

PROFIL

Plus de 10 ans d'expérience dans les réseaux chez Orange Business, du support clients WAN au pilotage fonctionnel de 23 ingénieurs réseaux juniors. Parcours hybride associant exploitation LAN/WAN/Data Center, coordination opérationnelle, amélioration continue et relation client. Curiosité technique, polyvalence et pédagogie pour rendre accessibles les sujets réseaux complexes.

23	8 000	67 %
ingénieurs réseaux pilotés	tickets gérés par an	gain de temps par équipement

COMPÉTENCES CLÉS

RÉSEAUX	LAN, WAN, Data Center, TCP/IP, Cisco, Ekinops, Meraki, Silver Peak
OPÉRATIONS	Incidents, changements, escalades, SLA, ServiceNow, ITIL, gestion de crise
AUTOMATISATION & DONNÉES	Python, API, Tableau, staging d'équipements, outils internes d'IA générative
LEADERSHIP & CLIENTS	Pilotage fonctionnel, développement des compétences, gouvernance client, coordination commerciale

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Responsable opérationnel	Mars 2022 - aujourd'hui
Orange Business Massy, Île-de-France	
- Pilotage fonctionnel d'une équipe de 23 ingénieurs réseaux juniors ; remplacement du manager en son absence et accompagnement du développement des compétences. - Supervision d'un portefeuille d'environ 8 000 tickets par an sur des environnements LAN, WAN et Data Center. - Gestion des escalades et coordination permanente avec les équipes commerciales et la gouvernance client. - Amélioration des processus ServiceNow (SNOW) afin de fluidifier le traitement opérationnel. - Développement, avec des outils internes d'IA générative, de scripts Python/API pour le staging d'équipements et la gestion de comptes Meraki : temps de traitement réduit de 60 à 20 minutes par équipement (-67 %).	
Ingénieur Exploitation Clients - WAN	Sept. 2016 - mars 2022
Orange Business Massy	
- Prise en charge de bout en bout des incidents et changements sur les réseaux WAN de clients entreprises, du diagnostic à la clôture. - Suivi des SLA, communication client et coordination avec les opérateurs et constructeurs. - Exploitation et support d'environnements Cisco, Ekinops, Meraki et Silver Peak. - Analyse de problématiques de performance, notamment l'impact des fenêtres TCP sur le débit, avec restitution pédagogique au client et transfert de connaissances aux équipes.	

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Apprenti Ingénieur Support

Sept. 2015 - sept. 2016

Orange Business | Nantes

- Projet de fin d'études consacré à l'intégration d'Amazon Web Services dans le cloud business d'Orange.
- Conception d'un prototype et automatisation du provisioning de ressources AWS.

Technicien de Production Télécoms Opérateurs

Sept. 2014 - sept. 2015

Orange Business | Nantes et périphérie

- Pilotage de la production de services de communication pour des clients Grands Comptes et opérateurs télécoms.
- Réservation de ressources réseaux et support sur l'adressage IP.

Technicien Service Client

Sept. 2013 - sept. 2014

Orange Business | Nantes et périphérie

- Pilotage de tickets d'incidents réseaux, en coupure franche ou service dégradé, pour des clients professionnels Grands Comptes et PME.

FORMATION

Études de niveau ingénieur - Réseaux & Systèmes d'information | 2013 - 2016

ENSEIRB-MATMECA - Bordeaux INP

DUT Réseaux et Télécommunications | 2011 - 2013

IUT d'Elbeuf

CERTIFICATIONS & FORMATIONS

ITIL v3 Foundation

Cisco Meraki CMNA / CMNO

Formation Silver Peak

LANGUES, MOBILITÉ & DISPONIBILITÉ

Français : langue maternelle | Anglais : B2 | Espagnol : compétence professionnelle

Mobilité : Madrid ou Barcelone ; prêt à déménager en Espagne

Autorisé à travailler dans l'Union européenne | Actuellement en poste, ouvert aux opportunités