

Stage d'observation OIT

Opérateur Informatique et Télécom – ENEDIS-GRDF

L'énergie : 4 domaines d'activités

LA PRODUCTION



LE TRANSPORT

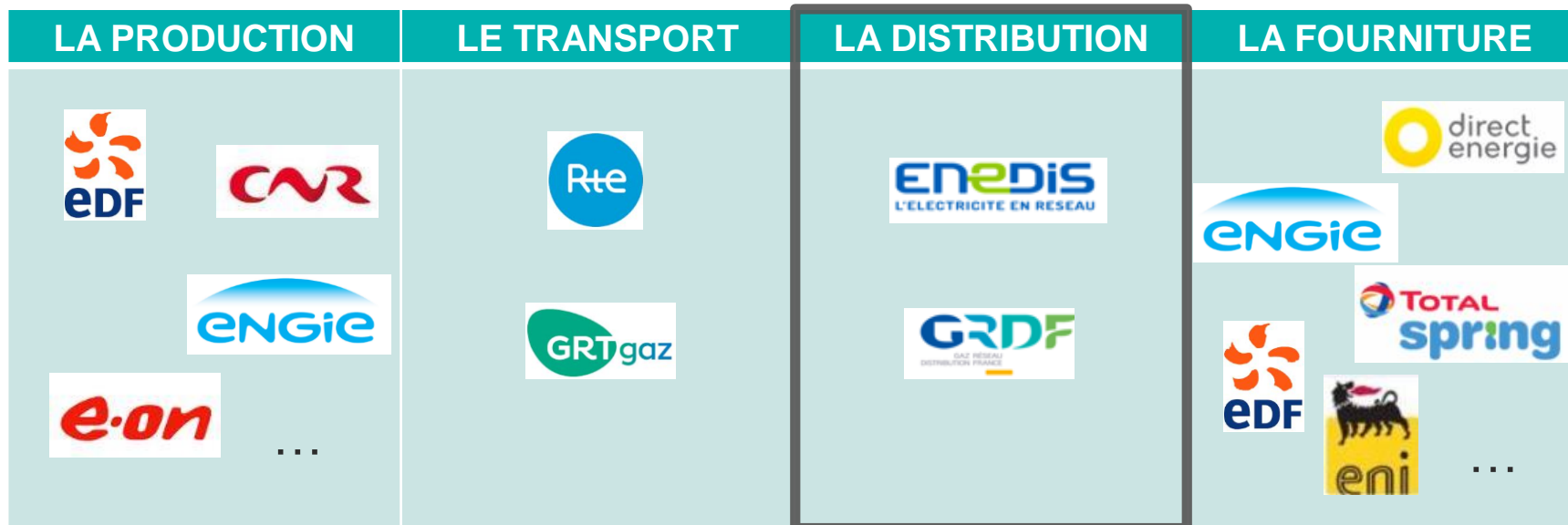


LA DISTRIBUTION



LA FOURNITURE







Fonctions Supports

A
P
C

**Agence Performance
Communication**

Pôle Vision Inter-départements
de la Gestion Intégrée des
Services

A
S
S
I

**Agence
Sécurité du SI**

E
M

Etat-Major
RH, Gestion, P2S

Fonctions Opérationnelles

D
A
P
P

**Département
Architecture
Prospective & Projets**

D
E
M
T

**Département
Exploitation Mobilité
Télécoms**

**Agence Exploitation
Enedis**

**Agence Exploitation
GRDF**

Agence Mobilité

Agence Télécoms

Agence Back-Office

D
P
A
O

**Département Projets,
Appui & Offre de
Services**

**Agence
Approvisionnements**

Agence Contrats

**Agence Projets
Enedis Outils**

**Agence Projets
GRDF Collaboratif**

**Agence Offre
de Services**

D
S
U

**Département
Services Utilisateurs**

Agence Habilitations

Agence Téléphonie

Agences IT

Ouest, Nord-Est,
Île de France, Sud-Est,
Sud-Ouest et
Têtes de Filiales

DSU - AHAB

Département Services Utilisateurs – Agence Habilitations



Nos chiffres clés en 2020

270 000

demandes
d'habilitation / an

63 000

postes de travail

1 300

Serveurs

1 000

Autocom

62 000

clients

39 000

terminaux mobiles

400 000

appels traités par an

Opérateur
& Informatique
Télécoms

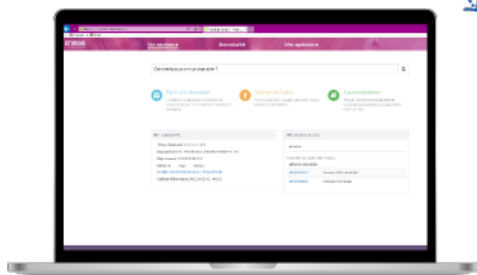


Nos Portails

Pour effectuer vos demandes Informatiques & Télécoms

ENedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

GRDF
GAZ RESEAU
DISTRIBUTION FRANCE



SPICE

<https://spice.service-now.com/spice>



PHARE

<https://phare.service-now.com/grdf>

Département Services Utilisateurs (DSU)

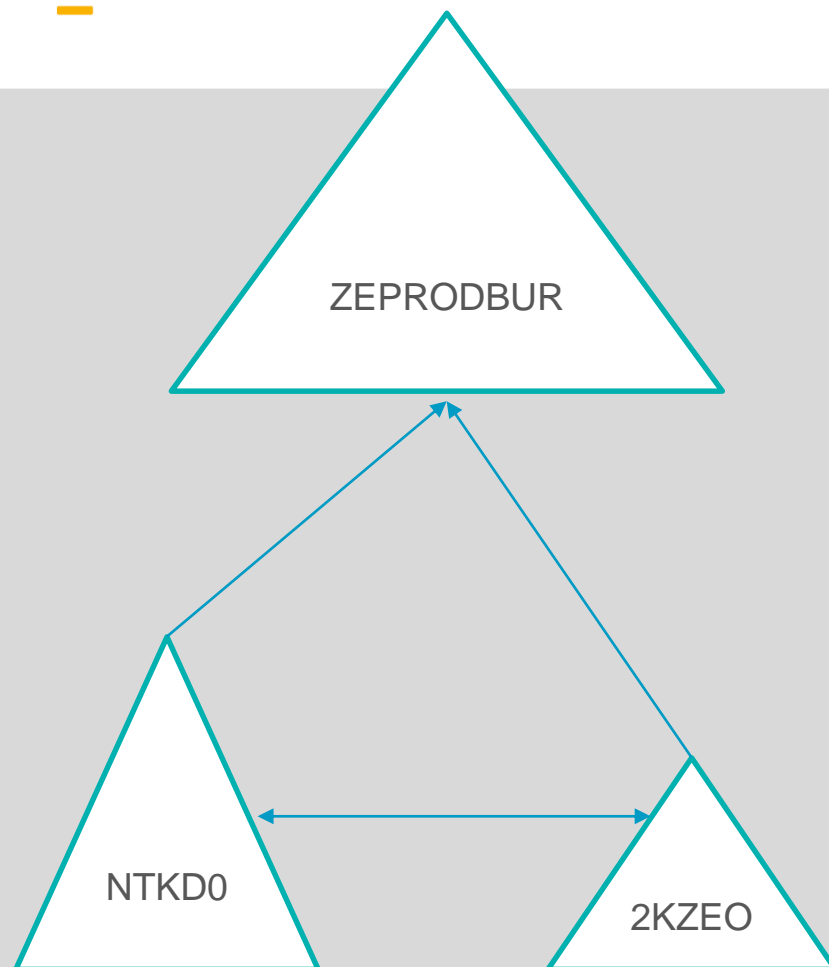
Missions : Traitement des demandes de matériel, téléphonie et d'habilitations. Pilotage des interventions de proximité et accompagnement local des utilisateurs (déménagements...).

Moyens : 160 collaborateurs.



DAPP

Département Architecture Prospective & Projets



L'Architecte Technique

du Département Architecture Prospective & Projets

Les métiers de l'OIT

Il ou elle coordonne les différents spécialistes intervenant sur les systèmes d'information (SI) pour en garantir le bon fonctionnement. Il ou elle effectue le choix des nouvelles technologies en analysant la cartographie du SI existant et selon la stratégie d'entreprise.

Son profil :

Réactivité et prise de recul

Autodidacte et **esprit d'équipe**

Bonnes **qualités rédactionnelles**

Veille technologique

Connaissances de briques techniques
(virtualisation, stockage, annuaire, gestion de parc, etc.) et du **monde Microsoft**

Prérequis :

Ses interlocuteurs :

Pôle Ingénierie de
Réalisation OIT

Chargés de Projets et Chargés de
Relation Client OIT

Chargés d'Affaires IT du DSU

Son quotidien :

Réponse aux **sollicitations des acteurs** du SI (Cyber...)

Étude des projets **d'Infrastructure SI**

Pilotage de **projets SI** (planning, budget...)

Garant du **référentiel technique Microsoft**

Conseil sur les **choix techniques**

Ses projets :

Evolution des **moyens d'accès au réseau**

Déploiement d'une **solution antivirus**
sur les postes de travail

Conception d'une **infrastructure bureautique**

L'Architecte Technique

du Département Architecture Prospective & Projets

Les métiers de l'OIT

Son évolution:

Manager SI

Chef de projets de
grande envergure

Sa plage : D-B (12-17)

Sa localisation :




Ses outils :

ITSM : Spice & Phare



En
savoir
plus :

Retrouvez le trombinoscope de
Département Architecture
Prospective & Projets sur
 [la Communauté OIT](#)

Département Architecture Prospective et Projets (DAPP)

Missions : Garant du Référentiel technique de l'Unité et de sa cohérence globale dont la veille technologique et ingénierie de conception Microsoft.

Moyens : Quinzaine de collaborateurs, en relation avec les autres départements de l'Unité et les MOA des commanditaires.

Engagements : Des projets d'infrastructure SI aux conditions de prix, qualité et délais en adéquation avec les demandes des deux commanditaires.

DEMT – IR SERVEURS

Département Exploitation Mobilité Télécom - Ingénierie Serveurs

Lignes de service de l'IR



Serveurs



Postes



Télédistribution



Impression



Audiovisuel

Serveurs

■ Activités récurrentes

Implémentation des évolutions d'infrastructures conçues par DAPP.

Sécurisation selon les préconisations de l'ASSI.

Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures.

■ Actualités

Virtualisation

- Création de l'infrastructure NIBE (Nouvelle Infrastructure Bureautique ENEDIS)
- Transfert de l'activité aux équipes d'Exploitation

Migration

- Industrialisation du transfert des serveurs NTKD0 vers ZeProdBur
- 315 serveurs migrés

PRA

- Exercice de PRA AD NTKD0 (Plan de Reprise d'Activité Active Directory)
- Identification d'axes d'amélioration réutilisables pour les autres AD



DPAO

Département Projets Appui & Offre de Services
Agence Projets ENEDIS Outils



Transverse

Chef de Pôle



Thomas Eap

Référent technique



Michel Tèrese

**+ 1 ressource externe
en appui pilotage**



Responsable produit



Laetitia Allaman

AMOA



Florian Carpentier

Appui Resp Prod



NRI 2

**+ 3 ressources externes pour AMOA
et Conception/Développement**



Responsable produit



NRI 1

Concepteur/Développeur



Nicolas Laroche (alternant)

**+ 3 ressources externes pour AMOA
et Conception/Développement**



Responsable produit



Ludovic Bancalero

Data analyst



NRI 3

**+ 2 ressource externe pour
Conception/Développement**

Département Projets, Appui & Offre de Services (DPAO)

Missions : Pilotage des projets SI et des prestations de services. Porter la Relation Client et l'Offre de Services de l'Unité. Développer les outils transverses Unité et assurer la logistique du matériel informatique.

Moyens : 69 collaborateurs principalement basés sur nos sites régionaux.

Engagements : Des projets instruits, des commanditaires et utilisateurs satisfaits et des prestations maîtrisées.

Structure de la page (HTML)

```
1  <!DOCTYPE html>
2  <html lang="en">
3  <head>
4      <meta charset="UTF-8">
5      <title>Page de démo</title>
6      <!-- Référence la feuille de style qui définit la mise en forme de la
page (couleurs, polices, etc..) -->
7      <link rel="stylesheet" href="demo.css" type="text/css">
8  </head>
9  <body>
10     <h1>Ceci est une page de démo</h1>
11     <p>Texte de la page</p>
12 </body>
13 </html>
```

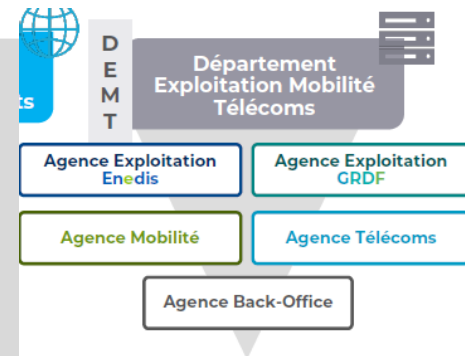
Mise en forme de la page (CSS)

```
1  /* Mise en forme des titres de niveau 1 */
2  h1 {
3      /* couleur du texte */
4      color: red;
5      font-style: normal;
6  }
7
8  /* Pour toute la page */
9  body {
10     /* Tout le texte de la page sera bleu et en italique
11     sauf les titres de niveau 1 qui sont définis spécifiquement
12     */
13     color: blue;
14     font-style: italic;
15 }
```

Rendu

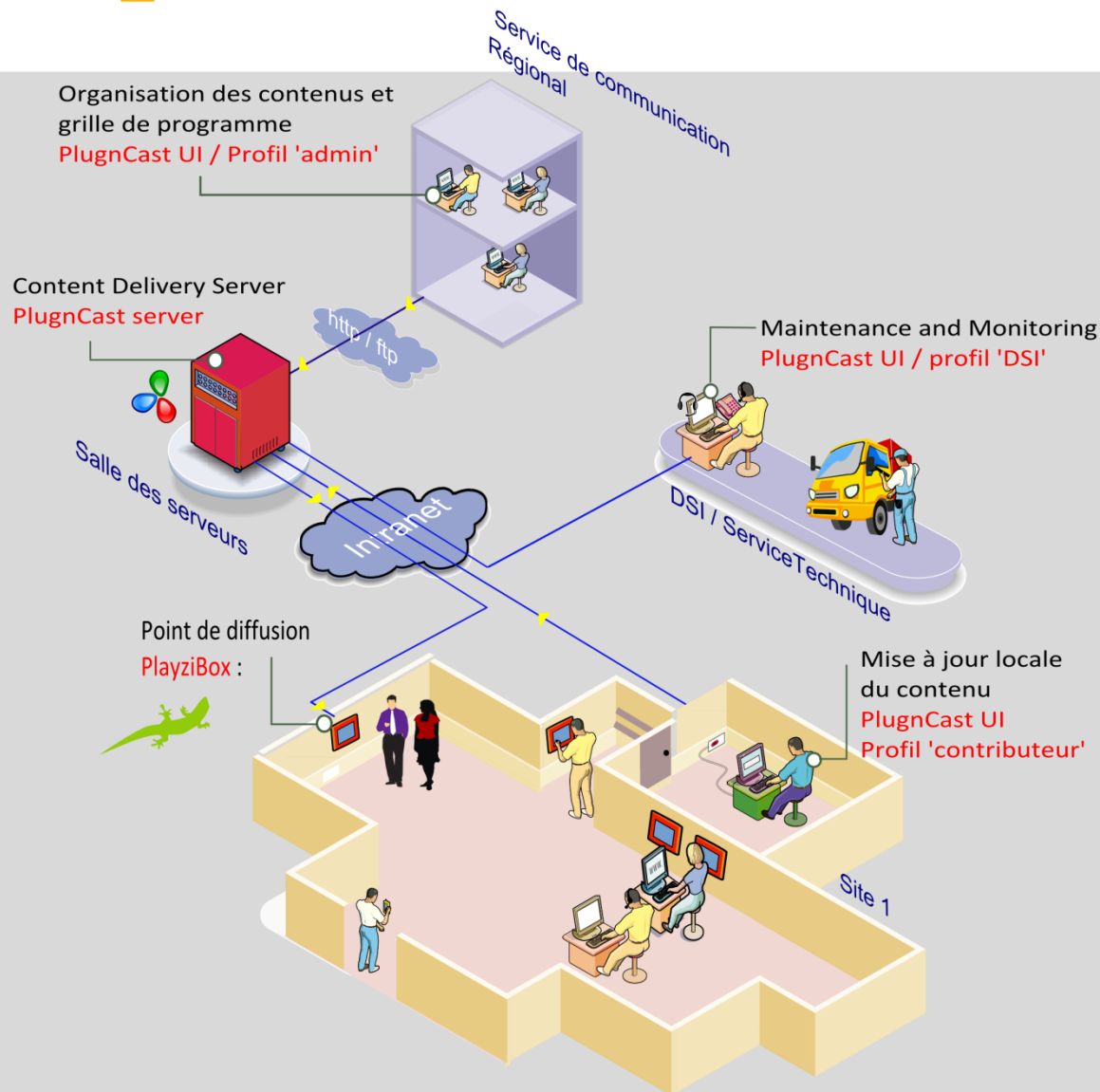
Ceci est une page de démo

Texte de la page

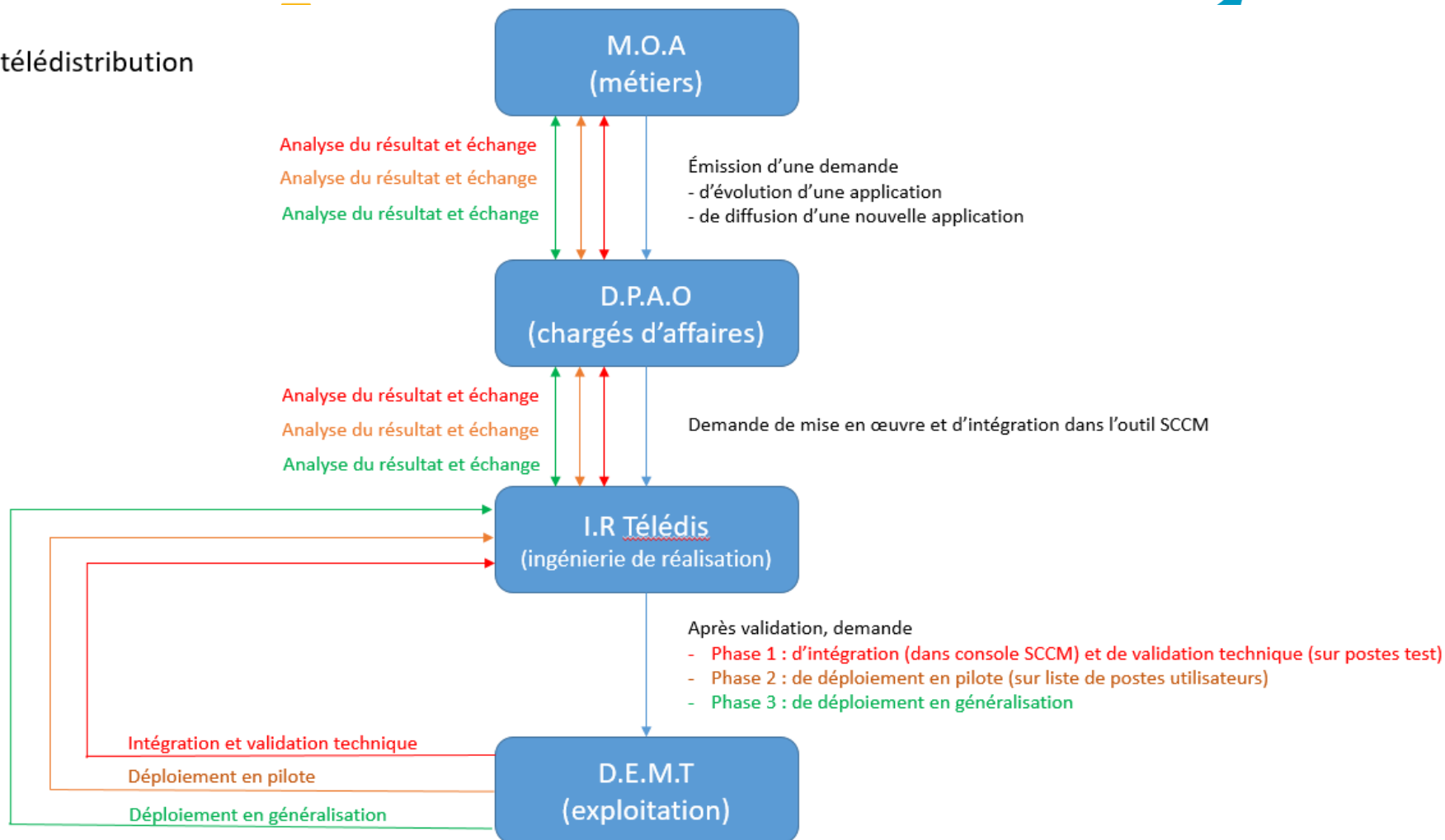


DEMT - EXPLOIT

Département Exploitation Mobilité Télécom
Agence Exploitation ENEDIS



Plan de télédistribution



Département Exploitation Mobilité Télécoms (DEMT)

Missions : Pilotage du marché Service d'Assistance aux Utilisateurs en Ligne. Exploitation et Ingénierie de l'infrastructure SI (serveurs, réseaux, Terminaux...). Ingénierie des solutions télécoms fixes et mobile et pilotage des contrats associés.

Moyens : 160 collaborateurs.

Engagements : Durée d'indisponibilité réseau inférieur à 60 minutes et serveurs et augmentation de performance des points d'accès.



APC VIGIS

Agence Performance Communication Vision Inter-départements de la
Gestion Intégrée des Services

Réclamations

Note visible
utilisateur

Eléments de
réponse
rédigés



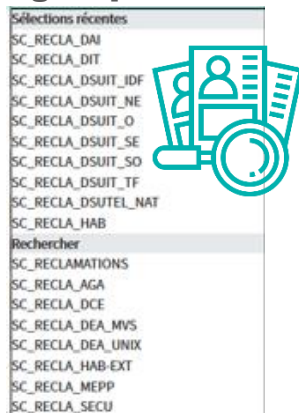
**Affectation
VIGIS pour
réponse finale**

Insatisfaction
utilisateur



**Prise en charge
VIGIS
48h**

**Affectation
groupe OIT**



*Analyser
accuser réception*



Une réclamation est créée par l'utilisateur pour signaler une non-conformité ou un écart entre la qualité attendue (Offre de services) et la qualité perçue par l'utilisateur.

Nos engagements

- 100% des réclamations prises en charge sous 48h
- 90% résolues sous 10 jours
- 100% traitées dans les 30 jours

Traiter, corriger ou modifier
Apporter les éléments de réponse sous forme de **note interne** - non visible de l'utilisateur.

Agence Performance et Communication

Missions : Animer le système de Management de l'unité avec les pratiques ITIL, piloter la maîtrise des risques, l'innovation et l'amélioration continue.

Publier les indicateurs de performance et assurer la supervision proactive des demandes & incidents.

Conduire le Plan de Communication selon le canal et la cible. Animer l'Intranet OIT et la base de connaissances publique SPICE « Assistance en Ligne OIT ».

Moyens : 13 collaborateurs.

Engagements : Traiter 90% des réclamations sous 10 jours ouvrés.

Assurer le rapport d'auto-évaluation annuel, d'analyse de risques, du plan d'actions Unité.

Acculturer les utilisateurs aux outils SI et informer lors d'une rupture de service / crise.

Accroître la fierté d'appartenance et promouvoir les services de l'Unité.

☰ Etes-vous globalement satisfait du traitement de votre incident? (de la prise d'appel jusqu'à la résolution effective)



☰ Lors de votre appel à l'assistance informatique, comment avez-vous été accueilli(e) par le technicien?



☰ Etes-vous satisfait du délai d'attente lors de votre appel à l'assistance informatique?



☰ Votre incident a-t-il été résolu?



☰ Auriez-vous des remarques ou proposition d'amélioration? (votre numéro de téléphone permettra de vous recontacter)

	8h à 12h	14 h à 16 h
Lundi 14 décembre	DSU – AHAB	DSU – AHAB
Mardi 15 décembre	DAPP	DEMT – IR Serveurs
Mercredi 16 décembre	DPAO – Cellule Outils	DPAO – Cellule Outils
Jeudi 17 décembre	DEMT - Exploit	DEMT - Exploit
Vendredi 18 décembre	APC VIGIS	DSU – Agence Habilitations
Les équipes		
DSU - AHAB	Département Services Utilisateurs - Agence Habilitations	
DAPP	Département Projets, Appui & Offres de Services	
DEMT IR Serveurs	Département Exploitation, Mobilité & Télécom - Ingénierie de Réalisation	
DPAO	Département Projets, Appui & Offres de Services	
DEMT Exploit	Département Exploitation, Mobilité & Télécom - Agence Exploitation Enedis	
APC - VIGIS	Agence Performance et Communication Vision Inter- départements de la Gestion Intégrée des Services	