

## Fonction

# PILOTE D'EXPLOITATION III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ADMINISTRATEUR INFORMATIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR INFORMATIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [INTEGRATEUR SUR PLATES FORMES III.2 \(H/F\)](#)
- [INTEGRATEUR SUR PLATES FORMES III.3 \(H/F\)](#)
- [PILOTE D'EXPLOITATION III.2 \(H/F\)](#)
- [PILOTE D'EXPLOITATION III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS III.3 \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR EXPLOITATION III.3 \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR INFRASTRUCTURE IT III.3 \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR DEVOPS IV.A \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR INFRASTRUCTURE IT IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

- Réalise l'exploitation courante des applications des systèmes d'information ou des réseaux de transmission de données, conformément aux normes et règles d'exploitation et de sécurité
- Met en oeuvre les modifications de configurations d'infrastructures applicatives et/ou techniques planifiées

## Missions

- Assurer au quotidien le fonctionnement des ressources informatiques au niveau de disponibilité, de performance, de qualité et de sécurité attendu
- Contribuer aux opérations d'évolution des configurations d'infrastructures applicatives et/ou techniques

### ACTIVITES PRINCIPALES

#### 1. Réalise les opérations d'installation des composants applicatifs et/ou d'infrastructures techniques

- Installe, maintient et paramètre les infrastructures applicatives et/ou techniques
- Réalise les opérations de sauvegarde et de maintenance
- Administre le stockage des données
- Réalise les tests de pré-exploitation

#### 2. Supervise les infrastructures applicatives, techniques et/ou la sécurité opérationnelle

- Effectue les contrôles pré et post production ainsi que la supervision des applications et des systèmes
- Traite les évènements (progression, résolution) en relation avec la gestion des incidents, les problèmes, la capacité, la disponibilité et la sécurité, conformément aux normes et règles d'exploitation
- Traite les aspects opérationnels de la sécurité (journalisation, détection, contrôle logique et physique), conformément aux normes et règles de sécurité

#### 3. Participe à la régulation et au traitement des appels des utilisateurs

#### 4. Participe à la régulation et/ou à la résolution d'incidents

- Détecte et enregistre les incidents
- Classifie les incidents et assure le support initial premier niveau
- Recherche, diagnostique, résout et reprend l'exploitation
- Clôt les incidents
- Communique sur les incidents

### Caractéristiques et complexité du périmètre d'action (projet, application, portefeuille client...)

- Connaît plusieurs domaines technologiques
- Réalise l'exploitation de tous types d'applications ou composants
- Fait des diagnostics sur incidents complexes, nécessitant une analyse approfondie et globale du problème rencontré
- Anticipe et identifie l'impact de l'incident sur le reste de son domaine
- Met en oeuvre les modifications de configurations complexes (interaction entre de multiples composants, technologies, applications lourdes...)

- Propose des améliorations sur l'exploitation quotidienne

Dimension managériale (hiérarchique et/ou fonctionnelle)

- Effectue un transfert de compétences vers le niveau 3.2

## Compétences

### Comportementales Socles

#### Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

#### Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

#### Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

## Cyber Sécurité

### Politiques de cybersécurité

Créer, intégrer et appliquer des politiques qui répondent aux objectifs de sécurité de l'organisation. Maîtriser le corpus documentaire cybersécurité existant.

## Efficacité professionnelle

### Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

### Langues étrangères

Comprendre une / plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.

### Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

## Projet

### Développement durable

Savoir utiliser ses connaissances des règles et normes relatives au Développement Durable (démarche HQE, normes énergétiques. . .) afin de permettre l'application, étude et/ou conception d'une politique éco-responsable et d'alternative durable (achat, écoconstruction, gestion des déchets, consommation énergétique, accessibilité numérique, stimulation à l'innovation . . .).

## Techniques SI

### Technologies et solutions de l'architecture technique et de production

Connaître les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue. . .) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine

digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel. . .) - Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif. . . - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom. . .) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco. . .) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS. . .)

### **Environnement technologique, Equipements réseaux, Systèmes d'exploitation, Automates et Solutions de mobilité**

Connaître les environnements technologiques, équipements et solutions suivants : - Architecture des ordinateurs, cartes mères, périphériques . . . - Equipements réseaux (Autocommutateur, WAN, LAN . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation grands systèmes (Serveurs centralisés (MVS/ZOS, AS400, fermes de serveurs Unix / Microsoft . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation systèmes intermédiaires (Serveurs de UNIX et NT d'impression, serveurs de fichiers . . .), - Matériels liés à la télé surveillance et à la vidéo surveillance . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des postes de travail et de leurs périphériques (PC/Windows, PC Linux, imprimantes, flashers . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des automates (Distributeur timbres, TPE, GAB, automates de réception des chèques . . .), - Matériels, systèmes d'exploitation et solutions de mobilité (cartes 3G, smartphones, IOS, Android, tablettes . . .)

### **Gestion des changements techniques et fonctionnels**

Réaliser un diagnostic et mesurer les impacts des changements.

### **Outils de gestion des incidents, des problèmes ou des changements et des supports**

Connaître les principes, procédures et outils de gestion des incidents et/ou problèmes et des changements . . . Enregistrer les demandes d'assistance et remettre au client un numéro de demande.

### **Outils d'aide à l'exploitation**

Maîtriser les outils suivants : - Outils d'ordonnancement et outils de surveillance - Outils de supervision et métrologie - Outils de Reporting - Méthodes et outils liés à la télé administration et à la télédistribution

### **Méthodes et principes de mise en production**

Connaître les Normes et Standards Informatiques Internes (SNI), les méthodes, principes, contraintes de mise en production et d'exploitation ainsi que les méthodes suivant un processus itératif (méthode agile, devops) ou cycle en V. . .

### **Gestion de la livraison des services**

Maîtriser l'enregistrement et le suivi des données de fiabilité. Gérer l'escalade, les recommandations, la maintenance des outils de contrôle . . .

### **Gestion des incidents et des problèmes**

Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL / GDI. Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé. . .). Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □  
Groupe - siège
- □  
Banque postale
- Bgpn numerique
- □  
Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49