurs,...).
- Management des ressources humaines placées sous ma responsabilité (pilotage technique, évaluation, gestion administrative,)

➤ Technique

- 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.
- Pilotage des évolutions matérielles et logicielles des systèmes informatiques et audiovisuels dans les standards du ministère. Garantir une mise en œuvre facile des applications nationales, des TIC. Assurer la qualité d'accès à l'information et la sécurité de l'information.

➤ Méthodes et outils

- Définition des processus et des procédures pour garantir les performances et la continuité du système.(Capacity management, Availability management et Continuity management)
- Mise en place d'un outil de recueil et de suivi des demandes d'interventions, de gestion du parc.
- Elaboration du processus et des procédures de gestion des interventions.

Environnement technique : 1200 PC, 45 serveurs, 60 commutateurs, Windows, Linux, MacOS, ArcServe, HP OpenView Storage Mirroring (StorageTek), Microsoft DPM (Data Protection Manager), Cisco, Symantec, EBIOS

Université Stendhal : Responsable de l'équipe Réseaux et Systèmes – de 2005 à 2006

Responsable organisationnel et technique d'une équipe en charge de l'infrastructure (5 personnes)

➤ Management

- 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.
- Définition des moyens et des procédures pour garantir les performances de l'infrastructure.
- Définition et contrôle du respect des procédures de sécurité. (RSSI suppléant).

➤ Technique

- Elaboration d'architecture serveurs (web, messagerie, fichier, applicatif, pédagogique), de la politique de sécurité des SI, d'architecture réseau/accès réseau et téléphonie.
- Pilotage du déploiement des solutions systèmes, réseaux et télécommunications.

➤ Méthodes et outils

- Déploiement d'un outil de supervision (Nagios)
- Mise en place de PRA et journaux de bord (Dossier d'exploitation) pour la gestion des serveurs.

Environnement technique : 45 serveurs, 60 commutateurs, Windows, Linux, Cisco, Alcatel, Active Directory, LDAP, Paie Girafe et APE

Institut de la Communication et des Médias : Directeur de la Production – de 1996 à 2004

- Responsable des enseignements de Gestion de Projets et de Méthodologie de Production
 - Interventions sur la méthodologie et l'organisation de la production multimédia (48h).
 - Interventions sur la gestion & conduite de projet (24h).
 - Coaching et conseil en management de projets (TIC, Internet, Multimédia, Jeu vidéo). (Plus de 150 projets évalués).
 - Participation à la rédaction de la "Charte des bonnes pratiques des agences et prestataires de services Internet".
- Responsable organisationnel et technique, en charge de l'organisation et de la logistique
 - Encadrement et Ordonnancement de la production du Studio du DHET Chef de Projet Multimédia. 320h sur 2 mois/an (31 personnes)
 - Gestion des moyens et procédures de supervision et d'exploitation des systèmes.
 - Anticipation des incidents, identification des causes et recherche des solutions.

Environnement technique : 250 PC, 5 serveurs, 10 commutateurs, Windows, MacOs, Symantec, Cisco, Matra.

C .I.N.T.E : Club d'Incitation aux Nouvelles Technologies Éducatives – de 1995 à 1996

- Directeur de la production Multimédia, Chef de projet
 - Animation et gestion du CINTE, créé en 1994 par 14 Universités et grandes écoles de la région Rhône-Alpes.
 - Conduite de MultimET, un projet européen de conception et réalisation de CD-ROM
 - Conception et réalisation d'une auto-formation à l'usage d'Internet

Apple Computer France : Département Service Après Vente – de 1985 à 1993

- Responsable Technologies Télématicques
 - Pilotage de la plate-forme logicielle et matérielle nécessaire et indispensable à la bonne mise en œuvre et à disposition en ligne des contenus.
 - Définition et contrôle du dimensionnement des serveurs en fonction des volumes de connexion prévus, suivi de la fiabilité du serveur, et gestion des risques encourus par Apple (défaillance, etc.).
 - Contrôle de la satisfaction des clients en termes de fiabilité et de performance du service.
- Responsable HelpDesk « Apple Assistance »
 - Responsable de l'équipe technicien de support 1er niveau d'Apple Assistance. (11 personnes)
 - Coordination des possibilités d'accueil de l'équipe frontale avec les possibilités de traitement de l'équipe de techniciens.
 - Elaboration et organisation de la permanence de l'équipe du support technique téléphonique de 9h à 23h, 7 jours sur 7.
 - Mesure du niveau de satisfaction client, pour actions correctives.
- Ingénieur support technique
 - Optimisation de la capitalisation du savoir-faire d'Apple Assistance en animant l'outil de formation que représente le serveur expert vis-à-vis des nouveaux techniciens et membres de l'équipe du frontal.
 - Coordination de l'assistance professionnelle pour les clients de la messagerie télématique AppleLink.

COMPETENCES TECHNIQUES

OS	
Windows	2
Unix	1
MacOS	2
Réseau	
DHCP, DNS	3
VLAN	3
Stockage	
Windows 2003 Server	3
Windows 2003 Storage	2
Windows DPM	2
HP Storage Mirroring	1
NAS NetApp	1

Bases de données	
Oracle	1
Access	1
FileMaker	3
MySQL	1
Sécurité	
Proxy BlueCoat	2
Symantec	2
SpamAssassin	1
Active Directory	3
Sauvegarde	
ArcServe	1
SyncBack	1

Outils d'administration	
HP OpenView	1
Manager SNMP	1
Nagios	1
Outils de gestion	
GLPI	3
Visio Pro	2
Project	3
Asset Manager	1
Gestion de contenu/CMS	
Dreamweaver	3
QuickPlace	2
LearningSpace	2

1 : exploitation, administration courante, support de base
 2 : mise en œuvre, configuration, ingénierie, administration avancée, support avancé
 3 : architecture, expertise

LANGUES

Anglais :

Lu, écrit, parlé

Espagnol :

Notions