



Arnaud BERTRAND
37 ans – célibataire
<http://www.baribal.net>

Adresse : 1 rue Michelet
78140 VELIZY

+33 1 34 65 16 91

+33 6 09 73 12 47

Mail arnaud@baribal.net

Directeur des Opérations

FORMATION

2005, 2006 :	Formations multiples : management d'équipe (Diorem) / droit social
1999, 2002, 2003 :	Formations multiples : gestion d'entreprise / séminaires de management
1998 :	Direction de projet et marketing projet
1997 :	Sémantique générale et programmation neurolinguistique
Juin 1994 :	Diplôme d'ingénieur EFREI (Ecole Française d'Electronique et d'Informatique)
Décembre 1993 :	Certification MCP (Microsoft Certified Professional) Windows NT (100 ^{ème} MCP en France)
Juin 1989 :	Baccalauréat section C (Mathématiques & Physique), Lycée Jules Ferry, Versailles

LANGUES

Anglais :	Lu, écrit et parlé régulièrement (TOEFL passé en 1992, séjours à l'étranger, multiples travaux menés en anglais)
Espagnol :	Notions

PARCOURS PROFESSIONNEL

Depuis
juillet 2009

SFR Business Team
Opérateur global, 1^{er} opérateur alternatif européen

Meudon

Directeur des Opérations, BU Services Hébergés

- Missions : élaboration des budgets, définition des choix techniques, conception des solutions d'Hébergement Client et de Relation Client, maîtrise des coûts de production, animation d'un comité de direction, membre des comités de direction de la Direction des Opérations des Systèmes d'Information (DOSI) et de la Business Unit Services Hébergés.
- Organisation :
 - 175 collaborateurs internes dont 60 certifiés ou sensibilisés ITIL, complétés de 20 collaborateurs externes
 - Encadrement de 4 départements :
 - **Exploitation Client**, chargée du maintien en conditions opérationnelles (MCO) des plates-formes hébergées, de la gestion du changement, du support technique et fonctionnel, et de l'accompagnement technique client (Technical Account Manager). Ce département est également responsable de la qualité du service vendu ;
 - **Solutions d'Hébergement Client**, chargé de la conception et de la mise en place des solutions d'hébergement client et constitué d'un pôle d'ingénierie infrastructure, d'un pôle d'ingénierie de plate-forme de services, d'un pôle de pilotage projets et d'un pôle développement. Ce département est également responsable de la sécurité des systèmes hébergés et de la mise en place des méthodes et certifications ;
 - **Solutions de Relation Client**, chargé de la conception et de la mise en place des solutions de relation client et constitué d'un pôle de pilotage projets, d'un pôle développement des solutions et d'un pôle développement client ;
 - **Innovation**, chargé d'élaborer de nouveaux services destinés aux clients, de réaliser des POC (Proof Of Concept) et d'imaginer des modèles économiques potentiellement en rupture.
- Activité : environ 4 000 équipements en production déployés au sein de 4 Data Centers répartis sur le territoire national, plus de 1 000 liens télécoms gérés pour le compte de tiers, 10 plates-formes de services mutualisées exploitées en 24x7.
- Exemple de plates-formes gérées : centres d'appels virtuels nationaux (> 20 000 positions au total), sites de e-commerce, sites Internet à fort trafic (TF1, France Télévisions, Canal+, ...), plates-formes de sécurité ministérielles, infogérance bancaire, système de paiement par carte, messagerie opérateur (> 7 millions de BAL), ...

2001 – 2009

Jet Multimedia France

RP +

Opérateur de service (230 p.), filiale cotée du groupe SFR Neuf Cegetel

Lyon

Directeur Technique

- Missions : élaboration des budgets, définition & mise en place de la stratégie d'entreprise, élaboration de la stratégie d'innovation, maîtrise des coûts de production, définition & mise en œuvre des offres, animation d'un comité de direction, responsable de la fidélisation des clients via la mise en place d'un Centre de Services.
- Organisation : **155 collaborateurs internes** répartis sur 4 zones géographiques (bassin parisien, bassin lyonnais, Grenoble, Toulouse) ; pilotage de 3 activités de l'entreprise :
 - **Une Direction Technique**, chargée de l'exploitation informatique 24x7 et du déploiement des projets clients ;
 - **Une Direction des Solutions**, chargée de concevoir, marketer et mettre en œuvre les solutions destinées aux clients, et de piloter l'innovation ;
 - **Un Centre de Services**, chargé de piloter la relation avec les clients, de développer l'activité à travers la vente et la réalisation de prestations de type « Professional Services », et d'assurer la maîtrise de la qualité du service (SLA & OLA, mise en œuvre d'une organisation « ITIL » certifiée ISO 9001).
- Exemple de plates-formes gérées : portails d'opérateurs, sites de e-commerce, plates-formes d'interactivité antenne, sites Internet à fort trafic (TF1, France Télévisions, Canal+, ...), ...

1999 – 2001

9 Telecom Réseaux

Vélizy

Opérateur de téléphonie fixe, filiale du groupe Telecom Italia

Responsable hébergement & sûreté de fonctionnement, Direction des Opérations de 9 Telecom (août 2000 à juin 2001)

- Hébergement ISP : architecture réseau & sécurité de l'hébergement des plates-formes ISP (entreprises, so/ho, résidentiel) ; plus de 100 serveurs ISP pour 700 000 clients
- Hébergement client : support avant-vente et conception des architectures clientes, déploiement réseau & système ; plus de 100 serveurs dédiés ; prestations de « hosting » sur infrastructures mutualisées

Responsable réseaux & sécurité, Direction des Systèmes d'Information de 9 Telecom (avril 1999 à juillet 2000)

- Création du service, recrutement des collaborateurs (10 ingénieurs)
- Organisation des équipes, définition du schéma directeur sécurité, mise en œuvre de la politique sécurité de l'entreprise
- Définition des architectures réseau LAN et déploiement multi site
- Mise en œuvre d'un projet d'entreprise portant sur l'outillage informatique (basé sur des outils standard du marché, notamment BMC Patrol, Lucent QIP, CISCOWORKS 2000, ARS de Remedy, gestion de parc Qualiparc, Infovista, le tout fédéré par un gestionnaire d'évènement : Netcool de Micromuse)

1995 – 1999

Bouygues Telecom

Boulogne

Opérateur de téléphonie mobile, filiale du groupe Bouygues

Directeur de projets production, Département production (novembre 1998 à avril 1999)

- Création de l'équipe chargée de la gestion du changement (composée de 10 chefs de projet)
- Coordination des ressources de production (ingénieurs systèmes, exploitants, spécialistes fonctionnels, administrateurs de base de données)

Responsable du support applicatif, Département production (décembre 1996 à octobre 1998)

- Création de l'équipe chargée du support applicatif de production (18 ingénieurs & techniciens)
- Relation avec les clients internes, gestion des incidents et mise en place des contournements à chaud

Ingénieur système Windows (NT), Département production (janvier à novembre 1996)

- En charge des serveurs NT de production, déploiements en masse, création d'une cellule d'administration (3 ingénieurs)

Ingénieur d'études, en mission pour le compte de la société ALTRAN Technologies (septembre à décembre 1995)

- Conception puis développement en C++ et pro*C d'un logiciel de sécurité par signature automatique unique (SSO)

1994 – 1995

Ministère de l'Intérieur

Paris

Service de renseignement intérieur ; habilitation au **Secret Défense**

1992 – 1994

Microsoft Europe

La Défense

Premier éditeur mondial de logiciel

Organisation de forums, déploiements réseau & postes clients, support utilisateur en anglais : Paris, Berlin, Séville, Barcelone
Stage de fin d'étude d'août à décembre 1993 – Administration système et support utilisateur en anglais

DIVERS

- Passionné d'histoire et d'architecture, principalement sur la période moyenâgeuse
- Voyages à l'étranger : Canada (2 fois par an), Europe (Belgique, Italie, UK, Irlande, Allemagne, Espagne, Croatie, Grèce, Russie), USA
- MBTI : INFJ