

Résumé de la formation



Si vous repérez des erreurs ou si vous avez des suggestions de modification pour ce résumé, veuillez m'envoyer un e-mail à l'adresse suivante : m.mazir@samrteo.com, avec une description des modifications afin de mettre à jour ce document.

MELISSA MAZIR

SOMMAIRE

Partie commercial :

- ❖ **Smarteo** qui somme nous ?
- ❖ C'est quoi un Système d'information ?
- ❖ Freelance
- ❖ ESN (Entreprises de Services Numériques) ou SSII (Société de Services d'Ingénierie en Informatique)
- ❖ Type d'ESN
- ❖ Types de profession dans une ESN
- ❖ C'est quoi un client final ?
- ❖ Qualités d'un commercial
- ❖ Les étapes de la prospection
- ❖ Comment chercher le DO ?
- ❖ Avant l'appelle avec le DO
- ❖ Liste d'objections
- ❖ Durant l'appelle avec le DO
- ❖ Après l'appelle avec le DO
- ❖ Appelle avec le freelance
- ❖ Confirmer que le freelance est disponible
- ❖ CV anonyme
- ❖ L'entretien physique
- ❖ **SAMBA**

Partie Technique :

- ❖ Profils applicatifs et fonctionnels

❖ **C'est quoi la différence entre un logiciel et une application?**

❖ **Classification Technologique en Informatique**

1. Infrastructure

2. Couche Applicative

3. Nouvelles et anciennes Technologies

Communication et Entretiens Professionnels :

❖ **Échanges avec standardiste**

❖ **Échanges avec DO**

❖ **Échanges avec Freelance**

Partie Commercial

❖ **Smarteo** qui somme nous ?

Smarteo est une société de placement de consultants indépendants dans divers métiers de l'informatique, basée à Paris, en France.

Nos clients sont principalement des ESN (Entreprises de Services Numériques) pour lesquelles nous fournissons des Freelancer adaptés à leurs besoins. Actuellement, nous sommes référencés chez Atos, une société de services informatiques, qui nous communique leurs besoins en deuxième main.

Nous ne sommes pas spécialisés dans une seule technologie précise, mais plutôt généraliste, répondant ainsi aux besoins spécifiques de nos clients.

❖ **C'est quoi un Système d'information ?**

Un système d'information est un ensemble organisé de ressources, de procédures, de logiciels, de données et de personnes qui permettent de recueillir, de stocker, de traiter, de diffuser et d'utiliser des informations dans un contexte donné pour atteindre des objectifs spécifiques.

Dans une société, ça peut être physique, comme des ordinateurs, des logiciels qui font fonctionner tout ça, mais aussi technico-social, impliquant des processus et des interactions entre les personnes pour bien faire tourner le tout. C'est un peu comme si chaque organisation avait son propre "kit" d'outils informatiques et de méthodes de travail pour bien faire son job.

❖ **Freelance**

Un freelance est un professionnel indépendant qui travaille à son compte et qui propose ses compétences et services à différentes entreprises ou clients, sans être lié par un contrat de travail traditionnel.

Être freelance offre une grande flexibilité en termes d'organisation du travail et de choix des projets. Cependant, cela implique également la gestion de sa propre entreprise, y compris la recherche de clients, la facturation et la gestion administrative.

Les freelances peuvent travailler à distance ou sur site, souvent sur des missions temporaires ou des projets spécifiques selon les besoins du projet.

Un freelance a deux manières d'être facturé.

- La première consiste à créer sa propre société, qui doit être immatriculée sur le site www.societe.com, où l'on demande le numéro de SIRET.
- La seconde option est de passer par une société de portage salarial. Une société de portage salarial agit comme un intermédiaire qui permet au freelance de bénéficier du statut de salarié tout en exerçant en tant qu'indépendant. Cela signifie qu'il peut profiter des avantages sociaux liés à un emploi traditionnel, tout en conservant une certaine autonomie dans son travail.

Si le freelance ne passe pas par une société de portage, **Smarteo** propose **Monday consultant**, une société de portage qui prend 5% de la facturation du consultant en échange de ses services.

❖ ESN (Entreprises de Services Numériques) ou SSII (Société de Services d'Ingénierie en Informatique)

Les ESN (Entreprises de Services Numériques), aussi connues sous l'ancien nom de SSII, sont des sociétés spécialisées dans la prestation de services informatiques. Elles interviennent dans des domaines variés tels que le conseil en systèmes d'information, le développement de logiciels, l'intégration de systèmes, la gestion de projets, la maintenance et le support technique.

Voici quelques exemples d'ESN bien connues :

1. **Atos**: Une des plus grandes entreprises mondiales dans le domaine des services informatiques et du conseil.
2. **Inetum**: Anciennement GFI Informatique, Inetum est une entreprise française qui propose des services et des solutions informatiques à destination des entreprises et des administrations.
3. **Niji**: Niji est une ESN spécialisée dans la transformation digitale, l'expérience client et les technologies de l'information.
4. **Capgemini**: Une des plus grandes entreprises de conseil, de services informatiques et de transformation numérique au niveau mondial.

Ces entreprises sont des acteurs majeurs dans le secteur des services informatiques et jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre de projets technologiques pour de nombreuses organisations en France mais aussi à travers le monde.

❖ Type d'ESN

Il existe deux principaux types d'ESN : le type conseil et le type classique.

- **ESN de type conseil :**

Dans le type conseil, on trouve ce qu'on appelle les **projets au forfait**. Cela signifie que l'ESN envoie une équipe complète d'intégrateurs qui prend en charge l'ensemble du projet du client et propose un tarif global fixe pour l'ensemble de la prestation qu'on appelle tarif forfait.

- **ESN de type classique :** dans le type classique, on distingue la régie, la TMA et l'infogérance ou outsourcing.

- La régie : c'est la vente de profil par unité, ce qui signifie que le client peut avoir besoin d'un ou deux profils spécifiques et chaque profil sera rémunéré en fonction de ses responsabilités, en échelonnant les paiements en fonction de leurs tâches.
- TMA (Tierce Maintenance Applicative) : implique que l'ESN assure la maintenance des applications du client à distance.
- Outsourcing : représente la gestion complète de l'ensemble du système informatique du client final. Ces projets sont généralement à plus long terme et moins juteux sur les questions financières.

Ces différents modèles permettent aux ESN de s'adapter aux besoins spécifiques de leurs clients et d'offrir des solutions sur mesure en fonction des caractéristiques et des exigences de chaque projet.

❖ Types de profession dans une ESN

Dans une ESN, on trouve différentes catégories de professionnels.

- Le **DO**, ou Donneur d'Ordre : qui est la personne ou l'entité au sein de l'ESN qui a la responsabilité de gérer la relation avec les clients. Le DO est chargé de comprendre les besoins des clients et de s'assurer que les projets sont réalisés de manière satisfaisante.
- les **permanents** : qui sont les employés réguliers de l'ESN. Ils sont essentiels pour assurer la continuité des activités de l'entreprise et apportent une

expertise constante dans les différents domaines de l'informatique. Les permanents constituent une force stable au sein de l'ESN, contribuant ainsi à sa croissance et à son succès à long terme.

En général le **DO** a le pouvoir de donner l'ordre pour répondre aux besoins, qu'ils soient externes ou internes, par contre le permanent n'a pas ce pouvoir.

Pour **Smarteo**, c'est le DO qui nous intéresse particulièrement, car c'est lui qui est en mesure de fournir les besoins et les projets qui nécessitent l'intervention de freelancers et d'experts en informatique.

DO et permanent de type conseil :

Donneurs d'ordre potentiels :

A. Senior Manager ou Manager : C'est quelqu'un qui dirige un projet chez un client. Il s'occupe de superviser une équipe de consultants et peut également s'occuper de l'avant-vente d'un projet.

B. Associés : Ce sont les coparténaires de la société qui gèrent à la fois un portefeuille de clients et une équipe de consultants, incluant les managers et les seniors managers.

Permanent :

Senior consultant et consultant : Ce sont des salariés qui travaillent régulièrement pour l'entreprise. Les Senior Consultants ont beaucoup d'expérience et aident à résoudre des problèmes complexes. Les Consultants apportent leur expertise pour aider à résoudre des problèmes spécifiques. Ils travaillent souvent en équipe pour atteindre les objectifs du projet.

DO et permanent de type classique :

Donneurs d'ordre potentiels :

A. Ingénieur Commercial : C'est quelqu'un qui s'occupe directement de clients. Il peut avoir moins de connaissances techniques que les consultants, mais il sait bien communiquer avec les clients. Il n'effectue généralement pas de travail chez les clients finaux.

B. Directeur Commercial : C'est quelqu'un qui gère des clients directement. Il a plus d'expérience qu'un ingénieur commercial et peut aussi superviser d'autres ingénieurs commerciaux. Il ne travaille généralement pas directement chez les clients finaux.

C. Directeur de Département : C'est quelqu'un qui supervise une équipe de consultants, chefs de projets et commerciaux. Il peut gérer des sous-traitants si son équipe est petite. Il ne travaille généralement pas directement chez les clients finaux.

D. Chef de Projet ou Directeur de Projet : C'est quelqu'un qui dirige un projet chez un client. Il gère une équipe de consultants et peut aussi s'occuper de l'avant-vente d'un projet. Il travaille généralement chez les clients finaux. La différence le chef de projet s'occupe d'un seul projet tandis que le directeur s'occupe de plusieurs projets.

E. Responsable d'une Agence : C'est quelqu'un qui supervise une succursale d'une société, dans le but d'être plus proche du client géographiquement. Il gère une équipe composée d'une assistante, de quelques commerciaux, consultants et chefs de projets. Il ne travaille généralement pas chez les clients finaux.

F. Responsable Staffing : il reçoit les besoins des clients finaux et il les centralise selon leur besoin: région, technologie, département ou une agence. Il travaille principalement au siège ou dans l'agence. Il ne travaille pas chez les clients finaux.

Permanent :

Ingénieur d'études : en général il fait de la prestation chez les clients finaux.

❖ C'est quoi un client final ?

Le client final est l'entité ou l'organisation qui bénéficie directement du projet final, c'est à eux que revient le bénéfice final du travail réalisé par les freelances, et Smarteo joue le rôle d'intermédiaire en mettant en relation les Freelances avec les ESN qui travaillent avec ces clients finaux.

Par exemple, si **Orange** décide de lancer un projet, elle fera appel à une ESN pour le réaliser. Cette ESN, à son tour, pourrait faire appel à **Smarteo** pour trouver les profils de freelancers nécessaires pour mener à bien le projet. Ainsi, dans ce cas, **Orange** serait le client final, car c'est elle qui tirera profit du projet une fois qu'il sera complété.

Dans le processus de réalisation d'un projet, la MOA, ou Maîtrise d'Ouvrage, joue un rôle crucial. La Maîtrise d'Ouvrage est une entité désignée par le client final (dans ce cas, **Orange**) pour représenter ses intérêts et assurer la bonne gestion et le suivi du projet. Elle définit les besoins, valide les étapes intermédiaires et s'assure que le projet final correspond aux attentes du client. En d'autres termes, la MOA est la "voix" du client final dans le processus de réalisation du projet. Cela garantit que le projet répondra aux besoins et aux exigences spécifiques du client final, assurant ainsi la satisfaction du client à la livraison du produit ou du service final.

Les différents types de client final :

- Les multinationales : On peut avoir dans ce cas de figure plusieurs directions ou filiales ou centre profit qui ont leur propre directeur informatique ou chef de projet ou directeur de projet
- Les nationales : Dans ce cas, on trouve en général qu'un ou deux décideurs qui se trouvent souvent être le directeur informatique

Comme on peut trouver des DO et permanent chez un client final :

Donneurs d'ordre potentiels :

A. Directeur des études : C'est une personne qui s'occupe de la veille technologique des nouveaux projets dans une direction informatique. C'est un peu le bras droit du directeur informatique d'un client final.

B. Directeur des achats : C'est la personne qui centralise les achats de prestations de services. Elle s'occupe principalement de la partie contractuelle notamment les prix et les conditions de règlement.

C. Directeur des systèmes d'information ou directeur informatique : C'est une personne qui s'occupe de la gestion du système d'information d'un client final.

Permanent :

Consultant interne ou informaticien.

Assistante.

❖ Qualités d'un commercial

Pour exceller en tant que commercial, il est essentiel de posséder certaines qualités.

Qualités fondamentales ou de base : Il faut apprécier les interactions avec les autres, avoir de la persévérance et ne pas se décourager face à l'échec. Il est important de chercher à comprendre, à analyser et à tirer des enseignements de ses erreurs pour toujours chercher à s'améliorer. La détermination, l'insistance, l'ambition, la volonté de réussir et le refus de la timidité sont autant d'atouts nécessaires.

Qualités à développer : il est essentiel de développer d'autres qualités pour exceller en tant que commercial. Il est crucial d'être attentif et d'avoir la capacité d'écoute, d'être ouvert d'esprit et de savoir poser les bonnes questions.

Ces compétences complémentaires permettent d'établir des relations solides avec les clients et de comprendre précisément leurs besoins et leurs préoccupations. Cela contribue à bâtir une confiance mutuelle et à fournir des solutions adaptées qui répondent aux attentes.

❖ Les étapes de la prospection

Les étapes de la prospection pour trouver une ESN sont cruciales pour établir des partenariats fructueux. Voici la procédure à suivre :

1. **Où trouver les ESN ?** Il existe plusieurs sources pour repérer les ESN :
 - Les plateformes professionnelles telles que [LinkedIn](#) offrent une mine d'informations.
 - Examiner les CV des freelancers peut révéler avec quelles ESN ils ont déjà collaboré.
 - Notre propre base de données **SAMBA** est également une ressource précieuse.
2. **Où chercher les informations sur les ESN ?** Visiter le site web de l'ESN en question est une étape essentielle. Cela permet de découvrir leur histoire, leur mission et leurs services.
3. **Quelles informations sont importantes pour envisager de travailler avec elles ?** Plusieurs éléments sont cruciaux :

A. le chiffre d'affaires et l'effectif : Ces deux indicateurs donnent une idée de la taille et de la stabilité de l'entreprise :

a. Si le chiffre d'affaires ↗ mais l'effectif ↘ : cela peut indiquer que la société a recours à de nombreux freelancers. Dans ce cas, il peut être judicieux de ne pas poursuivre la prospection.

Le calcul du salaire annuel par employé se fait en divisant le chiffre d'affaires par le nombre d'effectifs.

Chiffre d'affaire / Ndr d'effectif = salaire annuel

b. Si le chiffre d'affaires ↘ et l'effectif ↗ : Cela peut signifier que l'entreprise est soit une startup en phase de croissance, soit qu'elle éprouve des difficultés financières. Dans les deux cas, il peut être préférable de ne pas inclure ces entreprises dans notre prospection.

c. Si le chiffre d'affaires ↘ et l'effectif ↘ : Il peut s'agir d'une startup en phase de lancement ou d'une entreprise en difficulté financière. Dans les deux cas, il peut être préférable de ne pas inclure ces entreprises dans notre prospection.

d. Si le chiffre d'affaires ↗ et l'effectif ↗ : Cela indique généralement une entreprise établie et prospère, ce qui la rend intéressante pour la prospection.

B. Le secteur d'activité de l'ESN est également crucial, car il détermine si leurs services correspondent à nos domaines d'intérêt. Plus ça nous permet de savoir si c'est une ESN ou un client final.

C. Les coordonnées permettent d'initier le contact, donc email, numéro de téléphone...

D. Le domaine d'application de leurs services donne une idée plus précise sur la technologie dont il travaille et cela nous permettrait de cibler le discours avec le DO.

E. savoir s'ils postent des offres de mission sur leur site est un indicateur de leur niveau d'activité et de leur recherche de nouveaux talents et donc si il poste des missions de freelance dans ce cas on ne prospecte pas avec cette ESN.

En suivant ces étapes avec diligence, nous maximisons nos chances de collaborer avec des ESN qui correspondent à nos besoins et à nos objectifs. Cela établit des partenariats solides et mutuellement bénéfiques pour toutes les parties impliquées.

❖ Comment chercher le DO ?

Lorsqu'on cherche un Donneur d'Ordre (DO), il existe plusieurs canaux à explorer.

- On peut commencer par LinkedIn, une plateforme professionnelle qui offre un vaste réseau de professionnels.
- Notre base de données SAMBA est également une ressource précieuse.
- Tout comme une recherche sur Internet spécialisée dans le domaine d'intérêt.

❖ Avant l'appelle avec le DO

Avant d'effectuer un appel avec un DO, il est essentiel de se préparer soigneusement. Cela inclut :

1. **Comprendre les Technologies Utilisées** : Il est crucial de connaître les technologies avec lesquelles le DO travaille. Cela permet d'établir une

connexion plus solide et de montrer que l'on est bien informé sur les sujets pertinents.

2. **Les coordonnées** : bien sur il est important d'avoir les coordonnées du DO pour pouvoir le contacter en première place.
3. **Préparation des Notes** : Avant l'appel, il est utile de préparer des notes sur les points clés que l'on souhaite aborder. Cela aide à rester organisé et à s'assurer que toutes les informations importantes sont communiquées.
4. **Anticiper les Questions et Objections** : Il est important de se préparer à différents scénarios en anticipant les questions ou les objections que le DO pourrait soulever. Cela permet de réagir de manière proactive et d'offrir des réponses pertinentes.
5. **Définir les Différentes Options Possibles** : Il est judicieux de préparer différentes approches ou options qui peuvent être présentées au DO. Cela montre une flexibilité et une capacité à trouver des solutions adaptées à ses besoins spécifiques.

❖ Liste d'objections

Cette liste nous offre la possibilité de nous préparer aux diverses objections que nous pourrions rencontrer au cours de l'appel. Elle constitue un outil essentiel pour anticiper et répondre de manière efficace aux préoccupations potentielles du Donneur d'Ordre, renforçant ainsi notre professionnalisme et notre préparation à chaque interaction.

1. **Barrage standardiste ou juste permanent** : Lorsque la personne indique qu'elle n'est pas concernée par la sous-traitance du projet et semble être un employé permanent, nous pouvons demander les coordonnées du Donneur d'Ordre (DO). Utiliser un langage technique peut être utile, car cela peut mettre une certaine pression pour obtenir ces informations. Cette approche est efficace car ces personnes ne sont pas nécessairement des experts techniques, ce qui nous donne un levier pour obtenir les contacts du DO.
2. **Numéro ne répond pas ou je suis en réunion maintenant** : Dans ces cas, il est important de laisser un message clair expliquant notre objectif. Nous pouvons aussi demander un moment plus approprié pour rappeler. Il est crucial de ne pas abandonner à ce stade. Persévérer pour atteindre le DO est essentiel.
3. **Nous avons déjà des fournisseurs ou partenaires** : Si on nous informe que l'entreprise a déjà des partenaires, nous pouvons demander s'il y a des besoins spécifiques que ces fournisseurs ne peuvent pas satisfaire. Cela nous

offre l'opportunité de mettre en avant nos services, en mettant l'accent sur l'expérience de nos freelancers.

4. **Nous avons déjà un intégrateur ou des consultants en interne :** Si l'entreprise n'externalise pas, cela signifie qu'ils ne recherchent pas de profils externes. Nous pouvons mettre en avant notre complémentarité pour des besoins spécifiques ou demander comment ils gèrent l'indisponibilité de leurs consultants internes lorsque des besoins se présentent.
5. **Nous n'avons pas de besoin actuellement :** Si l'entreprise n'a pas de besoin immédiat, il est pertinent de demander à partir de quel moment ils prévoient un nouveau budget pour de nouveaux projets. Cela nous permet de rester en contact et d'anticiper les opportunités futures.
6. **Nous sommes en phase d'exploitation simple (startup) :** Dans le cas d'une startup en phase initiale, il peut être avantageux de proposer nos services. Souvent, ces entreprises ne savent pas encore à quel point elles vont grandir, et il peut être bénéfique d'établir une relation tôt.
7. **Le projet est géré depuis un siège à l'étranger :** Si le projet est géré depuis l'étranger, il est utile de demander les coordonnées de la personne de contact locale. Cela facilitera la communication et la collaboration.
8. **Les freelancers sont chers :** Pour cette objection, il est important d'argumenter en faveur de la valorisation des freelancers. Mettez en avant le fait qu'ils ne nécessitent pas de formation comme les juniors et qu'ils apportent une expertise précieuse grâce à leur expérience.

En anticipant et en préparant des réponses à ces objections courantes, nous sommes mieux équipés pour aborder les conversations avec confiance et professionnalisme. Cela renforce notre capacité à surmonter les obstacles et à établir des relations fructueuses avec nos prospects.

❖ Durant l'appelle avec le DO

Lors de l'appel avec le Donneur d'Ordre (DO), il est essentiel de mener une conversation approfondie pour obtenir des informations cruciales. Il faut s'informer sur :

- le profil recherché
- les tâches à accomplir
- les technologies requises
- la localisation du projet, la date de démarrage, ainsi que la durée

- le Taux Journalier Moyen (TJM).
Taux de vente ou TJM = taux d'achat / (1 – marge)
- Demander l'adresse e-mail du DO est également essentiel pour lui envoyer un e-mail avec un descriptif détaillé du service que nous offrons. En outre, nous avons l'intention de fournir notre plaquette commerciale pour une vision plus complète de nos compétences.

Qualification du besoin :

Une fois que nous avons eu l'opportunité d'échanger avec le Donneur d'Ordre (DO), il est impératif de procéder à ce que l'on appelle la "qualification du besoin". Cela signifie approfondir la compréhension du besoin en tenant compte de plusieurs aspects cruciaux tels que la technologie requise, la localisation du projet, le tarif envisagé, ainsi que la disponibilité attendue. Cette démarche méticuleuse vise à garantir une correspondance parfaite entre les attentes du DO et les compétences du freelance que nous sélectionnerons. Cela renforce notre capacité à proposer des solutions sur mesure et à instaurer une relation de confiance avec nos clients potentiels.

❖ Après l'appelle avec le DO

Enfin, à la suite de l'entretien, il est important de rédiger un commentaire sur notre plateforme SAMBA concernant les besoins exprimés par le DO. Cela permet de garder une trace précise de la demande et de faciliter le suivi ultérieur. En prenant ces mesures, nous démontrons notre engagement à répondre de manière précise et personnalisée aux besoins de chaque client potentiel.

❖ Chercher un freelance

Une fois l'appel avec le DO terminé et le besoin qualifié, c'est à ce moment que nous entamons la recherche des freelancers. Nous débutons en explorant notre base de données **SAMBA** en premier lieu. Sur **SAMBA**, nous avons la possibilité de repérer des freelancers disponibles ainsi que ceux qui ne sont pas disponibles pour le moment.

Nous débutons en priorité avec les freelances qui sont actuellement disponibles. Si, malgré nos efforts, nous ne trouvons pas le profil adéquat, nous élargissons notre recherche en explorant freelanceinfo.com. Si toutefois la recherche demeure

infructueuse, nous revenons vers les freelances qui ne sont pas actuellement disponibles sur **SAMBA**. Il est possible de découvrir des freelances qui n'ont pas été sollicités depuis un certain temps, ce qui peut représenter une opportunité intéressante.

❖ Appelle avec le freelance

Lors de l'appel avec le freelance, nous abordons plusieurs points essentiels :

- nous vérifions d'abord s'il est disponible et intéressé par la mission.
- Nous lui demandons s'il est mobile, ce qui peut être crucial selon les exigences du projet.
- Nous vérifions également s'il est enregistré avec un numéro de SIRET ou s'il utilise une société de portage.
- Nous discutons du Taux Journalier Moyen (TJM) qu'il propose.
- Il est également important d'obtenir des références professionnelles, en demandant les coordonnées de personnes avec qui il a déjà travaillé.
- Nous insistons pour qu'il nous fournisse un CV à jour, reflétant ses compétences actuelles.
- Enfin, nous sollicitons son adresse e-mail pour lui envoyer un mail descriptif qui confirme tous les points discutés lors de notre échange. Cela assure une communication claire et documentée entre nous et le freelance, garantissant ainsi une collaboration réussie

❖ Confirmer que le freelance est disponible

Après l'appel avec le freelance, il est essentiel de confirmer sa disponibilité. Cela passe par plusieurs étapes cruciales :

- Références : Nous contactons ses références pour vérifier sa disponibilité et évaluer ses compétences actuelles.
- Numéro de SIRET ou de poste : Nous demandons son numéro de SIRET ou de poste pour identifier sa localisation et ainsi vérifier sa mobilité.
- Société de portage : Si le freelance utilise une société de portage, nous nous assurons qu'elle est proche de son lieu de résidence pour faciliter la collaboration.

Ces étapes garantissent que nous travaillons avec un freelance disponible et adapté à nos besoins spécifiques.

❖ CV anonyme

Après toutes ces étapes, nous passons maintenant à la préparation d'un CV anonyme du freelance que nous enverrons au Donneur d'Ordre (DO). Dans ce CV anonyme, nous retirons les informations personnelles telles que le nom et le prénom et les coordonnées du freelance. De plus, nous remplaçons les noms des entreprises pour lesquelles il a travaillé par le secteur d'activité correspondant. Par exemple, si le freelance a déjà travaillé chez BNP Paribas, nous remplaçons le nom 'BNP Paribas' par 'Banque'.

Une fois que le CV anonyme est prêt, nous l'incluons dans un email accompagné d'un descriptif valorisant le profil du freelance. Cela permet au DO d'évaluer les compétences et l'expérience du freelance de manière objective et centrée sur ses capacités.

Après avoir envoyé l'email avec le CV anonyme, en cas de non-réponse de la part du Donneur d'Ordre (DO), nous attendons un délai de deux jours avant de relancer notre message.

❖ L'entretien physique

Il existe deux cas où l'entretien physique est accepté : s'il se déroule au sein d'une ESN ou s'il concerne un projet au forfait.

Pour organiser un entretien téléphonique, il est essentiel de vérifier la disponibilité des deux parties et de demander une confirmation par email.

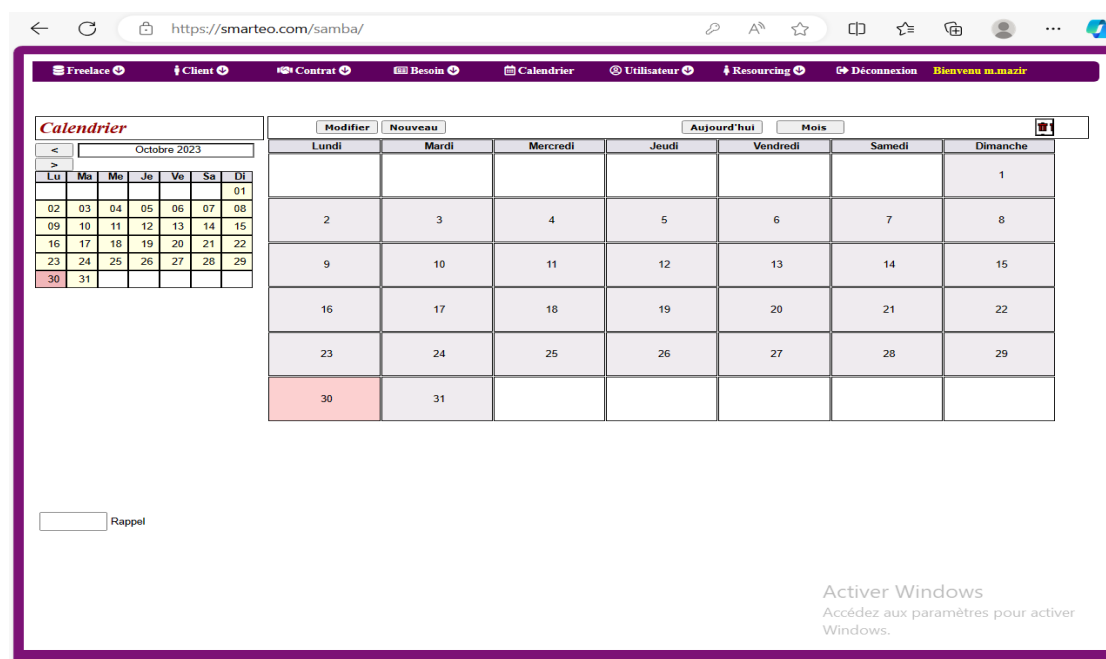
Durant l'entretien, il est impératif d'être attentif et à l'écoute. Si des échanges de coordonnées ou d'informations privées ont lieu, il est primordial de les interrompre et de rappeler qu'il s'agit d'informations confidentielles.

Suite à l'entretien, nous contactons à la fois le DO et le freelance pour nous assurer que tout s'est bien passé. Nous nous assurons que le freelance correspond bien au profil recherché par le DO, et vice versa. Nous demandons également au freelance s'il est toujours intéressé.

Une fois que tout est confirmé, nous faisons signer au freelance une clause de non-concurrence et au DO une clause de non-sollicitation. Cela garantit la protection des intérêts de toutes les parties impliquées dans la collaboration à venir.

❖ SAMBA

Smarteo utilise une application appelée **SAMBA** pour effectuer différentes tâches nécessaires à la gestion commerciale. C'est pourquoi il est crucial de bien comprendre son fonctionnement afin de mener à bien les différentes missions attribuées aux commerciaux.

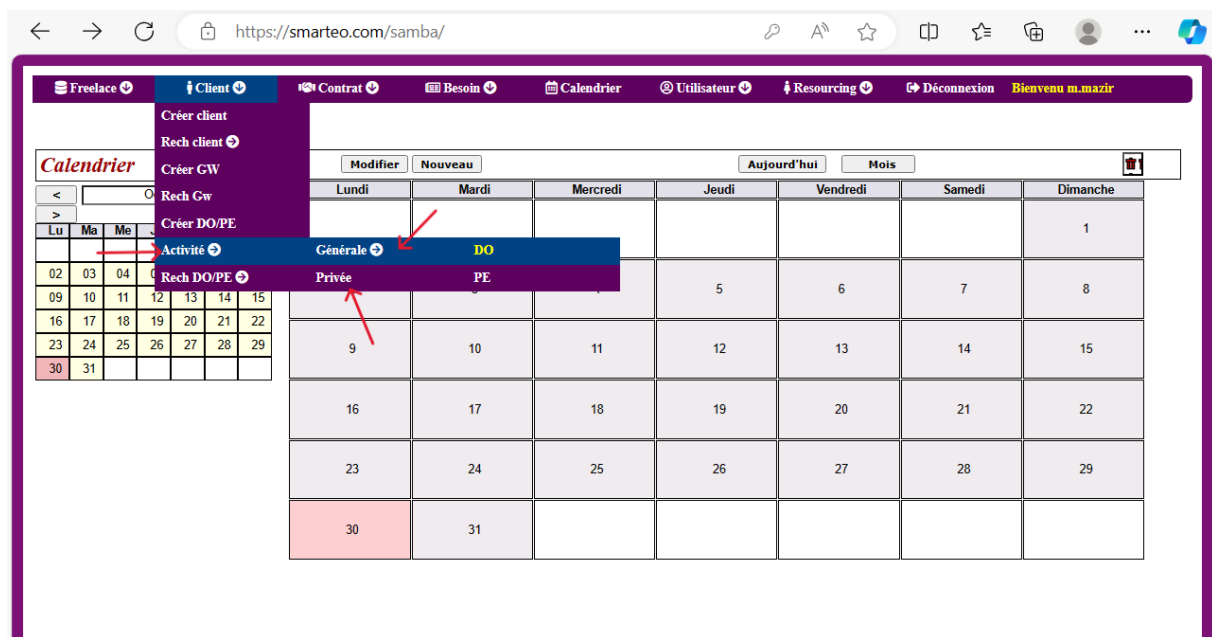


Sur la barre d'outils en haut, vous trouverez plusieurs outils, parmi les plus importants à connecter :

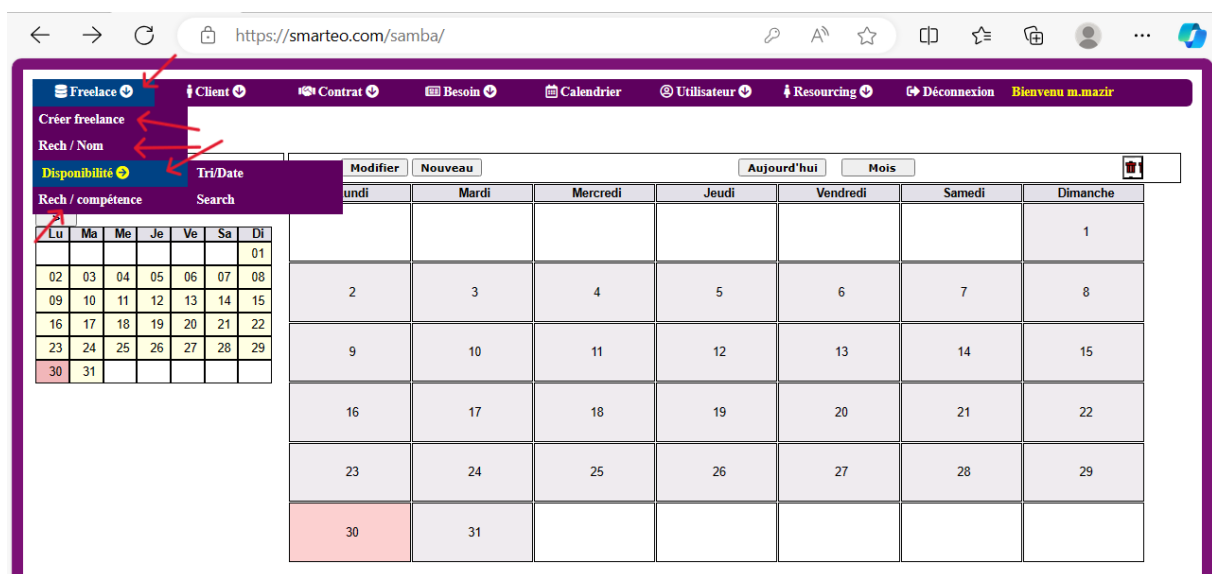
- Sur l'outil 'Client', vous trouverez plusieurs options comme vous pouvez le voir ci-dessous : 'recherche client', 'créer client', 'recherche DO', 'créer DO'. Sur l'option 'Activité', vous trouverez deux choix : 'Général' et 'Privé'.

Le rapport d'activité générale permet de repérer tous les donneurs d'ordres avec lesquels nous n'avons pas eu de contact depuis un certain temps. Nous pouvons les filtrer selon leur secteur d'activité, client, technologie, et nous avons accès aux derniers commentaires ainsi qu'à la date de création de ce dernier.

Le rapport d'activité privée sert à avoir la liste des contacts qui nous sont attribués. Ces contacts ne peuvent pas être prospectés par les autres commerciaux.



- Sur l'outil 'Freelance', nous avons la possibilité de créer de nouveaux profils freelances. De plus, nous pouvons également chercher des freelances déjà existants dans la base de données **SAMBA** et consulter leurs CV.



- Dans l'outil 'Besoin', nous avons deux options : 'Search1' et 'Search2'. La différence réside dans le fait que 'Search1' nous présente l'intégralité des besoins répertoriés dans **SAMBA**, tandis que 'Search2' nous fournit uniquement la liste des besoins auxquels nous avons affecté des profils.

← ↻ 🔍 https://smarteo.com/samba/ 🔍 A ☆ 📄 📌 📁 👤 ... 🌐

📄 Freelance 📄 Client 📄 Contrat 📄 **Besoin** 📄 Calendrier 📄 Utilisateur 📄 Resourcing 📄 Déconnexion **Bienvenu m.mazir**

Mes besoins
Search 1
Search 2

Calendrier

< Octobre 2023 >

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
						01
02	03	04	05	06	07	08
09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Modifier

Aujourd'hui Mois 🗑️

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Partie Technique

❖ Profils applicatifs et fonctionnels

Dans le cadre de notre recherche de talents en informatique, il est essentiel de distinguer deux catégories de profils : **applicatifs** et **fonctionnels**.

Profils Applicatifs :

Les profils applicatifs sont généralement axés sur les technologies et les compétences spécifiques liées à des applications logicielles particulières. Ces professionnels sont spécialisés dans le développement, la maintenance et l'amélioration des applications informatiques. Quelques exemples de profils applicatifs comprennent :

- Développeur Java : Spécialisé dans la programmation en Java pour la création et la mise à jour d'applications.
- Administrateur Base de Données (DBA) : Responsable de la gestion et de l'optimisation des bases de données.
- Ingénieur DevOps : Travaillant sur le développement et les opérations, assurant une collaboration efficace entre les équipes.

Profils Fonctionnels :

Les profils fonctionnels se concentrent davantage sur les aspects métier et opérationnels des systèmes informatiques. Ces professionnels comprennent les besoins des utilisateurs et s'assurent que les solutions informatiques répondent aux exigences fonctionnelles. Quelques exemples de profils fonctionnels comprennent :

- Business Analyst : Analyse les besoins métier et propose des solutions informatiques en conséquence.
- Scrum Master : Facilite la méthodologie Agile Scrum pour améliorer l'efficacité des équipes de développement.
- Chef de Projet Fonctionnel : Supervise la réalisation des projets informatiques en alignement avec les objectifs métier.

❖ C'est quoi la différence entre un logiciel et une application?

Un logiciel est comme un terme général qui englobe tout programme informatique, qu'il soit destiné à un usage spécifique ou non. Il peut être un antivirus, un traitement de texte comme Word, ou même un jeu.

D'un autre côté, une application est un type spécifique de logiciel. Elle est conçue pour répondre à des besoins particuliers dans un domaine spécifique, comme une application de messagerie, une application de retouche photo, etc.

En résumé, tous les logiciels sont des programmes informatiques, mais une application est un type spécifique de logiciel conçu pour un usage particulier.

❖ Classification Technologique en Informatique

1. **Infrastructure :**
 - systèmes d'exploitation
 - bases de données
 - réseaux et sécurité.
2. **Couche Applicative :**
 - CRM
 - BI (Business Intelligence)
 - ERP
3. **Nouvelles et anciennes Technologies**

1. Infrastructure

A. Systèmes d'exploitation :

Il existe deux principaux types: **poste de travail** et **serveur**.

- Les système d'exploitation **poste de travail** sont ceux que nous utilisons directement sur notre ordinateur pour effectuer des tâches spécifiques. Parmi eux, on trouve des systèmes d'exploitation tels que Windows, MacOS et Linux
- Les système d'exploitation **serveur** sont utilisés du côté des serveurs pour gérer les ressources, les données et les demandes provenant de plusieurs postes de travail. Ces logiciels assurent le bon fonctionnement des réseaux et des services en ligne. Windows Server, par exemple, est un système d'exploitation spécialement conçu pour les serveurs.

A.1. les différentes fonctions que l'on peut trouver du côté poste de travail et du côté serveur :

A.1.1 Côté Poste de Travail :

- a. Technicien Support/Helpdesk : Responsable de la maintenance des systèmes et logiciels au sein d'une entreprise, en fournissant un support technique aux utilisateurs.
- b. Technicien d'Exploitation : Chargé de l'installation et de la maintenance des systèmes d'exploitation sur les postes de travail.
- c. Technicien Microréseau : Assure la liaison entre les ordinateurs individuels et les réseaux informatiques.
- d. Analyste d'Exploitation : Gère la liaison et la maintenance entre les postes de travail et les serveurs, avec un niveau de qualification Bac+3.

A.1.2 Côté Serveur :

Phase Projet (Étude/Build) :

- Ingénieur Système : Conçoit et étudie les plans architecturaux des systèmes d'exploitation.

Phase Production (Run) :

- Ingénieur d'Exploitation : Responsable de l'installation et de la maintenance des systèmes.
- Ingénieur Production : Gère l'installation et la maintenance des applications liées au système d'exploitation.

B. Bases de données

DBA : (Administrateur de Base de Données)

1. DBA étude : étude et conception du plan architectural des tâches liées à la base de données.

2. DBA Production : installation et maintenance opérationnelle de la base de données.

C. Réseau informatique

1. Ingénieur Réseau : étude et conception de réseaux informatiques.

2. Technicien Réseau : installation et maintenance des systèmes informatiques liés au réseau.

3. Ingénieur Réseau Sécurité : la conception et la mise en place de mesures de sécurité pour les réseaux informatiques.

4. Administrateur Réseau : Technicien réseau expérimenté, chargé de l'installation et de la maintenance, avec plusieurs années d'expérience.

2. Couche applicative

A. ERP (Enterprise Resource Planning)

L'ERP est un ensemble de logiciels (modules) intégrés dédiés à la gestion. Ces modules collaboratifs utilisent une base de données unique. Par exemple, lorsqu'une facture est émise, les mises à jour sont instantanément visibles pour tous les utilisateurs, garantissant une information à jour en temps réel pour l'ensemble de l'entreprise.

Les profils liés à l'ERP comprennent :

- **Consultant Fonctionnel** : Paramétrage des modules en fonction du métier.
- **Développeur** : Création et développement des modules (logiciels ERP).
- **Administrateur** : Installation, maintenance et gestion de l'ERP.
- **Architecte** : Conception et étude des plans d'installation, configuration, mise à jour et migration.
- **Intégrateur** : Liaison des interactions entre les différents modules.

- **Chef de Projet** : Gestion de la mise en place des projets ERP, coordination d'équipe, avec éventuelle connaissance technique. On l'appelle Chef de Projet Technique en cas de maîtrise d'œuvre technique (AMOE) ou leader technique.

B. CRM (Customer Relationship Management) / GRC (Gestion de la Relation Client) :

Les systèmes CRM c'est des logiciels qui regroupent un ensemble d'outils et techniques dédiés à la satisfaction et à la fidélisation des clients. Ils répondent aux besoins et souhaits des clients, favorisant ainsi une relation client optimale. Les profils associés comprennent le consultant fonctionnel, le développeur, l'administrateur, l'architecte et le chef de projet. Contrairement aux ERP, le consultant fonctionnel se concentre sur le support client, et il n'y a pas d'intégrateur en raison de l'absence de modules distincts.

C. BI (Business Intelligence) :

La Business Intelligence (BI) représente un ensemble d'outils facilitant la prise de décision. Elle s'appuie généralement sur des données intégrées à partir d'outils d'intégration tels que l'entrepôt de données ou le data warehouse. Les outils d'analyse permettent d'analyser ces données intégrées, tandis que les outils d'affichage affichent les données analysées, contribuant ainsi à la prise de décision. Les profils impliqués dans la BI sont similaires à ceux du CRM.

3. Nouvelles et anciennes technologies

Nouvelles Technologies :

- Cloud Computing : AWS, Azure, Google Cloud Platform ...
- Intelligence Artificielle (IA) : Machine Learning, Deep Learning, Chatbots ...
- Automatisation : Ansible, Puppet, Chef.
- Cybersécurité Avancée : Threat Intelligence, SIEM (Security Information and Event Management) ...
- Blockchain : Ethereum, Hyperledger, Corda ...

Anciennes Technologies :

- Bases de Données Relationnelles : MySQL, PostgreSQL, Oracle ...
- Serveurs Dédiés : Dell PowerEdge, HPE ProLiant ...
- Réseaux Locaux (LAN) : Cisco Catalyst Switches, Juniper Networks ...
- Systèmes d'Exploitation Traditionnels : Windows Server, Linux (Ubuntu, CentOS) ...
- Virtualisation : VMware, Microsoft Hyper-V ...

Communication et Entretiens Professionnels

❖ Échanges avec standardiste

- **Moi** : Bonjour, Je voudrais parler à M. [nom du DO], s'il vous plaît.
- **Le standardiste** : C'est pourquoi ?
- **Moi** : C'est au sujet de ses besoins en ressources externes IT sur lesquelles je pourrais l'assister.

❖ Échanges avec DO

Moi : Bonjour M. [nom du DO], je suis Melissa de la société Smarteo. Je vous appelle pour voir si vous avez d'éventuels besoins en termes de ressources IT sur lesquels je pourrais vous assister.

DO : Smarteo ? Sur quoi travaillez-vous ?

Moi : Nous sommes une société de placement d'indépendants dans le domaine informatique. Nous ne travaillons pas sur une technologie ou un créneau précis, nous sommes plutôt des généralistes et répondons donc selon les besoins du client.

DO : Quel est votre processus de travail ou comment travaillez-vous ?

Moi : Nous qualifions d'abord le besoin selon le profil recherché, les technologies, les compétences, l'expérience, la connaissance linguistique, etc. Ensuite, nous faisons une présélection des profils en interne selon leur disponibilité, la mobilité et les retours de références. Si vous manifestez un intérêt pour le consultant, nous organisons ensuite un entretien Teams en contrôle avec le client, et c'est Smarteo qui s'occupe du côté administratif.

DO : Et vos consultants sont ?

Moi : Nous avons une base de plus de 60 000 consultants classés et référencés selon plusieurs critères tels que la compétence, l'expertise, le tarif et la mobilité sur toute la France.

DO : Et la marge ?

Moi : Nous essayons de nous rapprocher le plus possible du budget du client, mais le tarif dépend exclusivement du tarif d'achat du consultant, car nous travaillons avec des freelances.

- **Si le DO a un besoin :**

Moi : Quels profils recherchez-vous exactement ? La mission se déroule dans quelle région ? Avez-vous prévu une date de démarrage et la durée de la mission ? Avez-vous un descriptif du poste ? Veuillez me confirmer votre adresse e-mail pour que je puisse vous envoyer un mail, ainsi vous aurez mes coordonnées et vous me ferez un retour avec le descriptif du poste.

- **Si le DO n'a pas de besoins :**

Moi : Pourriez-vous me communiquer votre adresse e-mail pour vous envoyer mes coordonnées ? Ainsi, si vous aurez des besoins, vous pourrez me contacter directement.

- **DO m'oriente vers une autre personne :**

Moi : Serait-il possible de me communiquer le numéro de la personne à contacter ?

- **Le DO n'est pas intéressé :**

Moi : Est-ce que c'est parce que vous ne faites pas appel à la sous-traitance ou parce que vous n'avez pas de besoins maintenant ?

- **Nous avons nos propres fournisseurs :**

Moi : Pourriez-vous me tester avec un besoin que vous n'arrivez pas à staffeur ?

- **Nous travaillons qu'avec des références :**

Moi : Quelles sont les démarches à prendre pour être référencé chez vous ?

❖ Échanges avec Freelance

-Bonjour, c'est Melissa de la société Smarteo. Je vous appelle suite à votre candidature ou proposition de mission pour la mission [intitulé de la mission].

-Êtes-vous disponible immédiatement ou toujours en prestation ? Avez-vous un préavis à respecter ou l'avez-vous déjà déposé ?

-Êtes-vous mobile sur [nom de la région/ville] ?

-Votre TJM s'élève à combien ?

Si [TJM] dépasse le budget du client: alors [TJM] dépasse dépasse le budget du client est-il possible de faire un effort ? Cela augmenterait nos chances de faire passer votre candidature auprès du client, car je passe via un intégrateur. Il s'agit d'une mission de longue durée, et vous avez 2 à 3 jours de télétravail ...

-Pour le mode de facturation, vous passez par du portage ou avez-vous votre propre numéro de SIRET ?

-Serait-il possible de me communiquer une référence au près du client avec qui vous avez travaillé dernièrement ? Ca serait un plus pour votre candidature.

-Je vais vous envoyer un mail pour confirmer les points que nous avons évoqués jusqu'à maintenant. Dès votre retour, j'enverrai votre candidature auprès du client.