

# Mission: Developpeur Integrateur de Production chez AirFrance-KLM

Benjamin FICHERA L3a

December 16, 2014

## 1 Présentation du contexte et de l'environnement

L'apprentissage se déroulera au sein du service AOS, équipe en charge de l'administration des applications métier AF exploitées sur les sites de Valbonne et Toulouse. Ce service transverse se situe à la Direction de la Production Informatique, plus précisément au sein du département «Service Au client», et est constituée de 35 personnes. L'équipe est en relation avec toutes les lignes de produits de développement applicatives situées sur les sites de région parisienne et les sites de province. L'activité recouvre près de 900 applications critiques, sensibles ou normales. Les applications sont exploitées en environnement Linux, Oracle/MySQL, WebSphere, Tomcat. MQseries et SOA étant les principaux middlewares mis en œuvre.

- Elle fournit un support aux applications en leur fournissant les ressources nécessaires pour leurs environnements de Développement, Recette, Qualification et Production
- Elle assure un support aux applications durant leurs phases projet
- Elle administre les ressources applicatives, les bases de données, les comptes utilisateurs
- Elle réalise les mises en production des applications
- Elle coordonne les plans de migrations des applications sur les nouveaux socles métiers Was 6, Linux, Oracle 10, Apache
- Elle pilote des projets de normalisation pour la sécurisation des mises en production (automatisation, restriction des droits d'accès liés)
- Elle assure le niveau 2 des exploitants dans le traitement des incidents de production

## 2 Description de la mission

### 2.1 La mission

La mission consiste en:

1. Intégration au sein du pôle «Industrialisation» d'AOS: Découverte et maîtrise des processus et des outils utilisés par l'équipe en matière d'industrialisation des activités
2. Etude de la sortie de BIZAGI (outil de BPM) : ceci se décompose en plusieurs phases  
**Phase 1:** Appréhender et maîtriser le périmètre de l'outil. Assurer la gestion des montées de niveau du logiciel.  
**Phase 2:** Etablir un cahier des charges en fonction de ce que réalise l'outil actuellement et rechercher une alternative «open source» de l'outil.  
**Phase 3:** Proposer un planning de «migration» vers le nouvel outil.

### 2.2 Aujourd'hui

Je suis maintenant responsable de la solution BIZAGI, l'ancien responsable se charge actuellement de me transmettre ses connaissances avant son départ. Durant ces 3 premiers mois j'ai appris à utiliser les principaux outils du service:

Idéal : Traitement de la majorité des demandes envoyés a notre service, en grande majorité des demande type IT\_INNOV soit des demandes venant de DSA (Direction des Systemes Applicatifs)

Jims : Déploiement en production

Jira : Forum de dépannage

Calpin : Emploi du temps des mise en prod

Capla : Emploi du temps des création d'environnement

*Bizagi* : WorkFlow EnvironnementRequest

*Confluence* : Documentation et forum de maintenance autour de Bizagi

A partir de Janvier nous entrerons en phase d'étude et décision sur le futur de la solution Bizagi. Les éventuelles possibilités sont :

1. Mise à niveau et encapsulation de la solution pour le service AOS uniquement.
2. Transmission du projet à une équipe de développement des services applicatifs et expansion de son utilisation à tous les services de AF-KLM.
3. Mise en place d'une nouvelle solution à faible cout, potentiellement open-source, facilement maintenable.

### **3 Identification des compétences ciblées**

A l'aide de ma Maitre d'Apprentissage Nathaly Foyard nous avons listé les compétences ciblées:

- A.4. Planification des produit/services [Niveau 2-3]
- B.1. Conception et développement d'applications [Niveau 1-2-3]
- B.2. Intégration des systèmes [Niveau 2-3]
- B.3. Tests [Niveau 1-2]
- B.4. Déploiement de solution [Niveau 1-2]
- B.5. Production de la documentation [Niveau 1-2-3]
- C.1. Support utilisateur [Niveau 1-2]
- C.2. Support aux changements [Niveau 2-3]
- C.4. Gestion des problèmes [Niveau 2-3]
- D.3. Prestation de services de formation [Niveau 2]
- E.5. Amélioration des processus [Niveau 3-4]

Descriptif des compétences ciblées joint à la fin de ce dossier.

## 4 Tableau d'évolution des compétences

Etant donnée que cette année est ma première année d'alternance, j'estime, à ce jour, toutes les compétences au niveau minimum.

### European e-Competence Framework 3.0 overview

Dimension 1 5 e-CF areas (A – E)	Dimension 2 40 e-Competences identified	Dimension 3 e-Competence proficiency levels e-1 to e-5, related to EQF levels 3 – 8				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
A. PLAN	A.1. IS and Business Strategy Alignment					
	A.2. Service Level Management					
	A.3. Business Plan Development					
	A.4. Product/Service Planning	★	★	★		
	A.5. Architecture Design					
	A.6. Application Design					
	A.7. Technology Trend Monitoring					
	A.8. Sustainable Development					
	A.9. Innovating					
B. BUILD	B.1. Application Development	★	★	★		
	B.2. Component Integration	★	★	★		
	B.3. Testing	★	★	★		
	B.4. Solution Deployment	★	★	★		
	B.5. Documentation Production	★	★	★		
	B.6. Systems Engineering					
C. RUN	C.1. User Support	★	★	★		
	C.2. Change Support	★	★	★		
	C.3. Service Delivery					
	C.4. Problem Management	★	★	★		
D. ENABLE	D.1. Information Security Strategy Development					
	D.2. ICT Quality Strategy Development					
	D.3. Education and Training Provision	★	★			
	D.4. Purchasing					
	D.5. Sales Proposal Development					
	D.6. Channel Management					
	D.7. Sales Management					
	D.8. Contract Management					
	D.9. Personnel Development					
	D.10. Information and Knowledge Management					
	D.11. Needs Identification					
	D.12. Digital Marketing					
E. MANAGE	E.1. Forecast Development					
	E.2. Project and Portfolio Management					
	E.3. Risk Management	★	★			
	E.4. Relationship Management					
	E.5. Process Improvement	★		★	★	
	E.6. ICT Quality Management					
	E.7. Business Change Management					
	E.8. Information Security Management					
	E.9. IS Governance					

Or-

ange : Compétences à ce jour

Rouge : Compétences visées

## 5 Identification du poste

De base le poste auquel j'ai postulé s'intitule **Développeur Intégrateur de Production**. Suite à l'étude des compétences ciblées ci dessus et des profils types de l'e-CF voici les profils se rapprochant du mien:

**Consultat en système d'information :** Pour les parties Planification, Risques et Amélioration de processus (A4, E3, E5)

**Gestionnaire d'applications et Responsable des systemes applicatifs:** C'est les deux metiers phares de notre service, nos clients principaux sont notre propre service de développement, l'indicateur de performance de notre service est le suivant : • Nombre de demandes d'évolution ou de correction • Degré de satisfaction du client • Niveau de disponibilité et de performance des systèmes • Temps de résolution des incidents • Disponibilité de ses applications • (Délai de réalisations)

**Concepteur - Developpeur, Testeur, Integrateur d'applications:** Tout au long de mon alternance il me sera necessaire de développer (Java, Php et autres), Tester et Intégrer des applications.

Conclusion: Il me semble un peu tôt pour définir un metier type précis qui représente mon travail chez AirFrance, nous sommes tous (les alternants) ammenés à changer d'activité fréquement et apprendre à réaliser de nouvelle tâches (parfois totalement différente des précédentes). Je suis sur le projet BIZAGI pour encore 6 mois environs.

## **6 Auto-évaluations et conclusion**