

## Contexte détaillé de la Mission

<b>Domaine</b>	Dealing Service
<b>Environnement technique général</b>	LZ Minerva (OMS)/ SQL/ Oracle/ Unix Shell/ FIX/ CFT/ MQ Series/ VBA
<b>Nom du projet</b>	Global Dealing Service Desk

### I/ ACTIVITES DE DEALING SERVICES

Le Dealing Services est une offre d'outsourcing de tables de négociations à destination de la clientèle «buy-side»: gestionnaires d'actifs, «asset owners», assureurs et banques privées. Basées à Paris, Londres, Hong-Kong et New-York, les équipes des tables de négociations interviennent sur les marchés régulés, les plateformes alternatives (MTFs ou «multi-trading facilities »), «dark pools» et «trading platforms».

### II/ OBJECTIFS DU SERVICE DESK

Prise en compte des incidents de production:

- Résolution des problèmes
- Déclaration d'incidents vers la production et communication des incidents auprès des utilisateurs.
- Suivi d'avancement des incidents.
- Rédaction d'un post-mortem systématique des incidents importants en vue d'améliorer la qualité et le niveau de service.
- Capitalisation des informations fournies par le support de niveau MOA et MOE (enrichissement du référentiel de consignes).
- Rationalisation et fiabilisation des processus de support.

Aide à l'utilisation des applications:

- Réponse aux questions des traders sur les fonctionnalités des applications.
- Formations ponctuelles sur les applications.

Paramétrage et suivi des changements d'organisation :

- Gestion des habilitations des utilisateurs des applications et contrôles permanents associés (juridictions).
- Administration des référentiels applicatifs.
- Exécution des requêtes ad hoc.

### Description détaillée de la mission

- Support Front Office (Portfolio Manager).
- Middle Office des clients.
- Réseau FIX (LatentZero Network).
- Support Brokers.
- Plateforme de négociation (EMS).

### III/ RESPONSABILITES

- Garantir la coordination des problèmes et des incidents
- Assurer une communication fluide et appropriée aux négociateurs et au management.
- Contribuer un reporting mensuel des activités, avec les indicateurs de performance.
- Contribuer et suivre les plans d'actions avec les équipes de production, et de Dealing Services MOA et MOE.
- Contribuer au plan d'amélioration continu de l'activité support (en conclusion des enquêtes de satisfaction)

### IV/ COMPETENCES

- Anglais courant indispensable.
- Très bon relationnel, forte réactivité, sens du service, capacité à communiquer, professionnalisme et rigueur.
- Bonnes compétences des bases de données, SQL et Oracle, Unix Shell et Windows.
- Connaissance des outils CFT, MQ Series.
- Connaissance marché financière et sur les réseaux FIX sont nécessaires pour dialoguer avec les équipes support des éditeurs financiers.
- Une bonne connaissance du dealing (buy-side ou sell-side) et d'au moins un OMS est indispensable.

V/ DANS LE CADRE DE LA NORME ITIL, la mission recouvre les aspects suivants :

- **Support de la production (jours fériés + astreintes de nuit à prévoir).**  
Cela consiste notamment à qualifier les incidents et demandes utilisateurs, les analyser, les traiter et le cas échéant, les escalader vers un support de niveau 2 et assurer la communication auprès des utilisateurs.  
La rédaction de nouvelles procédures de support fait partie de la mission.  
Cela nécessite une connaissance informatique large et technique. Une expérience réelle, a minima dans les environnements Unix et base de données, est donc indispensable
- **Gestion et Suivi des problèmes et plans d'action**  
Rédaction des compte rendu d'incident, mise en place et suivi des plans d'action associés.
- **Accompagnement des équipes IT projet**  
Consiste à vérifier et/ou analyser les impacts des différents changements sur l'environnement de production (conflits, procédures, contrôle de la capacité et du respect des normes et standards
- **Gestion des changements :**  
Les activités de développement se limitent au strict périmètre des outils éventuellement nécessaires à l'automatisation de certaines tâches et/ou au suivi de production.
- **Suivi et Amélioration continue des niveaux de service**  
(Disponibilité, Continuité, Capacité)

**Contribution à la mise en place de ces activités et des processus associés.**

Durée prévisionnelle

12 mois, prolongeable

## Compétences et qualités requises (indispensables en gras)

- |   |  |
|---|--|
| 1 | anglais parlé, lu et écrit.  |
| 2 | expérience dans le domaine du support de production.   |
| 3 | Sens du service ; rigueur, réactivité, autonomie   |
| 4 | SQL (Oracle)(compréhension de requêtes existantes / écriture de requêtes simples, notions d'optimisation ) |
| 5 | Unix (Commandes standards et shell script)   |
| 6 | culture large des systèmes informatiques,  |
| 7 | capacité d'adaptation rapide,  |
| 8 | capacité d'analyse et de synthèse,   |
| 9 | bon relationnel et communications orales (notamment par téléphone)   |

La connaissance du domaine de tables de négociations, market data, du modèle ITIL et/ou des technologies BO, java, seront des facteurs différenciateurs importants.