

## 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 :**

<b>Savoir</b>	<b>Savoir Faire</b>	<b>Savoir être</b>
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