**FORMULAIRE DE CANDIDATURE DSIN 2021 – 23e édition**

*Pour tout renseignement sur le remplissage de ce formulaire, merci de contacter* [candidatures@dsidelannee-2021.fr](mailto:candidatures@dsidelannee-2021.fr)

*Le volume des éléments fournis ne doit pas dépasser 10 pages au format A4*

*(portrait ou paysage, format Word ou PDF)*

**Renseignements sur le candidat**

- Civilité\* Mr

-Prénom\* Olivier

- Nom\* HEITZ

- Fonction\* DSI Bouygues Telecom

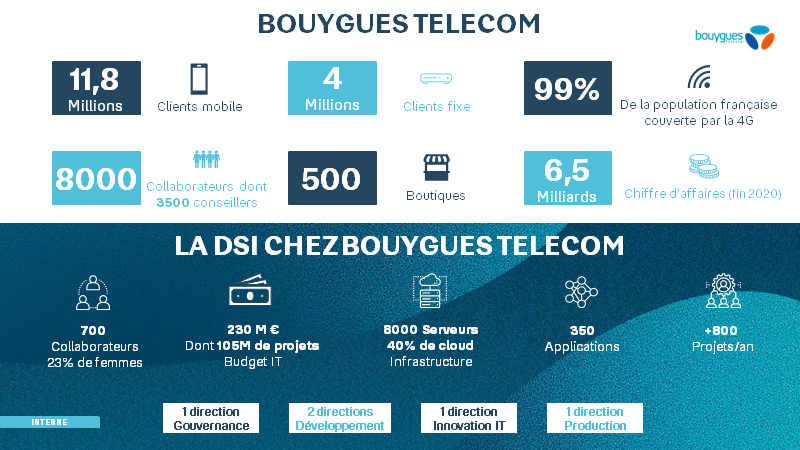
- E-mail\* oheitz@bouyguestelecom.fr

- Téléphone\* 06.60.31.67.68 ou 01.39.26.67.68

- Adresse physique :13 -15 avenue Maréchal Juin - 92366 Meudon La Forêt

**Renseignements sur l’entreprise**

* Non de la société : BOUYGUES TELECOM
* Secteur d’activité\* Télécommunication mobile et fixe pour le grand public et le BtoB.





**Renseignements sur la DSI**

* La DSI a la responsabilité de tous les systèmes nécessaires à l’activité d’un opérateur (Valorisation et facturation, outils de ventes tous canaux, E-commerce, CRM, Self care, Application Mobile, Logistique, Finance, RH, Achat, BI) et du workplace.
* Le DSI est membre du comité de Direction Générale (DG).
* La DSI compte 700 collaborateurs et 800 prestataires répartis en 5 directions :

1. Direction de gouvernance en charge de l’architecture fonctionnelle, du pilotage du portefeuille projet, des grands programmes et des tests transverses.
2. Direction de développement des systèmes front office.
3. Direction de développement des systèmes back office.
4. Direction des infrastructures et de l’exploitation du SI et du workplace.
5. Direction de l’innovation.

Ce sont plus de 10 000 utilisateurs du workplace et 12000 utilisateurs des différents systèmes fonctionnels.

**Budget DSI 2021 est de 220 Millions d’euros, 102 Millions d'euros de projets business et 118 Millions d'euros de socle incluant les CAPEX.**

**Renseignements sur la candidature (**Cette partie ne peut excéder 8 pages)

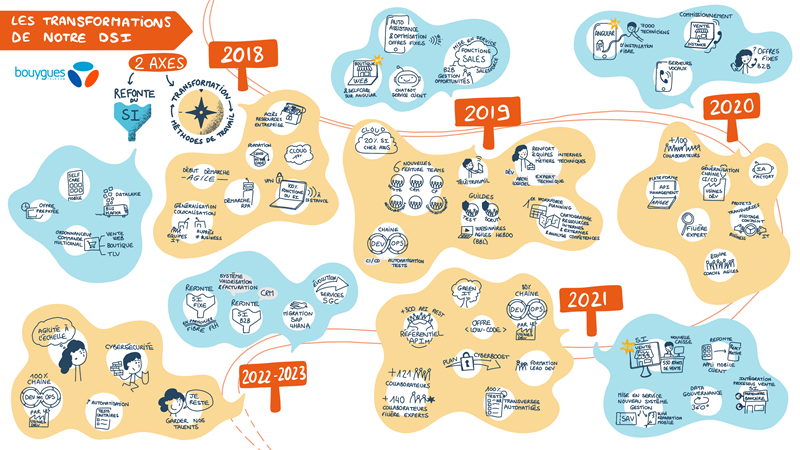
Pour faire face à la concurrence croissante il était nécessaire de gagner en agilité et d’améliorer l’expérience de nos clients.

Il était également nécessaire de traiter l’obsolescence d’un certain nombre important de composants.

Pour répondre à ces enjeux nous avons lancé un programme de refonte du système d’information des activités mobiles sur le marché grand public (50 % du CA de l’entreprise) ainsi qu’un programme de transformation ‘Fast and Value’ ces méthodes de travail autour de 4 axes afin de gagner en efficacité dans le délivry du programme de refonte.

|  |  |
| --- | --- |
| * **Architecture** : Définition et mise en œuvre de principe d’architecture structurant, basé sur les recommandations de TM Forum pour l’architecture fonctionnelle et sur les principes de l’architecture orienté web pour l’architecture technique. Généralisation des services avec Api Rest avec déploiement de la plateforme Apigee pour les expositions internes et externes. | * **Cloud et industrialisation du code**  1. Stratégie Cloud first: pour les nouveaux systèmes critiques afin d’avoir des systèmes sécurisés, haute disponibilité et à scalabilité dynamique (à date 40 % du SI GP est dans le cloud AWS) 2. Généralisation des pratiques Dev/Ops et agile dans l’ensemble des usines de développements. 3. Mise en place d’une chaine CI/CD commune avec les outils de gestion de qualité de code, de référentiel et de déploiement automatique du code et outil d’automatisation des tests de non-régression. |
| * **Pratique Agile DSI et Business**  1. Déploiement des pratiques agiles Formation de la majorité des collaborateurs de la DSI et des partenaire Business aux pratiques agiles 2. Mise en œuvre avec les directions business volontaires de feature teams mixtes et mise en œuvre d’une démarche produit sur ces périmètres. | * **Equipe source d’excellence :** Internalisation et renforcement des compétences techniques des équipes IT (Architectes fonctionnel et logiciel, Développeurs, Spécialistes du cloud, et de la cyber sécurité) en pleine période de crise sanitaire. |

**Durant ces 4 ans j’ai défini la trajectoire et les priorités avec les autres directions et animer la gouvernance du programme de refonte avec les parties prenantes et le programme de transformation avec les collaborateurs de la DSI.**



**Nos refontes et transformations :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Année** | **Systèmes refondus** | **Avancement de la transformation** |
| **2018**  **18 M€**  **DE**  **TRANSFO**  **SUR**  **75 M€**  **DE**  **PROJETS** | * Refonte du système de l’offre Prépayé avec valorisation en temps réel. * Refonte de l’application Selfcare mobile. * Mise en place du Datalake **(3,5 Po, 10 M de requêtes par jour)** avec un bus Kafka pour unifier l’ensemble des données (financières, commerciales et réseau de l’entreprise) et permettre la mise en place de la détection de la fraude en temps réel * Mise en service de l’ordonnanceur de commande multicanal (Vente web, en boutique ou en TLV =**> traitement en temps réel des commandes** | * Mise en place de démarche cloud first 100% des nouvelles applications dans le cloud AWS. * Début de la démarche Agile. (Systématisation d’un binôme de sponsors Business et IT, mise en place des 6 premières features teams sur le domaine Digital). * Formation des équipes de développement au cloud as the code. * Innovation : Lancement de la démarche RPA **(30 robots en production pour 700 000 actes automatisés)** avec un approche Citizen Developers. * Généralisation de la colocalisation des équipes IT auprès des différents business * Mise en place d’une solution sécurisée et d’accès aux ressources de l’entreprise * 100% des fonctions du SI accessibles à distance de manière sécurisée (PC portable, VPN, …) |
| **2019**  **23 M€**  **DE**  **TRANSFO**  **SUR**  **89 M€**  **DE**  **PROJETS** | * Mise en service de notre nouvelle Boutique Web et notre Selfcare sur le web sur Angular et basé sur des API REST **=> amélioration de 20 % du temps de réponses de l’ensemble de nos sites.** * Mise en service de notre application mobile d’auto-assistance et d’optimisation des offres fixes (Wifi). * Mise en service des fonctions Sales de Salesforce pour le B2B pour la gestion des opportunités (300 commerciaux + 500 partenaires) a permis d’automatiser le workflow du processus de vente   **=> amélioration de 20% du taux de transformation (passage de prospect à client) et x2 sur le nombre de leads.**   * Première mise en service d’expérimentation IA en production   (Chat bot au service client) **permettant le traitement direct de 20% des interrogations client 24/24.** | * Poursuite de la démarche cloud, 20% du SI chez AWS. * Mise en place de la chaine de Devops pour le CI/CD et l’automatisation des tests * Mise en œuvre de 6 nouvelles feature teams (Vente, CRM GP, Recouvrement, Commissionnement) **qui a permis des mise en service au fil de l’eau** * Mise en œuvre de 2 premières guildes (test, scrum) et des Webinaires agiles hebdomadaires (BBL) * Premier Workforce planning avec mise en place d’une cartographie des ressources internes et externe et annalyse des compétences * Décision de renforcer les équipes internes sur les métiers techniques (Développeur, architecte logiciel, expert technique) => **+33% d’effectifs internes IT sous 2 ans** * Généralisation de la démarche RPA  pour l’ensemble de nos partenaires business : 80 robots pour un gain économique de 3 M€/an * Recrutement de développeurs RPA dans les structures business (Citizen Developers) * Ouverture aux volontaires de la possibilité de faire 2 jours/semaine de TTV (30% des effectifs de la DSI) |
| **2020**  **22 M€**  **DE**  **TRANSFO**  **SUR**  **82 M€**  **DE**  **PROJETS** | * Mise en service de serveur vocaux en langage naturel pour les 14 Millions de clients (120 k appels/jour traités) **pour une amélioration de la Qualité d’Expérience client.** * Création d’une application mobile Angular pour l’ensemble de nos 7000 techniciens d’installation fibre chez nos clients **permettant la fiabilisation des installations (6000/jour) et la qualité d’expérience client** * Refonte de l’éligibilité commerciale aux offres fixe sur le B2B **amélioration de 30% de la qualité des projets de raccordements et économies sensibles sur le coût d’utilisation des réseaux tiers.** * Refonte du commissionnement pour les canaux de vente à distance **permettant de centraliser les calculs multicanaux au sein d’une solution et gagner 60% sur les temps de traitement** | * Mise en place de la filière expert - 14 domaines de compétences * Création d’une équipe de Coach Agile au service des projets. * **Mise en place d’une plateforme d’API management (APIGEE)** * Recrutement de 100 collaborateurs * Début de la généralisation de la chaine CI/CD à l’ensemble des usines de développement **(100% des nouvelles applications, 60% des applications du parc intégrées à la chaine CI/CD)** * Mise en œuvre d’une IA Factory au sein de la Direction Innovation de la DSI * Pilotage conjoint Business/IT de la demande et de la planification des projets transverses (300 projets/an) selon les méthodes agiles (Big Room Planning) * Accélération du plan de sécurisation du SI via la mise en place d’un **plan cyberboost pour atteindre une ambition de 4/5 sur la notation NIFST en 2 ans** |

**Choix de la catégorie (plusieurs choix possibles)**

|  |  |
| --- | --- |
| X | DSI Augmenté(e) |
|  | DSI for Good |
|  | DSI Résilient(e) |
| X | DSI Transformateur/trice |
|  | DSI Communicant(e) |
| X | DSI Orchestrateur/trice |

- Vos plus grands projets en 2021 \*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2021**  **30 M€**  **DE**  **TRANSFO**  **SUR**  **101 M€**  **DE**  **PROJETS** | * Mise en service d’un nouveau SI de vente full web et une nouvelle caisse dans nos 550 points de ventes avec pour bénéfices : **optimisation du geste vendeur avec la réduction de 20% de la durée d’une vente, réduire les cas de fraude de 5%, augmenter la capacité de paiement via CB de +30%, réduire les incidents de 20%** * Intégration des processus de vente des offres mobile et fixe dans le SI de notre partenaire bancaire via l’APIM utilisé dans plus de 4000 agences bancaires * Mise en service du nouveau système de gestion des SAV et du suivi des réparations mobile de nos clients **pour réduire les délais de traitement de 30% et améliorer la qualité d’expérience client.** * Refonte de l’appli mobile client en ReactNative **pour diviser par 2 les durées/coût des projets.** | * 140 collaborateurs actifs dans la filière expert * **Peuplement de notre référentiel APIm avec plus de 300 API Rest.** * Poursuite du plan de recrutement avec 121 nouveaux collaborateurs. * Professionnalisation de la filière DevOps : 40 Lead Dev formés pendant 6 mois * Concrétisation de la démarche d’automatisation des tests (100% des tests de NR transverses automatisés) * **Adoption à 80% de la chaine Dev/Ops par les usines de développement.** * Mise en place d’une plateforme industrielle dédiée à l’IA accompagnée d’une démarche d’IA @Scale pour diviser par 3 le TTM de ces projets * **9 projets IA (Natural Langage** Processing, Computer vision, …) lancés en 2021 pour la Finance, la Direction Entreprises, le Réseau, le Marketing, la DSI, dont 4 en production * Mise en place d’une offre Low Code * Amorce d’une démarche de green IT avec la création d’un groupe de travail transverse au groupe Bouygues et la mise en place d’un groupe de 10 collaborateurs volontaires de Bouygues Telecom pour concrétiser les idées |

- Projets 2022 et au-delà \*

Fort de ces succès, les étapes suivantes visent à étendre cette démarche à la refonte du SI marché Fixe grand public et du SI marché Entreprise et de poursuivre la transformation agile avec nos partenaires business.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2022**  **-**  **2023**  **BUDDGET**  **NON FINALISE**  **CIBLE**  **108 M€**  **DE**  **PROJETS** | * **La refonte du SI des nos activité fixes en particulier pour la fibre (FTTH)** * La refonte du SI de nos activités des BtoB   + Changement de CRM.   + Changement du système de valorisation et facturation. * **Faire évoluer le SI pour la mise en place des services de la 5GC** * La migration des activités finances, achats et logistiques vers SAP 4HANA avec une refonte de certain processus | * **Finir le déploiement de la chaine DevsecOps par les usines de développement pour atteindre 100% de couverture** * Automatiser d’avantage les tests unitaires objectifs 60% en deux ans. * Réflexion pour passer à l’agile à l’échelle * **Garder nos talents dans un contexte de pénurie avec :**    + Un plan mobilité active   + Effort de formation continue   + Animation des experts * Poursuive nos efforts la cyber sécurité avec un focus sur les processus de reconstruction du si en cas d’attaque. |

**Conclusion**

Ces transformations, la refonte d’une partie importante du SI, l’amélioration des pratiques et des méthodes de travail, sont ambitieuses. Elles ont généré un enthousiasme et une mobilisation collective de l’ensemble des collaborateurs.

Je les remercie car c’est grâce à eux que la DSI a été en mesure d’apporter de la valeur à nos partenaires business, d’améliorer l’expérience de nos clients et d’augmenter significativement la maturité des pratiques dans l’ensemble des activités de la DSI, particulièrement pendant la crise sanitaire.

EN S’APPUYANT SUR CES ACQUIS, NOUS POUVONS ENVISAGER AVEC SÉRÉNITÉ LA POURSUITE DE NOS TRANSFORMATIONS AUTOUR DE L’AGILITÉ ET DU CLOUD ET LES 4 PROGRAMMES STRUCTURANTS DES PROCHAINES ANNÉES :

* La refonte du SI des nos activité fixes
* Faire évoluer le SI pour la mise en place des services de la 5GC
* La refonte du SI de nos activités des BtoB
* La refonte de notre ERP/PGI (SAP 4HANA )

*MON CREDO : UNE DSI RÉSILIENTE, QUI CAPITALISE SUR SES HOMMES ET FEMMES POUR CE TRANSFORMER AVEC PRAGMATISME ET QUI S’APPUIE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES POUR PROPOSER DES OFFRES INNOVANTES ET TENDRE VERS UNE EXPÉRIENCE CLIENT « BEST IN CLASS*

Vous trouverez des compléments avec des focus sur le déploiement des API, la chaine de CI/CD, l’agile , le capitale humain et l’innovation de la DSI dans le PDF qui accompagne ce document : Dossier HEITZ BOUYGUE TELECOM DSI de l'année 2021

(\*) Les champs mentionnés par un \* sont obligatoires