Alexandre Garrido

Manager Opérationnel chez Rhôn'Telecom | Groupe Altice - SFR
15 ans d'expérience · Saint-Priest, Auvergne-Rhône-Alpes, France
alex.juan.garrido@gmail.com · linkedin.com/in/alexandre-garrido

Résumé

Manager Opérationnel avec une solide expérience de plus de 5 ans chez Rhôn'TELECOM, je dirige une équipe de 100 à 130 collaborateurs avec différent type de profil. Expert en gestion de projets et en optimisation des processus, j'ai démontré ma capacité à atteindre les objectifs financiers tout en garantissant la satisfaction des clients et des salariés. Grâce à une formation en administration réseau et systèmes, je combine des compétences techniques avancées avec un leadership affirmé pour assurer une performance opérationnelle et une qualité de service optimale.

Compétences

ESN
ITIL (Intermédiaire)
Télécom
QoS (Intermédiaire) · Supervision réseau (Intermédiaire)
IT
Monitoring (Intermédiaire)
Management
Gestion de crise (Intermédiaire) · Pilotage de la performance (Intermédiaire) · Amélioration continue (Intermédiaire) · Recrutement (Intermédiaire) · KPI (Intermédiaire)
Soft skills
Collaboration (Intermédiaire) · Organisation (Intermédiaire)
BI
SQL analytique (Intermédiaire)
Finance
Rentabilité (Intermédiaire) · Comptabilité analytique (Intermédiaire)
RH
Formation (Intermédiaire)

Formations

Certification Six Sigma White Belt · oct. 2024
Six Sigma Online; Aveta Business Institute

Gestion du stress et bien-être professionnel · mars 2024
Unow

3 types de posts sur LinkedIn pour gagner en visibilité · mars 2024
LinkedIn

Éliminer les pensées et les émotions négatives · mars 2024
LinkedIn

Expériences

Manager Opérationnel
Rhôn'Telecom · Saint-Priest, Auvergne-Rhône-Alpes, France · nov. 2021 – aujourd'hui
Manager de 100-130 collaborateurs (dont des responsables, ingénieurs, ETAM, Développeurs) répartie sur 3

équipes : Supervision Réseaux Accès : Surveillance en 3x8 des réseaux d'accès Mobile (dont GSMR et SRR), Fixe, Hebergement et Plateforme de Service. Support GSMR : assure des tâches et pilotage de niveau 2 et 3 technique sur le réseau mobile GSMR (niveau BSS et NSS) Support SRR (en France et en détaché à la Réunion) : Prise d'appel Technicien, Pilotage d'incident, Audit technique sur le réseau Mobile Réunion,Mayotte. Mes principales tâches : Management de manager et équipes (Recrutement, Formation, Suivi individuel et Collectif) Garantir le respect de la qualité, des couts et délais Porteur et garant de la bonne application de la méthodologie d'entreprise au sein des équipes Relation client, répondre aux appels d'offres Maîtrise et optimisation des processus opérationnels Gestion des risques, relation client et escalade Animation des Comités de Pilotage, des revues de productions (KPI,prévisionnels, risques, …) Pilotage de la performance financière (analyse, rentabilité, optimisations) Gestion de Transfert d'activité (Réversibilité) Gestion de plan de continuité d'activité (PCA) Recrutement en masse (Présentation collective, entretien speed-dating, accompagnement) Pilotage Transverse Développeurs outils amélioration continue opérationnel Participation aux projets d'amélioration continue d'entreprise

- **test**

Responsable de production Supervision

Rhôn'Telecom · Saint-Priest, Auvergne-Rhône-Alpes, France · mai 2021 – oct. 2021

Gestion d'un effectif de 40 collaborateurs répartis en 2 équipes pour SFR : Supervision : Surveillance du réseau d'accès Mobile. Support SRR : Prise d'appel Technicien, Pilotage d'incident, Audit technique sur le réseau Mobile Réunion, Mayotte. Mise en place et suivi de KPI de gestion des projets Gestion de Transfert d'activité (Réversibilité) Estimation du besoin Client, proposition et mise en place d'axe d'amélioration des projets Collaboration avec des développeurs internes pour participer aux améliorations outils Formation des membres de l’équipe aux processus de traitement des incidents, de gestion de crise, aux méthodes de coordination Élaboration et production de reporting hebdomadaire , mensuel et comité de pilotage Maintien de la base de connaissance technique et organisationnelle à jour

Responsable de production Performance

Rhôn'Telecom · Saint-Priest, Auvergne-Rhône-Alpes, France · janv. 2020 – mai 2021

Gestion d'un effectif de 30 collaborateurs répartis en 3 équipes pour SFR : QDF Performance J+1 : Analyse d’incident radio et corrélation du ressenti client. QDF Performance Contrôleurs : Monitoring et gestion des incidents niveau contrôleur. Page 2 of 6 Guichet Unique Plainte : Gestion et analyse Niveau 3 des plaintes reçues au service client SFR. Mise en place et suivi de KPI de gestion des projets Estimation du besoin Client, proposition et mise en place d'axe d'amélioration des projets Collaboration avec des développeurs internes pour participer aux améliorations outils Formation des membres de l’équipe aux processus de traitement des incidents, de gestion de crise, aux méthodes de coordination Élaboration et production de reporting hebdomadaire , mensuel et comité de pilotage Maintien de la base de connaissance technique et organisationnelle à jour.

Responsable de production Performance

Rhôn'Telecom · Région de Lyon, France · nov. 2018 – janv. 2020

Gestion d'un effectif de 14 collaborateurs répartis en 3 équipes pour SFR : QDF Performance H+x : Gestion d’incident en temps réel. Crozon Suivi QOS Post TP : Monitoring des travaux ByTEL. Optim RATP : Amélioration QOS des sites RATP. Mise en place et suivi de KPI de gestion des projets Estimation du besoin Client, proposition et mise en place d'axe d'amélioration des projets Collaboration avec des développeurs internes pour participer aux améliorations outils Formation des membres de l’équipe aux processus de traitement des incidents, de gestion de crise, aux méthodes de coordination Élaboration et production de reporting hebdomadaire , mensuel et comité de pilotage Maintien de la base de connaissance technique et organisationnelle à jour.

Responsable d'équipe Performance Réseau

ALTEN · Aix-en-Provence, Provence-Alpes-Côte d’Azur, France · avr. 2017 – nov. 2018

Gestion de 2 équipes chez le client SFR : QDF Performance H+x : Gestion d’incident en temps réel. Crozon Suivi QOS Post TP : Monitoring des travaux. Mise en place et suivi de KPI de gestion des projets Page 3 of 6 Estimation du besoin Client, proposition et mise en place d'axe d'amélioration des projets Collaboration avec des développeurs internes pour participer aux améliorations outils Formation des membres de l’équipe aux processus de traitement des incidents, de gestion de crise, aux méthodes de coordination Élaboration et

production de reporting hebdomadaire , mensuel et comité de pilotage Maintien de la base de connaissance technique et organisationnelle à jour.

Coordinateur d'équipe Performance Réseau Mobile

ALTEN · Aix-en-Provence, Provence-Alpes-Côte d’Azur, France · sept. 2014 – avr. 2017
Assistant chef de projet backup, partie opérationnelle pour la gestion d'incident réseau, la mise en place de process et vie d'équipe. Analyse curative des incidents radio en vue d'amélioration en fonction des remontés d'alarmes matériels et mesures KPI 2G/3G/4G. Analyse préventive des problématiques équipements et KPI réseaux mobile à l'échelle national pour Sanity check, ARCEP etc... Accompagnement dans le monitoring des problèmes outils péri-applicatif/ OMC. Télé-intervention à l'échelle National sur les équipements Nokia, Huawei, Alcatel Lucent. Déclenchement et suivi des tickets auprès des mainteneurs. Capitalisation et rédaction de fiche explicative d'intervention technique. Création d'une base de connaissance théorique et pratique des techniques de traitement des incidents, commune à l’ensemble des services. Rédaction, mise à jour de processus pour générer les Auto-Téléinterventions (ATI) Référent technique et formation performance mobile H+X

Technicien Performance Réseau Mobile

ALTEN · Région de Aix-En-Provence, France · oct. 2013 – sept. 2014
Analyse curative des incidents radio en vue d'amélioration en fonction des remontés d'alarmes matériels et mesures KPI 2G/3G/4G. Télé-intervention à l'échelle National sur les équipements Nokia, Huawei, Alcatel Lucent. Déclenchement et suivi des tickets auprès des mainteneurs. Rédaction de fiche explicative d'intervention technique. Création d'une base de connaissance théorique et pratique des techniques de traitement des incidents, commune à l’ensemble des services Suivi KPI - Alarmes des sites multi-constructeurs sur des zones pré-défini en vue d'assurer une performance optimale. Rédaction, mise à jour de processus pour générer les Auto-Téléinterventions (ATI) Référent technique et formation performance mobile H+X

Technicien Support informatique Niveau 1

Consort NT · Roquette Frères - Lestrem · janv. 2013 – juin 2013
Assistance utilisateur N1 + International Résolution d'incident à distance Application de process ITIL Analyse autonome des techniques de résolution en vue d'amélioration

Technicien de Proximité

Consort NT · Roquette Frères - Lestrem · juin 2012 – déc. 2012
Support téléphonique helpdesk niveau 1 Assistance informatique de proximité auprès des utilisateurs Suivi, traitement des incidents à distance auprès des utilisateurs Réparation des matériels informatiques Assurer, dans le cadre d'un projet, le remplacement des postes desktop et laptop

Technicien Supérieur Réseau Mobile

Consort NT · Cuincy - Pas de Calais · nov. 2010 – juin 2012
Poste en Alternance, pour effectuer mon BTS à l'Institut informatique et entreprise. Missions : Accompagner les équipes dans le déroulement des MES et SWAP des matériels Radio/Trans multi-opérateurs. Installer et/ou remplacer les équipements radio/trans des opérateurs SFR, Bouygues, Orange et Free. Mettre en service les systèmes et tester la connectivité pour une intégration au réseau. Paramétrer les systèmes afin qu’ils soient supervisable par l’opérateur. Assurer une maintenance corrective en permanence lorsque les équipements sont défaillants. Equipement radio Huawei, Nokia - Equipement trans Aviat, SIAE.