

Ramon ALFONSO

91160 – Saulx les Chartreux (proche Massy)

Tel : +33 6 20 48 29 61

ramon.alfonso.pro@gmail.com

Nationalité Française

Permis B, C & EC



Problem Manager / Service Delivery Manager **(25 ans d'expérience en production informatique)**

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

➤ **Editions Lefebvre-Dalloz – de 09/2023 à ce jour**

Problem Manager – Team Leader L1 (Kiosque-Service Desk) & **L2** (On Site Support)
à la DEU : Division Expérience Utilisateurs.

Arrivé dans un contexte où le besoin était d'intervenir sur les problèmes de gestion des backlogs et manque de process, j'ai repris la charge des équipes L1 & L2 afin de revoir la partie KPI, procédures/base de connaissance et documentation.

Description de la mission :

- Gérer le cycle de vie des problèmes (identifier, coordonner, déléguer, prioriser..)
- Éviter la récurrence des problèmes.
- Identifier les process manquants, en proposer et suivre leurs applications.
- Améliorer la qualité des services et des solutions.
- Elaborer des KPI de suivi du cycle de vie des problèmes et des process.
- Suivre la mise à jour de la base de connaissance relative aux erreurs connues et solutions.

➤ **AntemetA**

Service Delivery Manager (Gouvernance) - de 2021 à 08/2023.

Contexte : Fournisseur de Services Cloud et On-premise

Responsabilités

- Assurer la gestion de la relation client.
- Veiller à la satisfaction client.
- Faciliter les échanges entre les clients et les équipes techniques pour les demandes d'évolution.
- De participer et de s'engager dans l'élaboration des conventions de services.
- De veiller à la prise en compte de tout évènement pouvant impacter le contrat de services tout au long de son cycle de vie.
- De garantir l'atteinte des indicateurs contractuels (consommation, taux de disponibilité, qualité et performances, budgétaires).
- D'analyser et d'évaluer les résultats de ces indicateurs, et de proposer des plans d'actions correctifs.
- D'assurer le reporting client.
- De participer à l'identification des services "créateurs de valeurs".
- De fournir l'ensemble des éléments nécessaires à la facturation.
- De préparer et d'animer les comités de suivi, de pilotage et stratégiques.
- D'assurer la communication interne et externe dans le cadre d'une gestion de crise.

- De garantir le respect des processus ITIL (incident, change et problème).

➤ **Zodiac-Aérospatiale/SAFRAN**

Problem Manager et Transition Manager Projet/Production sur les environnements et applications : M3 – HoroQuartz – StreamServ ... De 2017 à 2021

Contexte

Dans le cadre de l'amélioration continue puis d'un rachat de Zodiac Aérospatiale par SAFRAN.

Responsabilités

- Gestion des incidents, problèmes majeurs et critiques – Animation de cellules de crise.
- Coordination entre les différentes entités techniques, le support et communication users durant les crises.
- Analyses de solutions de contournement, sécurisation des solutions.
- Mise en place des Process pour cadrage de la livraison des Projets vers le mode Run
- Contrôle des phases de tests

Livrables

- CR, REX - Documentation et formation du support et utilisateurs.

➤ **Groupe Avril**

Analyste Pilotage TMA SAP – Avril 2017 à Octobre 2017

Contexte

Encadrement et suivi de l'activité de la TMA (Tierce Maintenance Applicative)

Responsabilités

- Promotion et Formation des utilisateurs aux procédures de Support et TMA.
- Suivi et analyse des indicateurs d'activité de la TMA et de respect des SLA.
- Alerte sur les écarts et non-qualité soulevées par ces indicateurs.
- Coordination entre les différentes activités liées au périmètre.

Livrables

- Mise en place et évolution des procédures en vigueur
- Création d'un organigramme fonctionnel des interlocuteurs clés de l'organisation (interne et externe)

➤ **SANOFI**

Service Delivery Manager : Responsable Support Applicatif SAP sur l'ensemble du périmètre Industriel (Service Expert Applications) - Janvier 2011 à Juillet 2016

Contexte

Suivi et contrôle de la Qualité de la Production Informatique de tous les pays EMEA, AMER et APAC, sur le périmètre Industriel, afin de s'assurer que les services sont rendus conformément aux engagements, dans le respect des processus définis et des OLA et SLA contractés.

Responsabilités

- Point de contact unique entre les responsables applicatifs fonctionnels et les équipes techniques
- Pilotage de la TMA pour les évolutions applicatives et des infrastructures
- Coordination des différents acteurs techniques et fonctionnels.
- Validation quotidienne de la disponibilité applicative et du bon déroulement des traitements associés
- Point d'escalade en cas d'incident majeur (récurrent, bloquant ou critique)
- Garant de la conformité des contrats de maintenance des serveurs de son périmètre
- Suivi des maintenances associées aux différents composants matériels
- Contrôle et mise à jour des informations contenues dans la base Configuration (CMDB).

Livrables

- RCA - Root Cause Analyse sur incident critique / Animation de cellules de crise.
- Présentation du projet aux équipes techniques pour validation et lancement
- Compte rendu de réunion sur les applications critiques.
- Rapports quotidiens d'exploitation.

➤ **EDF**

Service Delivery Manager - Décembre 2007 à Décembre 2010

Contexte : Système d'Information Marché de Masse
Projet de migration d'infrastructure des contrats Professionnels et particuliers.

Responsabilités

- Pilotage de l'infogérant et organisation d'opérations d'exploitation
- Suivi des incidents - Gestion des crises
- Coordination des actions préventives
- Organisation des week-ends de migration

Livrables

- Reporting avancement Projet
- Planning de coordination des vagues de migration
- Planning de coordination des équipes techniques

➤ **EXXON MOBIL**

Responsable Opérationnel - Janvier 1999 à Novembre 2007

Contexte

Responsable des équipes de RUN.

Responsabilités

- Gestion des plannings d'équipes Servers
- Organisation des opérations d'exploitation
- Suivi des incidents
- Organisation des week-ends de maintenance
- Création du bureau "Action Desk"

Livrables

- Plannings d'équipes (24 personnes en RUN : 3x8 7J/7)
- Compte rendu des réunions fonctionnelles
- Mise en place et animation du point de suivi quotidien avec l'info-gérant (localisé en Inde)
- Compte rendu d'exploitation (traitements, sauvegardes, temps de réponses, incidents réseaux)

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- **Systemes** : Windows (2000/2003/2008R2/2012), Unix (HP-UX 11 iv3) / Linux (RHE 5.5/6.4), Aix (6.4), Solaris (10)
- **ERP** : **SAP R/3, M3 v10.3**
- **Outils** : EasyVista, Promise, Jira, One2Team, ServiceNow
- **SGBD** : Oracle 11GR2, SQL server 2012
- **Messageries** : Exchange, Lotus Notes
- **Ordonnanceurs** : ControlM, V-Tom, Opcon
- **ETL** : TIBCO, Informatica

- CFT

COMPÉTENCES FONCTIONNELLES

- **Gestion de l'exploitation :** Pilotage de TMA, suivi de la maintenance, création de templates
- **Gestion des processus ITIL :** Gestion des changements (Animation CAB), gestion des incidents et des problèmes
- **Gestion des projets :** Initialisation Projet, validations techniques, planning, suivi jalons jusqu'à mise en Production
- **Suivi opérationnel :** CR de production traitements, sauvegardes, temps de réponses indisponibilités de service
- **Gestion de la configuration :** Référencement Hardware et Software des infrastructures
- **Gestion des niveaux de services :** SLA, OLA, ...

FORMATIONS :

- **CEGOS Formation :** Paris - 2014
- **Devoteam Formation :** Mieux communiquer - Gestion des conflits/crises
Levallois Perret - 2011
- **Devoteam Formation :** Certification interne : ITILv3 Foundation
Levallois Perret - 2011
Parcours Gestion de projet / Chef de projet

- **BTS en Automatismes :** Paris - Les Richardets - 1986