

Thierry RUIZ

Conseiller senior en ITSM

PROFIL DE CARRIERE

Je cumule plus de 22 ans d'expérience en analyse, conception et gestion dans le domaine de l'ITSM. Ma connaissance des processus ITIL associé à mon expérience dans la gestion des changements, des incidents et des problèmes me permet d'apporter un savoir-faire au sein d'un projet tout comme en immersion dans un service TI. Ma qualité du travail a toujours été appréciée et reconnue. De plus, mon dynamisme, mon autonomie, ma polyvalence, ma productivité et ma créativité m'ont toujours permis de contribuer à la dynamique et aux résultats de mes mandats.

TYPES D'INTERVENTIONS

Types d'interventions :	Services-conseils, Gestion des changements, Gestion des problèmes, Gestion des incidents, Rédaction de procédure, Analyse, Mise en place de processus, Animation de réunion, Coordination technique, Production de tableau de bord, Compte rendu et rapport, Gestion d'équipe
Compétences non technique :	ouvert d'esprit, sociable, polyvalent, curieux, organisé, motivé, sens de l'écoute

COMPETENCES TECHNIQUES

Microsoft technologies:	Active Directory, Data management, Exchange, Windows Server, Ms Office 365, Sharepoint
Outils de centre de service:	Supervision: MOM, SCOM, NetIQ, PATROL, NAGEOS, CACTI Gestion de demande : BMC REMEDY(PROMISE), OnDemand, Octopus, C2 Atom, SGD, ORIGINE, Itrack, GDEC, HPSM, MFSD Base de données (CMDB) : GLPI, MEGA, ALPHA, MicroStrategy

COMPETENCES FONCTIONNELLES

Gestion de projet :	Organisation et planification, Rapports et tableau de bord, Communication et suivi de projet, Animation de réunion, Coordination technique, Validation des besoins techniques, Participation à divers comité
Centre de Service / Gestion :	Gestion d'équipe (entrées/sorties, recrutement), Encadrement, Gestion des ressources, Analyse et amélioration continu, Mise en œuvre de processus et de procédure opérationnelle, Formation du personnel
Gestion des Services IT :	ITIL, Agile Scrum, Change Management, Incident Management, Problem Management, Revue de catalogue de service, Groupe de travail Transverse TI

CERTIFICATIONS

Itil Practitioner (en cours)

Agile Scrum gestion de projet (en cours)

Itil V3 foundation (2016)

VB Script (2011) Initiation à la programmation

Parcours de chef de projet (2009) Initiation à la gestion de projet

Formation Microsoft Windows Server 2000/2003 (2007) Windows Server 2003

FORMATIONS

BTS Informatique Industrielle Lycée Jean LURCAT 1996 – 1998

BAC Génie Électrotechnique Lycée Paul Langevin 1997

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Français, Espagnole (bilingue) Anglais (fonctionnel)

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

DESJARDINS

Analyste fonctionnel

Novembre 2019 à février 2020

Contexte :

Au sein du service fiducie, dans l'équipe excellence opérationnelle, mon rôle est de renforcer l'équipe car l'activité est en forte croissance. Participer à l'amélioration continue et identifier les activités à automatiser.

Responsabilités :

- Organiser et coordonner les réunions et les sessions de travail
- Assurer la communication auprès des interlocuteurs métier et TI
- Participer à l'amélioration continue du service TI
- Réaliser le suivi des incidents et des anomalies
- Analyser les mises en production

Livrables :

- Vérification quotidienne des rejets de la production
- Analyse quotidienne des anomalies des différés
- Contrôler et fermeture administrative des billets anomalies
- Identifier et affecter aux ressources les mises en production
- Documenter et mettre à jour les anomalies et les demande de service
- Mise en œuvre de procédure opérationnelle

Environnement technique et fonctionnel :

Agile, ITIL, Gestion Incident, Demande, Problème, Changement, Mises en production, Application LTI, suite bureautique Office 365, Skype, Teams, Connaissance technique globale en système, base de données, infrastructure – AS400 /interface 3270, IFS, FUNDSERV, UNITRAX

GOVERNEMENT DU QUEBEC

Gestionnaire de processus TI

Décembre 2018 à Aout 2019

Contexte :

La DGTI (direction générale de la Technologie et l'information) souhait se doter d'un gestionnaire de processus afin d'améliorer le traitement et l'analyse des anomalies et incidents du service Ti. Dans ce contexte j'ai pour mandat d'initier et former la population Ti à ITIL, puis revoir et implanter les processus de la gestion des incidents et des demandes de services. Et enfin de mettre en œuvre des procédures opérationnelles et m'assurer de leurs applications.

Responsabilités :

- Audit des processus de la DGTI
- Organiser et coordonner les réunions et les sessions de travail
- Assurer la communication auprès des interlocuteurs métier et TI
- Participer à l'amélioration continue du service TI
- Implanter les processus d'exploitation des services
- Construire un rapport nécessaire au suivi des activités
- Administration et gestion du SharePoint de la DSTC

Livrables :

- Initiation et formation à ITIL auprès des différentes équipes TI
- Création et automatisation d'un rapport mensuel
- Rapport d'audit gestion des incidents
- Mise en place de la gestion des demandes de service, incidents, mises en production
- Mise en œuvre de procédure opérationnelle

Environnement technique et fonctionnel :

Agile, ITIL, Gestion Incident, Demande, Problème, Changement, Mises en production, MFSD, C2, suite bureautique Office 365, Connaissance technique globale en système, base de données, réseau, stockage, active directory, application métier, téléphonie, infrastructure - Windows Server 2003/2008, SCCM

VIDEOTRON

Gestionnaire de la Gestion des Problèmes

Septembre 2018 à Novembre 2018

Contexte :

Le CSTI souhaitait se doter d'un gestionnaire de problème afin d'améliorer le traitement et l'analyse des anomalies et incidents du service Ti. Dans ce contexte j'avais pour mandat d'initier et former la population Ti à la gestion des problèmes, puis ensuite de piloter cette activité.

Responsabilités :

- Assister et coordonner les différentes équipes techniques dans la résolution des problèmes
- Réaliser le suivi des problèmes opérationnels sur différent périmètre
- Assurer la communication auprès des interlocuteurs métier et TI
- Piloter l'activité à l'aide de tableaux de bord de suivi
- Construire un rapport nécessaire au suivi des activités
- Organiser et coordonner les réunions et les sessions de travail
- Participer à l'amélioration continue du service TI

Livrables :

- Initiation et formation auprès des différentes équipes Ti à la gestion des problèmes

- Correction des rapports de la gestion des problèmes Ti
- Mise en place d'un tableau de bord
- Création et automatisation d'un rapport mensuel

Environnement technique et fonctionnel :

Agile, ITIL, Gestion des Problèmes, BMC REMEDY, Excel, SharePoint, PowerPoint, Connaissance technique globale en système, base de données, réseau, stockage, active directory, application métier, téléphonie, infrastructure, Windows Server 2003/2008, NAS, SAN, Exchange, Networker

HYDRO-QUEBEC

Responsable de la Gestion des Incidents et des Problèmes Aout 2017 à Juin 2018

Contexte : Projet OPTICT

Dans le cadre d'un projet d'envergure qui a pour objectif la planification et l'installation de nouvelles fondations de services techniques à Drummondville qui permettra d'accueillir les applications d'affaires localisées à Montréal. J'ai pour fonction d'être le responsable de la gestion des incidents et des anomalies. Mon rôle est de veiller en amont, pendant et après les opérations à la gestion des incidents. J'accompagne le client, les chargés de projet, les coordinateurs dans leurs opérations techniques.

Responsabilités :

- Gérer les incidents, les problèmes et les anomalies du projet
- Participer activement au processus de prise de décision pendant les rencontres
- Informer les membres de l'équipe de l'avancement des actions et des enjeux
- Mobiliser les équipes techniques dans le cadre d'incident, anomalie et problème
- Organiser et coordonner les réunions et les sessions de travail
- Supporter les activités de transfert aux opérations en collaboration avec les chargés de projet
- Participer activement au processus de prise de décision pendant les rencontres
- Communiquer sur les plans d'actions, le suivi, les anomalies et incidents
- Construire un rapport nécessaire au suivi des activités
- Participer aux comités des changements (CAB, SCAB)
- Participer à la gestion de la capacité et la performance

Livrables :

- Rapport d'activité quotidien, hebdomadaire et mensuel sur le service de la gestion des incidents
- Contrôler et suivre les incidents et anomalies liés au projet
- Identifier et suivre les demandes liées au projet
- Compte rendu des incidents majeurs
- Communication transverse
- Documenter et mettre à jour les rapports d'incidents, anomalies et problèmes
- Mise en place du processus du traitement de la gestion des problèmes

Environnement technique et fonctionnel :

ITIL, Gestion des changements, Incident, Problème, Capacité et Performance, HP Service Manager, Ms Project, Ms SharePoint, Connaissance technique globale en système, base de données, réseau, stockage, active directory, data management, application métier, téléphonie, infrastructure, Windows Server 2003/2008, NAS, SAN, Exchange, NetApp, Networker

SOCIETE GENERALE

Responsable de la Gestion des Changements

Juin 2016 à Mars 2017

Contexte :

Le service Deelivery Identitie & Data Management (IDM/DEL) réalise, la coordination des demandes des autres services, l'analyse, le suivi, le contrôle et la validation dans le respect des procédures de la Société Générale. Le client avait un besoin d'identifier les risques en avance de phase et de mettre en place les plans d'actions associés. Un travail de transition de service est en cours afin de redéfinir l'activité et les métriques. L'activité est soumise à des niveaux de service avec pénalité (KPI/SLA). Environnement soumis à une forte pression et exigence.

Responsabilités :

- La coordination des changements de l'active directory et du data management
- La participation aux comités des changements (CAB, SCAB)
- L'animation de réunion
- La planification des actions des collaborateurs et des équipes externes en prenant en compte les délais
- L'analyse et l'estimation de charge des activités
- La communication lors des changements
- Le respect des SLA - La facturation
- La construction du rapport nécessaire au suivi des activités

Livrables :

- Rapport d'activité quotidien, hebdomadaire et mensuel sur le service de la gestion des changements
- Contrôle et validation des changements
- Industrialisation des changements
- Mise à jour du catalogue de service
- Processus du traitement des changements

Environnement technique et fonctionnel :

ITIL, Gestion des changements, gestion des mises en production, HPSM, JUMP, OnDemand, MicroStrategy, SharePoint, Active Directory, Data Management, Services Réseaux, Application métier, Windows Server 2003/2008, NAS, SAN, Office 365, Cloud

CREDIT AGRICOLE

Responsable de la Gestion des Changements

Juin 2014 à Mai 2016

Contexte :

Le département de la production de la DSI effectue quotidiennement une gestion des demandes de changements techniques. Le besoin du client était de se structurer aux normes ITIL tout en garantissant le traitement des changements. Un travail d'audit a été nécessaire pour établir des processus et une définition des métriques afin de fournir des rapports nécessaires aux suivis de l'activité de la Production. Situation à forte pression.

Responsabilités :

- Le pilotage des changements sur l'environnement CAL&F
- L'animation du comité de validation (CAB)
- La consolidation des différents plannings des changements communautaires, projets et production CAL&F
- La gestion des processus de la production
- La communication sur les interventions propres aux environnements hors production
- La remontée des contrôles permanents et des audits

Livrables :

- Processus de la gestion des changements et de la documentation associée
- Création de tableau de bord des changements
- Rapports hebdomadaires du comité des changements technique
- Rapports des changements communautaires du groupe CA et CAL&F
- Consolidation des données entre MEGA et GLPI
- Communication transverse

Environnement technique et fonctionnel :

Agile, ITIL, Gestion des Changements, Gestion des mises en production, Connaissance technique globale en système, base de données, réseau, stockage, sécurité, MEGA, ALPHA, GLPI, Windows Servers, VTOM, Application métier et Web

SANOFI

Conseiller en Gestion des Changements

Septembre 2013 à Décembre 2013

Contexte : Projet AMTF

Le service de recherche et développement (R&D) du groupe avait un besoin de coordonner les demandes de changement et les dispatchers aux bonnes équipes techniques en garantissant l'application des normes de gestion et des processus de SANOFI.

Responsabilités :

- La participation aux comités des changements (CAB)
- Le suivi et déclaration des problèmes et incidents
- La coordination des activités des changements techniques
- La gestion des changements pour l'équipe projet AMTF concernant la partie du décommissionnement, cela comprend la coordination des actions suivantes, la planification, le contrôle de la cohérence et la validation de leur bonne réalisation des arrêts techniques

Livrables :

- Rapport mensuel des changements
- Planning des changements hebdomadaires
- Clôturer la fin du décommissionnement du projet AMTF (volumétrie 300 changements)

Environnement technique et fonctionnel :

ITIL, Gestion des Changements et mises en production, Gestion de demande : BMC
REMEDY(PROMISE), Connaissance technique globale en système, base de données, réseau, stockage

SOCIETE GENERALE

Conseiller en Gestion des Changements

Janvier 2011 à Aout 2013

Contexte : Projet SIOP

Le service opération et exploitation du data management (EUS) réalise, la coordination des demandes des autres services, l'analyse, le suivi, le contrôle et la validation dans le respect des procédures de la Société Générale. Le client avait un besoin de créer et de structurer le service Data Management puis de mettre en place un tableau de bord. L'activité était soumise à des niveaux de service avec pénalité (KPI/SLA). Environnement soumis à une forte exigence.

Responsabilités :

- La coordination des Changements Infrastructure (Data/Stockage)
- La participation aux comités des changements (CAB)
- La planification des actions des collaborateurs et des équipes externes en prenant en compte les délais
- Le suivi et la déclaration des problèmes et des incidents
- L'analyse et l'estimation de charge des projets SIOP (migration de 8 Téra de données d'ARPEGE vers SGCIB)
- La communication lors des changements

Livrables :

- Changements, Post mortem

- Rapport d'activité hebdomadaire sur le service de la gestion du changement
- Mise en place de contrôle et de validation d'un changement
- Production de document permettant de réaliser un changement
- Rédaction d'une feuille de route standard
- Automatisation des activités de délestages des NAS

Environnement technique et fonctionnel :

ITIL, Gestion des demandes et des changements Data Management : HPSM, GDEC, OnDemand, SGD, ORIGINE - Active Directory, Data Management, GPO, Services Réseaux DNS, Application métier - Windows Server 2003/2008, NAS, SAN

SOCIETE GENERALE

Conseiller en Gestion des Changements

Octobre 2009 à Décembre 2010

Contexte : Projet HERMES, GED, EPAL

Le Service Deelivery Management Windows (SDM/WIN) a pour activité la maintenance technique des serveurs multi environnement sous Windows ainsi qu'un rôle d'expertise au près du bureau technique (BT). Le client avait un besoin de consolider l'équipe en place car le périmètre de son activité s'agrandissait.

Responsabilités :

- L'administration des serveurs Windows
- Le traitement des incidents de niveau 2
- L'analyse et le suivi des problèmes
- La coordination des interventions des changements techniques - Le maintien à jour du référentiel technique

Livrables :

- Traitement et clôture des tickets (demande/incident/problème/changement)
- L'automatisation des routines de productions
- Mise à jour mensuel du référentiel technique SDM/WIN

Environnement technique et fonctionnel :

ITIL, Gestion de la demande/des incidents/des changements techniques : HPSM, Itrack, SGD, ORIGINE - Gestion des serveurs : Dell OPEN MANAGER, HP ILo Management Engine, HP System Management, SCOM - Windows Server NT/2003/2008

VENTE-PRIVEE.COM

Ingénieur Système Windows

Juin 2007 à Septembre 2009

Contexte :

La direction des systèmes d'information (DSI) de vente-privee.com alors en pleine mutation avait besoin d'un référent technique capable d'assurer la maintenance technique et la supervision des serveurs de production ainsi que de réaliser le support utilisateur pour la zone Espagne

Responsabilités :

- Le traitement des incidents systèmes
- L'analyse et le suivi des problèmes
- La coordination des interventions techniques
- Le maintien à jour du référentiel technique
- La gestion de la flotte BlackBerry
- Le support utilisateur pour la zone Espagne au niveau bureautique

Livrables :

- Traitement et clôture des tickets
- Documenter les gestes d'exploitations
- Mise à jour mensuel du référentiel technique
- Mise en place d'une communication des opérations techniques
- Compte rendu d'activité bureautique, rapport hebdomadaire sur l'état des serveurs de production pour la zone entrepôt

Environnement technique et fonctionnel :

Gestion des demandes : Outlook, GLPI - Gestion des serveurs : Dell OPEN MANAGER, MOM, CACTI - Windows Server 2003/2008, application métier

BNP PARISBAS

Ingénieur Système Windows pour la BP²I

Février 2007 à Mai 2007

EDF

Coordinateur technique

Décembre 2001 à Janvier 2007

Contexte : Projet SOVEN, OITBC, VECTOR

LCL

Administrateur Système pour la DSI

Janvier 2000 à Novembre 2001

MICHELIN

Administrateur Système

Janvier 1999 à Décembre 1999

Contexte : Projet ISIS

TECHNIP – EXXON

Administrateur Système

Juin 1998 à Décembre 1998

Contexte : Projet BONNY