

## **Service manager/Manager de production**

Les 15 dernières années de ma vie professionnelle, mes activités ont été liées au Management d'équipe au recrutement et au suivi et foisonnement de contrats d'infogérance. Auparavant, j'ai effectué les métiers de chef de projet et d'ingénieur système. J'ai par ailleurs une très bonne connaissance du suivi des changements et incidents en Production informatique.

Depuis ma retraite et pendant une année, j'ai travaillé avec la société Axa dans le cadre d'assurances individuelles. En février 2018, j'ai créé un micro entreprise pour aider les TPE, TPI et commençants à effectuer le suivi de leurs travaux administratifs.

## **Spécialisations**

**Management** : Gestion et direction de 2 importantes équipes informatiques pour la Compagnie IBM, une de 70 personnes sur plusieurs sites, puis une autre de 90 personnes. Il s'agissait des médiathèques Iles- de France puis le Pilotage mainframe et I- séries(as400) pour l'ensemble des clients infogérés.

**Services Management(GSC)** : Responsable de la relation et du suivi des contrats signés avec des clients du secteur de la distribution, dont 2 grands comptes. Management fonctionnel des équipes de la Production et des Etudes et Développement. Point focal de l'ensemble des projets clients.

**Ressources humaines** : Responsable du recrutement, de la gestion administrative et financière d'une équipe pluridisciplinaire de 150 personnes dans le cadre du suivi d'un contrat d'infogérance global.

## **Expériences professionnelles :**

### **Nov.2007\_Mai 2009 : BP<sup>2</sup>I filiale BNP et IBM : Service Manager**

Missions : Gestion de la relation et du suivi des contrats signés avec BNP pole I.S(Invest Solutions) en AMS(Asset Management Services)Gestion des titres, Gestions d'actifs, Cortal-Consors et Banque Privée.

- Grant des SLA
- Refonte et révision ponctuelle des documents contractuels.
- Responsable de la qualité du Service fourni et du suivi du fonctionnement.
- Foisonnement et évolution du contrat d'infogérance.
- Comités de Pilotage du contrat, réunions projets avec les «sponsors» et les intervenants, reporting au Management, réunions d'évolution et de foisonnement client.

### **Mai 2007-Oct.2007 : HELICE : Chef de projet**

Missions Mise en place d'un processus de suivi de projets chez SFR.

### **Janv.2006-Déc.2006 : IBM- G.R.H d'une direction puis du projet client AGF.**

Missions : Gestion et suivi d'une équipe pluridisciplinaire de 150 personnes ; Client, IBM et sous-traitants.

- Suivi des effectifs «client» selon le contrat de décroissance signé.
- Sélection des candidats et réalisation des entretiens d'embauche.
- Suivi des contrats
- Suivi administratif et financier de l'équipe.

**Oct.2002-Déc.2005 : IBM-Manager des pilotes des Plates-formes AS400 et MVS.**

Missions : Management d'une équipe de 90 personnes 24h/24, 7j/7.

- Suivi individuel de chacun des collaborateurs, définition des objectifs, suivi individuel et évaluation annuelle.
- Gestion du pilotage des «Production» de 22 clients MVS et 57 clients AS400 infogérés.
- Reporting au Management. Suivi de la Qualité du service fourni.
- Comités de pilotage et entretiens téléphoniques de suivi avec les clients.

**Mes résultats personnels :** Restructuration du service réussie.

**Mai 1999-Oct.2002 : IBM-Service Manager (GSC).**

Missions : Gestion de la relation et du suivi des contrats signés avec plusieurs clients du secteur de la distribution, puis ensuite de client COFINOGA du groupe Galerie Lafayette.

- Management fonctionnel des équipes de Production, des Etudes et de Développement.
- Point focal des projets clients pour la Production Informatique et les Etudes.
- Garant des SLA. Refonte et révision ponctuelle des documents contractuels.
- Responsables de la qualité du Service fourni et du suivi du fonctionnement.
- Gestion et suivi des incidents de Production.
- Foisonnement et évolution du contrat d'infogérance.
- Comités de Pilotage du contrat, réunions projets avec les «sponsors» et les intervenants, reporting au management, réunions d'évolution et de foisonnement client.

**Mes résultats personnels :**

- Mise en œuvre et suivi des outils de suivi et du reporting.
- Démarrage du projet de refonte du système d'information.

**Juill.1996-Avril 1999 : AXONE puis IBM-Chef de Département**

Missions : Management d'une équipe de 70 personnes réparties sur 4 centres.

- Suivi individuel de chaque collaborateur, objectifs, suivi semestriel individuel et évaluations des résultats.
- Responsabilité des médiathèques pour tous les clients infogérés, et tous types de systèmes.
- Suivi des inventaires des matériels et des supports pour chacun des clients.

-Comités de pilotage, réunions avec les clients dans le cadre de projets ou de dysfonctionnement.

**Mes résultats personnels :**

Projet de robotisation de la médiathèque mené à bien avec intégration de tous les collaborateurs dans les services de la Compagnie.

**Jui.95-Juin 96 :AXONE : Chef de projet**

Missions : Projets techniques dans le cadre de contrats d'infogérance

**Mes résultats personnels :**

-Délocalisation d'un centre de pilotage VM/VSE, d'IBM  
-Délocalisation du client BANQUE LA HENIN.

**1987-Juin 95 : IBM puis AXONE**

Mission : Gestion de systèmes en interne, puis en mission chez les clients.

**En interne :**

-Gestion de 27 images systèmes VM et Spécialiste de la sécurité logique.  
-Suivi et mise en œuvre de méthodes de gestions de centres informatiques.

**En mission :**

-**Gerlain**, Délocalisation des systèmes client.  
-**Datapost**, Création et maintenance des systèmes  
-**GEC-Alsthom**, MOE Sécurité informatique et remplacement des ingénieurs clients.

**Mes résultats personnels :**

-Missions en clientèle terminées avec succès.  
-Première expérience de management réussie.