

# Objectifs



## 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”*
  - Un seul “service desk” en 24x7 avec triage des incidents et requêtes.
  - Service management

## 2. Mettre en place une équipe en charge des Core Infrastructures

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

## 3. Mettre en place une équipe en charge des Outils Internes

- BSS & OSS
- Equipe “connectée” aux autres équipes SI du groupe (équipe virtuelle groupe).

**clara.net**



# BUILD



- **“Solution architect”**
  - Extension du rôle avant-vente actuel.
  - “Consultant technique” en charge d’un portefeuille clients.
- **Chefs de projets Intégration (seniors pour VPN & Infog., juniors pour Colo & Connectivité)**
  - Sous-ensemble de l’équipe RTC actuelle. Chefs de projets dédiés à l’intégration.
  - Profil moins technique, mais davantage “project manager” (planning, livrables, etc...)
  - Capacité à réserver des ressources pour un projet.
- **Une équipe dédiée pour l’ingénierie BUILD (sorte de SSII interne)**
  - Sous-ensemble de l’ingénierie actuelle, qui ne serait en charge que des projets d’intégration
  - Chaque “expert” devient une ressource attribuable à un ou plusieurs projets
  - En cas de sous-activité => participe à la R&D ou au RUN.
  - Peut intervenir en escalade niveau 3 si nécessaire.
- **Provisioning**
  - Sous-ensemble du TIG actuel, en charge du provisioning uniquement (réseau, serveurs...).
  - Ressources “pilotees” par le CDP Intégration.

clara.net



# RUN



- **24x7 Customer Service Desk**
  - Fusionner toutes les équipes Support en un seul et unique “Service desk”
    - **Request management (tickets clients)**
    - **Event Management (monitoring)**
    - **Incident management (un “event” ou une “requête” peuvent être qualifiés en “incident”)**
    - **Communication sur incident (notification, mises-à-jour, rapports post-incidents)**
  - Triage
    - Corporate support (business hours for low-end customers)
    - Solution Support (24x7 for Managed Services & colo customers)
    - Possibilité de mettre en place un support “premium” avec gestion de priorités.
  - 1 agent du Service Desk est en charge du ticket du début jusqu'à la fin (même agent tout au long du même shift puis process de transfert), et update le client. Il n'est pas nécessairement en charge de la résolution lui-même.
  - Monitoring, et gestion des alertes.

**clara.net**



# RUN



- **Une équipe dédiée pour l'ingénierie RUN**
  - Equipe d'ingénierie RUN, agissant en escalade niveau 2
    - **Résolution sur incident en cas d'escalade**
    - **Résolution des problèmes**
    - **Application des changements**
  - Gestion des changements
    - Mise à jour de la documentation.
    - Production de l'information technique pour les Service Managers.
- **Service Managers**
  - Pro-actif: Suivi de production, comités de pilotage, reporting, conseils.
  - En charge du suivi et de la Satisfaction Client sur le cycle RUN (Customer Experience).

clara.net



# TECHNICAL (Core Infra & Tools)



## Core Infrastructure

*Mission: Garantir des infrastructures fiables, robustes, "état de l'art", et si possible certifiées, en capacité suffisante pour faire face à l'évolution des besoins clients.*

- Capacity tracking & planning
- Datacentre management (en relation avec les carriers etc...)
- Backbone management (en relation avec les telcos etc...)
- Core Systems (DNS, Radius etc...)
- Cette équipe est en relation directe avec les équipes Group (HSC, NSC, et Core Infra).

## Outils & Systèmes

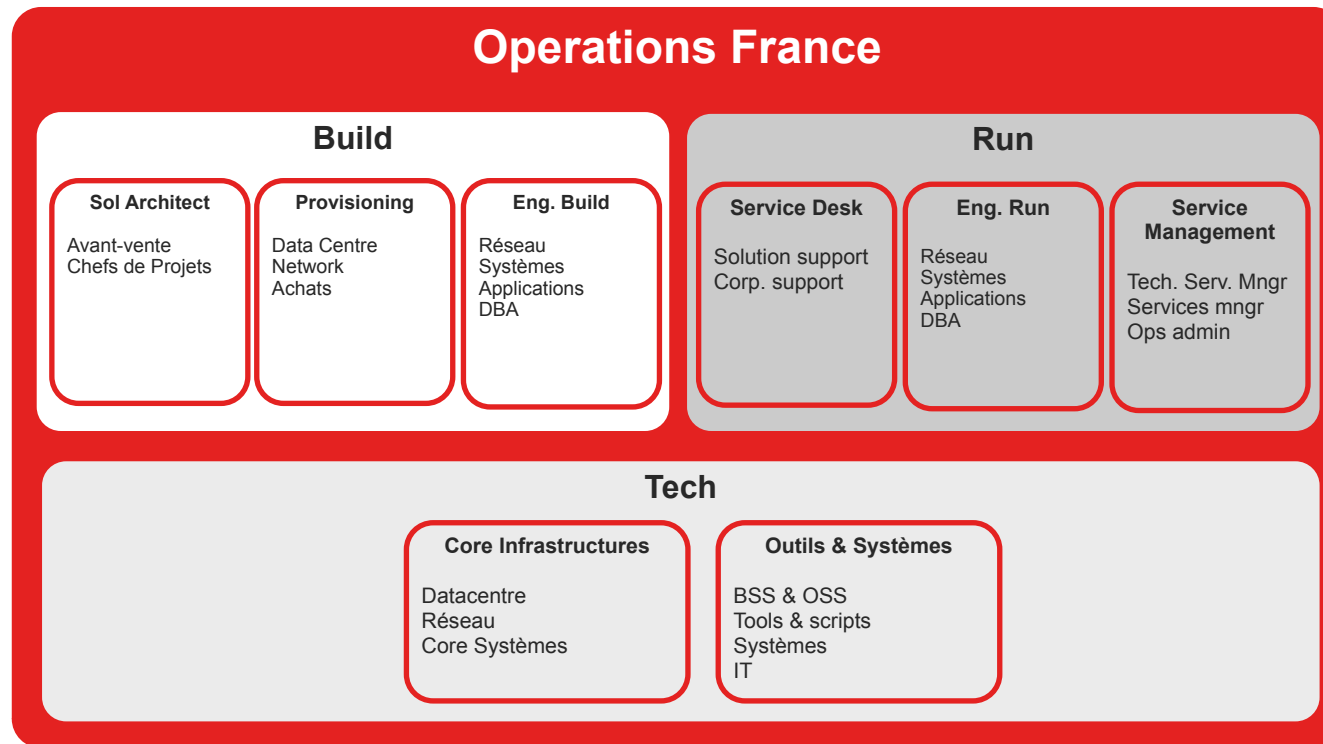
*Mission: Fournir les systèmes, applications et outils les plus adaptés aux équipes opérationnelles pour leur permettre de délivrer leur service dans les meilleures conditions.*

- [BSS] Système d'information (Messina, Sage, Alchemy, ...)
- [OSS] Outils spécifiques (Monitoring, ticketing, Concord, scripts, etc...)
- Réseau interne, parc interne, PABX, visio-conférence...
- Cette équipe est en relation directe avec les équipes Group MIS (si besoin de dev spécifique, project management, business analysts, etc...).

**clara.net**



# Vision du changement



**clara.net**

