

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 “Dette nette 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 différentiateur.**
- **“Great Place To Work”.**
(re)-devenir une entreprise motivante et innovante

Les 6 initiatives OPALE

clara.net



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 Droguet



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



Objectif: Faire de l'Expérience Client un élément différentiateur 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**

- email a suivre...



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



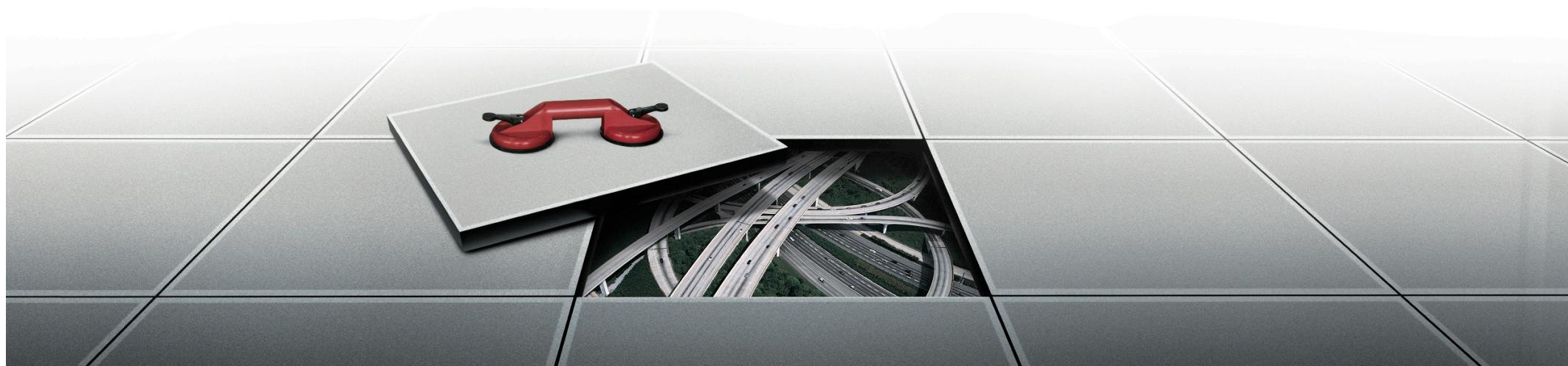
RUN

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)

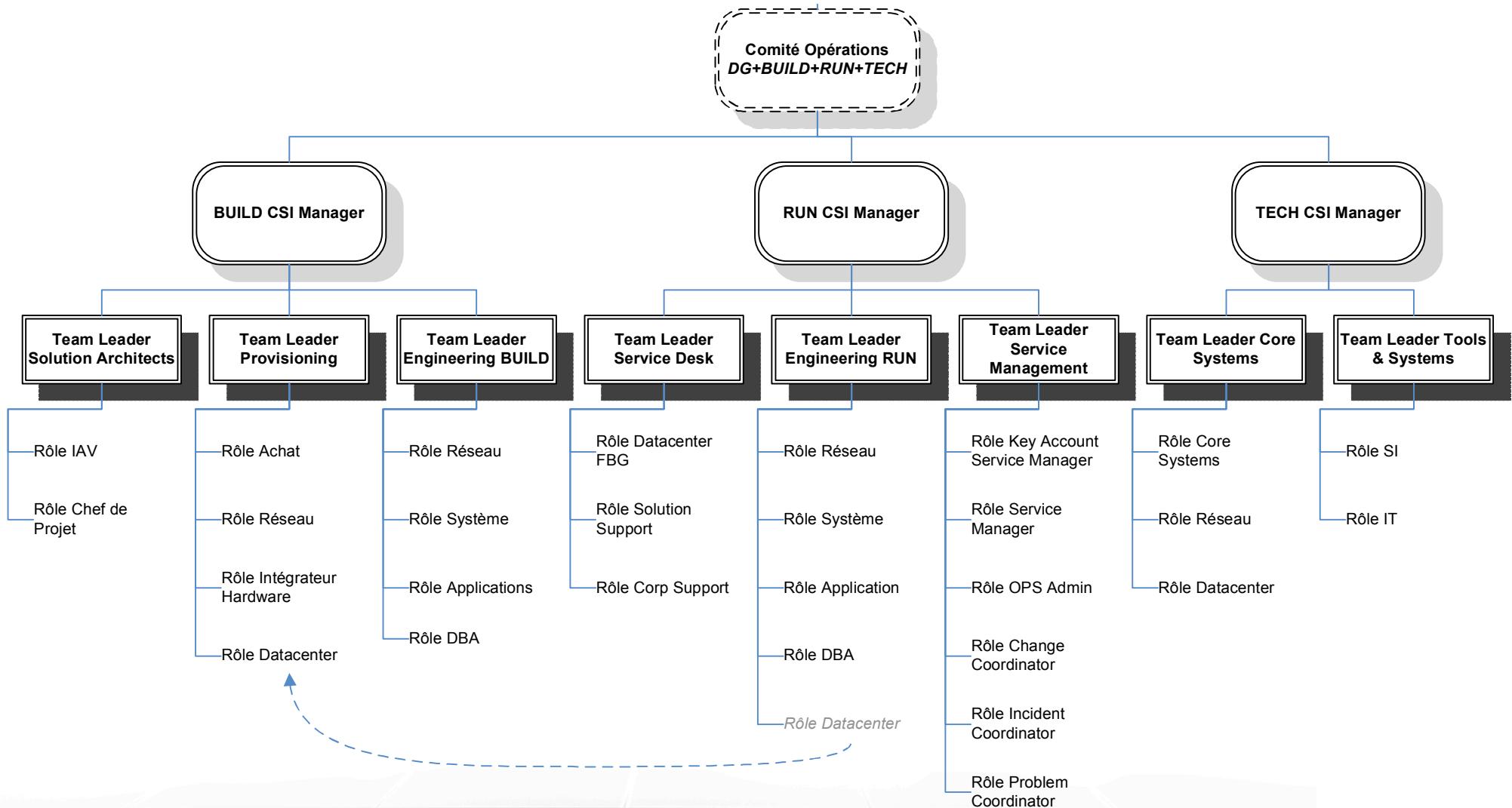


Cama Cissoko (Paris)
Nathalie Tanguy (Rennes)
Andre Capus (Paris)
Matthieu Fauchillon (Paris)

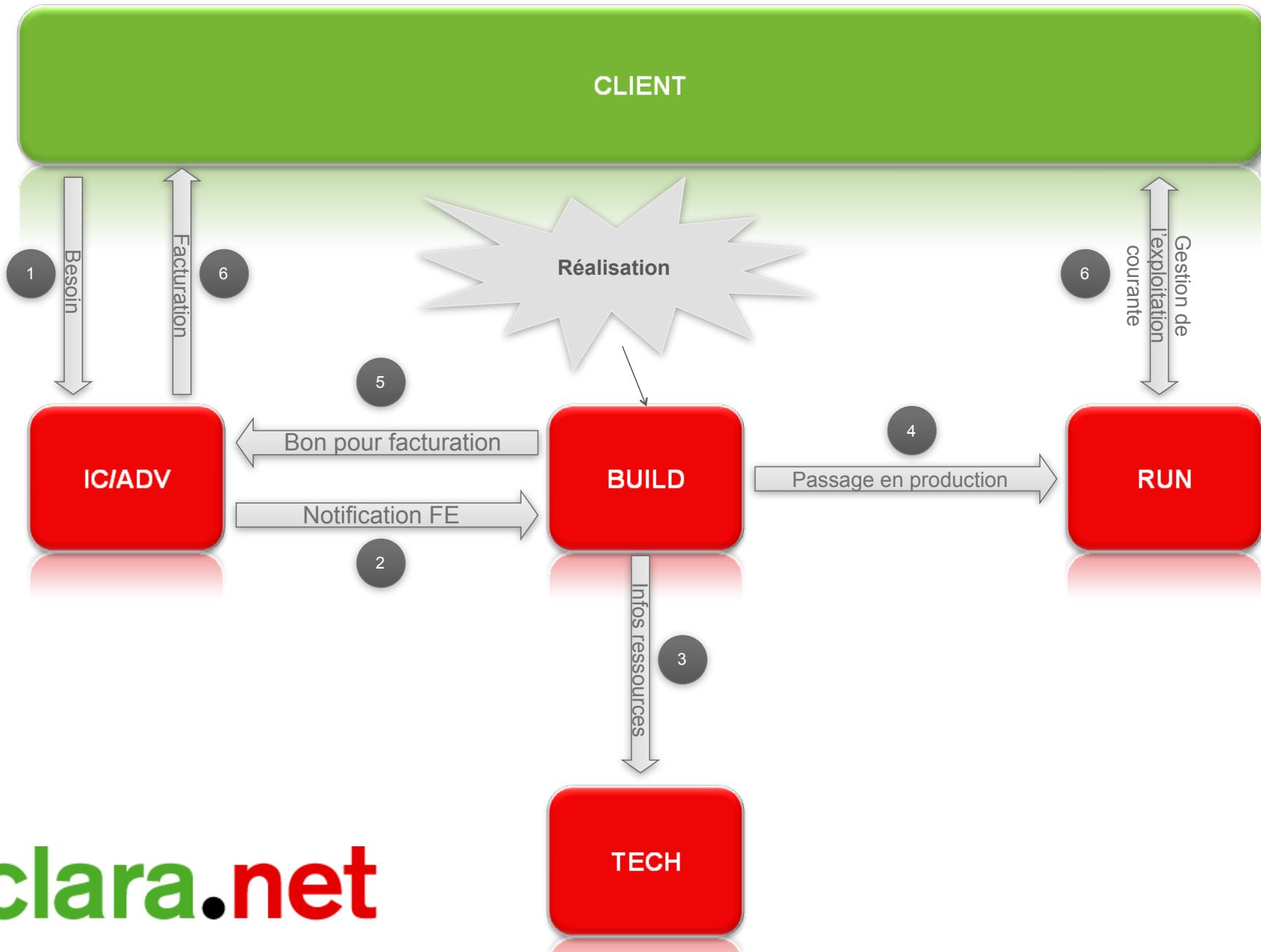


Contexte OPS

- **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

