

# All-staff Update

26 & 27 Janvier 2009

**clara.net**

# Priorités 2009

## d'ISP à MSP

Le plus grand projet de changement depuis 2000 (repositionnement stratégique sur le Service aux entreprises)

- Adaptation des organigrammes
- Innovation produits et services
- Améliorer l'expérience clients
- Améliorer les outils et systèmes

## Finance

Malgré la récession économique, nous maintenons nos investissements pour mettre en oeuvre notre stratégie.

- Investissements choisis
- Optimiser les coûts directs
- Rigueur financière renforcée
- Objectif "Dettes nettes zéro"

# Outlook pour Q3

- ▶ La récession continue de nous affecter en GB
- ▶ Initiatives d'optimisation des coûts (GB)
- ▶ Alchemy kick-off en DE & GB
- ▶ Version alpha des plates-formes de hosting NG (Next Generation)
- ▶ OPs ALignmEnt (OPALE) en France
- ▶ Ops Alignment kick-off au Portugal (Challenge 2009)

# Agenda France 2009

- ▶ **Nous transformer (business, organisation, méthodes, qualité, ...)**
- ▶ **OPALE et ses 6 initiatives**
- ▶ **ALCHEMY**

## ***Comment?***

- ▶ ***Les priorités FRANCE se déduisent des priorités GROUPE***
- ▶ ***Le Senior Management Team va avoir des objectifs très précis, déclinés en objectifs pour chaque équipe Claranet***
- ▶ ***Les progrès seront mesurés, revus et communiqués régulièrement***

# OPALE update

26 & 27 Janvier 2009



# Les 3 objectifs d'OPALE

- **Changer de palier, viser plus haut**  
Plus de clients, des projets plus importants
- **Faire de l'Expérience Client notre élément différenciateur.**
- **“Great Place To Work”.**  
(re)-devenir une entreprise motivante et innovante

# Les 6 initiatives OPALE

# Les 6 initiatives OPALE



**Objectif:** Alignement opérationnel, améliorer la capacité et la qualité de service.  
**Leader:** Comité OPALE



**Objectif:** "Changer de palier, viser plus haut" - vendre plus de projets, de plus grands projets.  
**Leader:** Nicolas Renaud



**Objectif:** Implémenter des process ITIL.  
**Leader:** Patrice Droquet



**Objectif:** Positionnement, messages, catalogue de services, "pitch" commun, roadmap...  
**Leader:** Olivier Beaudet



**Objectif:** Faire de l'Expérience Client un élément différenciateur pour Claranet.  
**Leader:** Nicolas Renaud



**Objectif:** (Re)devenir une entreprise motivante, plus attractive que nos concurrents.  
**Kick-off:** Q2 2009  
**Leader:** Comité OPALE / DRH





- **5 février**

Présentations au staff par :

- Fabien et Catherine pour Rennes (5 fev)
- Patrice et Julien pour Paris (5 fev)

- **Processus présentés :**

- Gestion des incidents
- Gestion des changements
- Gestion de la communication

- **Boite a idées: [tell.us@fr.clara.net](mailto:tell.us@fr.clara.net)**

- email a suivre...



# OPS



# Objectifs de OPS

## 1. Organisation par fonction - Séparation du “BUILD” et du “RUN”

- Avoir une équipe dédiée au BUILD - Mode Projet -  
*“Du bon de commande à la mise en prod”*
- Avoir une équipe unique dédiée au RUN - Mode Opération -  
*“Service 24x7”*

## 2. Equipe en charge des Core Infrastructures - Tools & Systems

- Datacentres, Backbone, Core platforms. En charge du capacity tracking & planning.
- Outils & Systems
- Equipe “connectée” aux autres équipes SI du groupe (équipe virtuelle groupe).

# Nouvelle organisation



## **BUILD**

Solution Architects  
Ing Build  
Provisioning



## **RUN**

Support  
Ing Run  
Service Mngt



## **TECH**

Core Infrastructures  
Tools & Systems







## DEPARTEMENT BUILD (17)

Solutions Architects  
Ingénierie  
Provisioning



### Solution Architects (4)

**Maël Rivoal (TGV)**  
Sylvain Masset (Rennes)  
Carole Ramirez (Rennes)  
Akim Krouri (Paris)



### Ing Build (7)

**Emmanuel David (TGV)**  
Vincent Jamois (Rennes)  
Ronan Kerambrun (Rennes)  
Sébastien Lefevre (Rennes)  
Alain Poirier-Jaouen (Rennes)  
Eric Poulain (Rennes)  
**Recrutement (Rennes)**



### Provisioning (6)

**Fabien Renaud (Paris)**  
Stevens Cassim (Paris)  
Hadrien Gauthier (Paris)  
David Olbrecht (Paris)  
Frédéric Viera (Paris)  
**Recrutement (Paris)**





## DEPARTEMENT RUN (33)



### Support

Paris (6)

Patrice Droguet (TGV)  
Julien Robic  
Kamil Cassam-chenai  
Hocine Kaddour  
Harold Girardin  
Geoffroy Cariat  
**Recrutement**



Rennes (10)

Fabien Mialon  
Dominique Herve  
Florian Lecroc  
Philippe Sauser  
Jean-Michel Leseche  
Yohan Halopeau  
Guenole Guevel  
Benoit Gautier  
Milan Popovic  
Joachim Gualipot



### Service Mngt (8)

Patrice Droguet (TGV)  
Arnaud Tardif (Rennes)  
Catherine Lefeuvre (Rennes)  
Olivier Busson (Rennes)  
Ali Kerchaoui (Rennes)  
Amara Abdat (Paris)

**Recrutement (R/P)**  
**Recrutement (R/P)**



### Ing Run (9)

Sébastien Séjourné (TGV)  
Nabila Lefeuvre (Paris)  
Christophe Leroux (Rennes)  
Anthony Ysope (Rennes)  
Franck Barbier (Rennes)  
Erwan Lerale (Rennes)  
Laurent Neveu (Rennes)  
Guillaume Lefort (Rennes)  
Laurent Gaudin (Rennes)







## DEPARTEMENT TECH (9)



### Core Infrastructures (5)



**Karim Azaizia (Paris)**  
Benjamin Minella (Paris)  
Kevin Maziere (Paris)  
Didier Lacassagne (Paris)  
**Recrutement (Paris)**

### Tools & Systems (4)



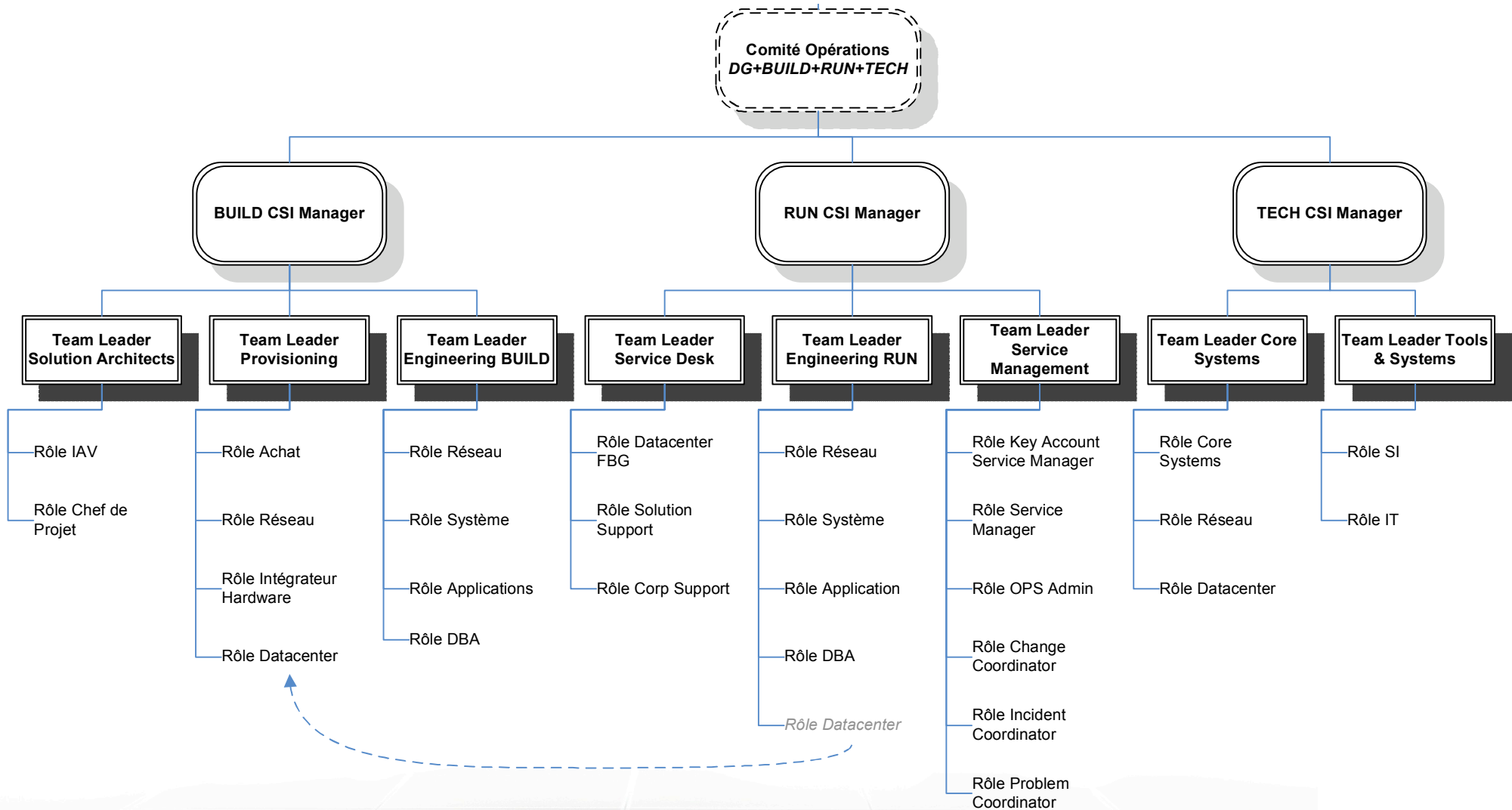
**Cama Cissoko (Paris)**  
Nathalie Tanguy (Rennes)  
Andre Capus (Paris)  
Matthieu Faucillon (Paris)



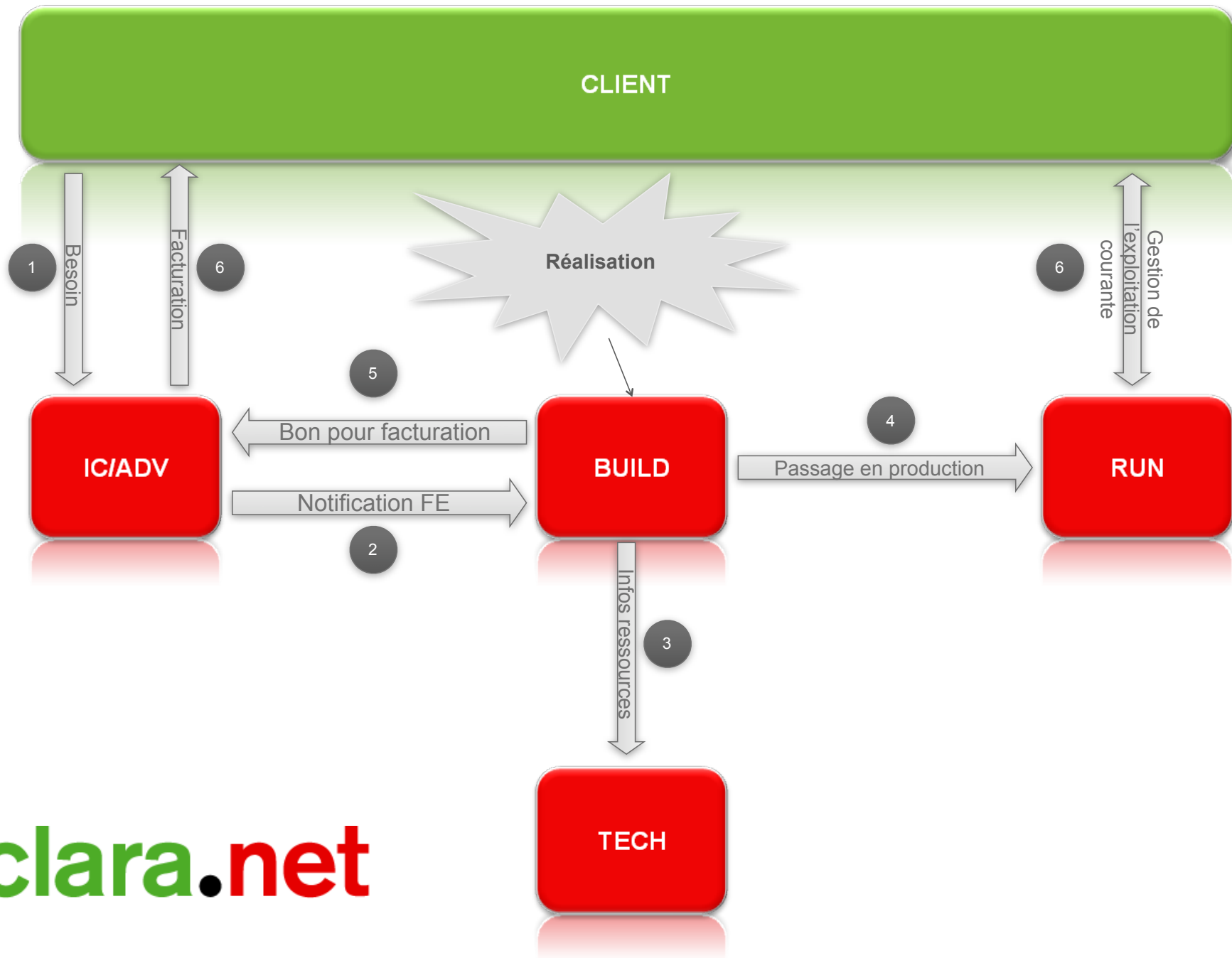
# Contexte OPS

- **Ne jamais oublier que OPALE/OPS c'est :**
  - à l'horizon 2012
  - financé par la Transformation ET par la Croissance
- **Organisation «adaptative» par nature**
  - équilibre BUILD / RUN selon Nouvelles Commandes / Portefeuille Clients
  - flexibilité & entraide entre les pôles («parois amovibles»)
  - OPS 1.1, 1.2.. 2.0... à prévoir pour s'adapter constamment





# Workflow BUILD – NOUVEAU PROJET



# Workflow BUILD – UPGRADE/DOWNGRADE

