

Ingénieur Exploitation

L'Ingénieur Exploitation a pour mission la gestion et la résolution des incidents et le maintien en état opérationnel des infrastructures dédiées aux clients.

A ce titre, l'Ingénieur Exploitation et le contact privilégié des clients.

Missions :

- Gestion des incidents
 - Traitement de tickets et suivi d'incidents opérateurs (GTR)
 - Diagnostic système, réseau, Téléphonie, Virtualisation...
 - Remise en fonctionnement des services
 - Escalade interne
- Exploitation courante des plateformes clientes
 - Modifications courantes réseau, firewall, VoIP...
 - Applications de patchs clients sur plateformes (SaaS)
 - Maintien en état opérationnel des architectures clientes
 - Accompagnement technique des clients
- Amélioration continue
 - Force de proposition autour des sujets DevOps
 - Formation interne sur les produits VeePee
- Mise en production
 - Mise en production des plateformes clientes

Positionnement du poste dans l'entreprise :

L'Ingénieur Exploitation est rattaché à la Direction Technique de VeePee. Il joue un rôle clef dans le maintien opérationnel des infrastructures clientes et dans la satisfaction des clients de VeePee.

- Champ de responsabilité : Membre de l'équipe Exploitation, Infogérance
- Connexions internes VeePee / Spie Com : CSC, Production, Data Center
- Connexions externes: Clients, Fournisseurs (opérateurs)

Responsabilités du poste :

- Résoudre les incidents
- Maintenir en état opérationnel les plateformes clientes
- Respecter les délais contractuels et SLA
- Assurer les astreintes

Qualités requises :

| Savoir | Savoir Faire | Savoir être |
|--|---------------------------------|--|
| Technique sur les domaines abordés par VeePee (Télécom, Voix, Virtualisation...) | Analyse, Debug, Troubleshooting | Implication |
| Maîtrise de l'informatique de gestion | Application des procédures | Partage |
| Connaissance du secteur d'activité de VeePee | Communication cliente | Qualité de rédaction et de formalisation |
| Maîtrise de l'anglais | Documentation | Travail en équipe |
| | | Analyse |
| | | Curiosité |