



*Altrion est votre solution !!*

## **Pilote Activité RUN à Orléans**

- **Qui sommes-nous ?**

ALTRION est une international IT Company basée à Paris.

Nous travaillons avec des grands comptes internationaux dans les secteurs industriels, Défense, Banque, Assurance et LifeScience.

Nos clients nous reconnaissent pour notre savoir-faire et volonté en matière de fiabilité et sympathie. Nos consultants sont également reconnus dans la software industrie.

Notre expertise IT est focalisée sur la data et les systèmes d'information (architecture, Cybersécurité, Développements, Infra, Virtualisation).

Plus qu'un recrutement pour une mission il s'agit d'un véritable projet professionnel construit en 3 axes (Technique/Fonctionnel, Managérial et Revenu)

Nos interventions sont en environnement international l'anglais est donc requis.

Retrouvez toutes nos offres sur notre site web [www.altrion.world](http://www.altrion.world).

- **Qui êtes-vous ?**

Vous êtes fait pour la prestation de services, vous aimez avoir toujours 1 ou 2 mètres d'avance sur votre client. Vous aimez être à la pointe des nouvelles solutions et voyez très vite son intérêt d'un point de vue métier car l'informatique reste une solution au service des humains.

- **Mission**

### **Objectifs et livrables**

#### **La société devra fournir les prestations suivantes:**

- Dégager de la confiance, de la rigueur
- Répartir efficacement les tâches au sein de l'équipe d'une vingtaine de personnes
- Prendre en charge les escalades et demandes de priorisation
- Mettre en avant le travail de l'équipe via des kpi d'activité
- Animer au quotidien les missions de l'équipe
- Garder son calme, monter en stress uniquement lorsque c'est nécessaire (incident de production ou de sécurité)
- Remonter les informations pertinentes et factuelles au management
- Maintenir la bonne entente au sein de l'équipe de Niort et de Saran (potentiellement Le Mans également)
- Soulager le management sur les tâches de run

Le travail quotidien du pilote d'activité s'articule principalement sur ces missions :

- Au fil de l'eau



*Altrion est votre solution !!*

- Cellules de crise : Mise à jour du tableau des cellules de crises, suivi des actions de l'équipe lors des cellules puis des bilans
- Hebdo :
- Affectation incidents et problèmes : Affectation des nouveaux incidents et des nouveaux problèmes en les priorisant
- Emails PP : Suivi, traitement et relance des emails de la liste de diffusion d'équipe
- Points RUN : Animation des réunions RUN et vérifications au point du lundi matin :
- Faire le tour des changements de la semaine
- S'assurer que les astreintes et les pushes FW sont correctement répartis
- Partager les faits marquants
- Partager les présences/absences de la semaine
- Analyse RITM : Animation des points analyse RITM
- Réunion d'équipe : Rédiger le CR de réunion d'équipe hebdo
- Réunion Partenaire : Point hebdo sur tickets en cours avec partenaires (CISCO principalement)

**Mensuel :**

- KPI mensuels :
- Maintien à jour de tableau de bord Servicenow
- KPI mensuels
- Travail de récupération d'infos auprès de plusieurs personnes/sources + quelques requêtes Splunk
- Vérification de la cohérence des chiffres
- S'assurer des saisies de CRA
- Création de KPI de suivi de la performance collective (voire individuelle)
- Reporting QoS : Reporting de Qualité de Service mensuels
- Quotidien
- Suivi des tickets : Suivre la vie des tickets affectés à l'équipe RUN ticket. Affectation des incidents P2-P3