

Dans le cadre de notre centre de services international à Casablanca, nous recrutons un **Ingénieur support applicatif**, passionnés par les nouvelles technologies, curieux et exigeants.

Vous serez rattaché à la direction du Support Applicatif Transverse et Expertise Données, qui a pour mission de support fonctionnel – dit soutien niveau 3 – et maintenance du système d'information avec pour objectif d'améliorer la qualité de service sous le meilleur rapport qualité / coût.

En tant qu'ingénieur support / Run de talent, votre mission principale consiste à assurer les activités très variées de soutien niveau 3, maintenance, amélioration de la Qualité de Service, sur une ou plusieurs applications du SI, en tant que référent ou back-up.

Vos principales activités seront :

- Analyse et traitement des incidents/anomalies en provenance des utilisateurs de l'application ou de plaintes clients.
- Préparation, réalisation et suivi des opérations de services (requêter la base, mise à jour en masse, ...) récurrentes comme par exemple, l'analyse et le traitement des commandes en erreur, les opérations sur les bases de données.
- Collaboration avec l'exploitant (gestionnaire d'environnement) pour le traitement des incidents de production.
- Participation à la montée en compétences et au transfert d'activités vers les niveaux de soutien N1 (N1 étant le premier niveau de réception de l'anomalie) et N2.
- Pilotage de la maintenance : gestion des priorités de correction, en collaboration avec les MOE/MOA.
- Traçage des bugs en production et remontée aux projets pour correction.
- Suivi des mises en production.
- Amélioration de la QS / reporting
- Analyse des incidents récurrents et proposition des solutions : rédaction des Demandes de Modifications (DM) – Identification des problèmes.
- Pilotage des réunions d'avancement du traitement des erreurs.
- Contribution aux réunions de d'Analyse et d'amélioration de la qualité des applications de votre périmètre.
- Élaboration de propositions d'amélioration autour des données, des flux ou des opérations récurrents via du logiciel complémentaire ou intégré.

Profil recherché :

De formation supérieure en Informatique, vous avez au minimum **3 ans d'expérience** réussie dans le support applicatif.

Compétences recherchées :

- Connaissance des chaînes/ Outils BI et de l'architecture des solutions BI
- Connaissances des ETL et de leur fonctionnement
- Maîtrise des outils de requêtage, en particulier SQL, PL/SQL
- Maîtrise du shell
- Maîtrise des bases de données, en particulier : Oracle
- Maîtrise des Systèmes d'exploitation Unix ou linux : pour analyser les logs.
- Maîtrise du SQL sur des SGBD Oracle pour pouvoir analyser les données dans la base de données.
- Connaissance en Teradata est souhaitable.
- Un niveau de Français courant ainsi qu'une bonne communication écrite et orale.
- Bonnes connaissances de l'anglais technique.