19 Av du Poney 92700 Colombes France

Ingénieur Support Applicatif et Technique

FORMATION

- 2005 Master II en Finances Internationales, spécialisation Trading et marché des capitaux -Institut Supérieur de Gestion de Paris (ISG Paris)
- 2004 Master II en Management Institut Supérieur de Gestion de Paris (ISG Paris)
- 2003 Maitrise en Gestion de l'Entreprise Faculté de Sciences Economiques et gestion à Nantes
- 1997 Baccalauréat Mathématique S
- Langue : Anglais : professionnel

COMPETENCES

Compétences fonctionnelles

- Produits dérivés : Swaps sur taux, Swaptions, Swaps sur inflations, Cross Currency, Future, Option...
- Produits de change : Spot, Forward, cross currency ...
- **OPCVM:** FCP, FCPI, FCPR, FCC....
- Matières premières : Oil, Gaz, Electricité...
- Financement Structuré
- Titrisation : Mémoire de fin d'études
- Comptabilités des entreprises
- Recueil de besoins métier
- Transverses: Bonne connaissance de l'environnement Front Office, Back/Middle Office...
 Conduite de projets dans les environnements fonctionnels et techniques en méthode agile et au suivi des processus ITIL

Compétences techniques

- Langages: Oracle SQL Developer, procédures stockées, SGBD Oracle, Dbtools, HTML
- Ordonnanceur/ Scheduler: Tivoli (TWS) WebAdmin, Univiewer
- Progiciels: SAP, Talentia, E-contrôle, Notys, ADP, Meteor Back Office, Pre-closing (Loan Studio et Credit Workflow), Summit, GP3, Samic, Coda, Registrar, Movex (ERP), Business Object, Quality Center, Service Now, VSTS, Itrack, service Desk, Registrar, Infocentre Dataflow, Jira, SharePoint, Clarity...
- Logiciels: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Windows, HTML, Access, SQL, SFTP/FTP, Batch/Job...

Ingénieur Support Applicatif & technique

EXPERIENCES PROFESSIONELLES

Groupe SIG: LARIVIERE & LIT Support SAP Applicatif & Interfaces

Depuis Juin 2022

Objectif: - Participer à la migration des applicatifs comptables Talentia et interfaces vers SAP.

Assurer le suivi et la coordination entre les différentes équipes SAP et interfaces.

Missions effectuées :

Chantier de reprise des soldes comptables de l'application Talentia vers SAP :

- Participation à la rédaction des spécifications d'extraction des données : PNS Fournisseurs, PNS Clients, P&L, Comptes généraux...;
- Préparer et exécuter les requêtes SQL des données ;
- Analyse l'origine des écarts identifiés dans les extractions des données et proposer les actions de résolution conformément au modèle de données défini ;
- Garantir l'équilibre des données selon les 4 typologies de balance Réglementaire, Analytique,
 Apporteurs et Frais Généraux ;
- Prépare et réalise les correctifs comptables nécessaires pour assurer le bon reclassement des comptes dans l'extraction.

Chantier d'interfaces SAP : Notys, ADP et trésorerie (E-contrôle/ E-Finance)

- Contribuer à la rédaction des spécifications des interfaces SAP : adapter les interfaces aux standards SAP;
- Coordonner les différents acteurs du chantier d'interfaces SAP : animer les meetings, proposer les solutions adéquates, participer à la recette ;
- > Traiter les demandes/incidents SFTP : suivre et créer les accès SFTP, paramétrer les jobs du transfert des fichiers, créer les répertoire SFTP, exécuter les tests recettes ...
- > Garantir le bon fonctionnement des transferts des fichiers entre SAP et les interfaces ;

Missions TMA SAP :

- Participer aux différentes phases de TMA: conception, réalisation, tests unitaires, validation, recette, documentation, paramétrage, formation, mise en production, assistance utilisateurs;
- Analyser/accompagner les utilisateurs : Être à l'écoute des utilisateurs-clés pour évaluer leurs besoins et traiter les différents tickets après la mise en production ;
- > Participer à des ateliers TMA avec le métier afin d'améliorer leur système SAP;
- Participer à la solution SAP à mettre en œuvre en réponse aux besoins exprimés ;
- Déterminer les fonctionnalités qui relèvent d'une utilisation standard de SAP et celles qui relèvent d'un développement spécifique;
- > Paramétrer la solution selon les standards SAP;
- Rédiger des fiches d'évolutions pour interfaces, modules spécifiques, formulaires, reports, reprises de données et suivre l'avancement des fiches d'évolutions;
- Tester et documenter les fiches TMA;

Environnent Technique : SQL, SFTP, Script, ...

Ingénieur Support Applicatif & technique

Tél: 06.20.74.39.57

Foued ALAYA

Objectif: Renforcer et stabiliser le support Talentia ainsi que les Interfaces liés.

Missions effectuées :

Support Applicatif et Technique Talentia :

- Prise en charge de la relation end-users pour le suivi des incidents non résolus par le support de premier niveau (Habilitation, paramétrage, connexion);
- Contrôler le monitoring Talentia + Interfaces et résoudre les incidents remontés;
- Traiter les demandes GLPI remontés par les utilisateurs : Demande fonctionnelles, extraction via SQL...;
- Préparer les extractions d'audit CAC
- > Suivre et monitorer les performances Talentia ;
- Mise à jour de la documentation ;

Amélioration fonctionnelle et gestion d'évolution dans Talentia

- La prise en charge de la relation avec les éditeurs pour les correctifs ;
- Participer à la formalisation de l'expression de nouveaux besoins pour l'évolution d'application ;
- La participation aux phases de recette et à la mise en production des corrections et des évolutions
- La gestion des évolutions fonctionnelles en coordination avec les différentes équipes ;
- > Travailler en collaboration avec l'éditeur Talentia pour la résolution des incidents de niveau 2 et 3;
- Mise en place de procédures sur les fonctionnalités déployées

Monitoring des interfaces Talentia : Notys, ADP et E-contrôle... :

- Suivre et garantir le bon fonctionnement entre Talentia et les interfaces ;
- > Gérer le suivi des incidents liés aux intégrations des fichiers en provenance des interfaces
- La résolution des bugs applicatifs sur les interfaces et le système d'information;
- Paramétrer/Connecter les interfaces à l'application Talentia via le SFTP;
- Rédiger l'expression de besoins pour l'évolution de l'outil d'interface ;
- Suivi avec l'équipe de développement de l'avancée des projets d'évolutions sur les outils ; d'interfaces dédiés ;
- Mettre à jour les documentations d'interfaces ;

Environnent Technique: SQL, SFTP, Script, ...

CANDRIAM Investments Company Support transverse Applicatif et technique Juillet 2017-Dec 2019

Objectif: Dans le cadre du projet CORP, l'objectif de cette mission est d'adapter le support infocentre à la nouvelle stratégie Candriam (processus ITIL) et d'assurer le suivi et la coordination entre les différentes équipes Corp (projet et Business).

Missions effectuées :

Foued ALAYA

Ingénieur Support Applicatif & technique Tél: 06.20.74.39.57

- ♣ Assurer le support Applicatif et Technique Infocentre après la migration vers CORP:
 - Contrôler le monitoring des applications
 - Apporter un support applicatif aux équipes opérationnelles (Back Office)
 - Suivre et analyser les incidents liés aux au projet CORP : Analyser les Logs, updater via les scripts SQL les données, tester et communiquer aux utilisateurs les résultats
 - Interface entre les utilisateurs et les équipes IT pour toutes les problématiques liées à l'utilisation des applications métiers.
 - Communiquer aux interlocuteurs les nouvelles méthodes d'organisation

Gestion des batch/Job

- Surveiller le bon fonctionnement des batch et communiquer sur leur disponibilité aux services concernés.
- Piloter et/ou assurer la résolution de tous les incidents job remontés par les outils de monitoring/scheduler
- Lancer/planifier les traitements batch à la demande des Utilisateurs (Business ou équipes Projet).
- Contribuer à améliorer la maîtrise technique et fonctionnelle des environnements batch et des traitements par des documentations pertinentes

Coordonner les différents acteurs du projet

- Coordonner l'exécution et le suivi de l'information.
- Centraliser les informations nécessaires liées au projet CORP.
- > Rédiger les fiches et les procédures support.
- Choisir les outils support adaptés.
- Discuter avec les différents interlocuteurs afin de définir leur besoin
- Participer à l'automatisation & à l'amélioration des activités (Pipeline DevOps)

Release Management : Assurer le suivi après la mise en production (MEP) :

- Coordination des mises en production avec les équipes techniques IBM
- > Participation active aux tests fonctionnels avant les mises en production
- Diagnostiquer les incidents de production, réaliser les actions correctrices et coordonner les différents acteurs du projet
- Préparer/animer les daily meeting de l'équipe et être force de proposition
- ⇒ Environnement Technique: SQL, TIVOLI (TWS), WebAdmin, Oracle, FTP/SFTP, Batch/job, VSTS, SharePoint, Windows, Unix, HTML

ENGIE GLOBAL MARKETS

Janv 2015-Juin 2017

Support Applicatif et Technique: Meteor Back Office: Oil, Gaz, Electricité...

Objectif: Organiser et assurer le support Meteor Back Office afin d'optimiser et réduire les demandes Utilisateurs.

Missions effectuées :

Assurer le support Applicatif et Technique Meteor Back Office (niveau 1&2):

- Apporter un support applicatif aux équipes opérationnelles (Back Office)
- Remonter et analyser les incidents de production, en suivre la correction et le lotissement.
- > Effectuer des extractions/reporting à la demande des utilisateurs.
- > Faire l'interface entre les utilisateurs et l'équipe projet/développement.
- Effectuer la récupération et la transmission des incidents en cours de façons à pouvoir assurer la continuité du support avec les autres membres de l'équipe

Ingénieur Support Applicatif & technique Tél: 06.20.74.39.57

Foued ALAYA

- Escalader les incidents vers le niveau 3 lorsque c'est nécessaire
- Mettre en œuvre en cas de besoin les procédures d'escalade vers le support de niveau 3

Analyser et suivre les alertes dans le Monitoring Console Meteor : MMC :

- Analyse fonctionnelle et technique des anomalies remontées dans chaque alerte de la console
- Modifier/ajouter des alertes dans la console afin d'améliorer le contrôle et la qualité du support
- Analyser les alertes liées au dysfonctionnement de batchs et de services : analyser les logs afin d'identifier la cause principale
- Maintenance évolutive de la console
- Valider et documenter de nouvelles fonctionnalités/alertes dans la console

Mise en production et coordination :

- Participer à des projets d'implémentation du module : analyse des besoins, configuration et validation en interne, animation de présentations et formations,...
- Effectuer les déploiements des nouvelles versions de l'application Meteor Back Office
- > Supporter les modules après une mise en production : accompagne les utilisateurs, paramétrer les accès uses...spécification des demandes d'évolutions et collaboration avec l'équipe dev
- Mettre à jour les fonctionnements de batchs/services après chaque release
- Analyser et suivre les incidents détectés après une release
- Assurer les coordinations entre les équipes projets et Business (utilisateurs)
- > Coordonner l'exécution et le suivi de la mise en production ou des nouvelles évolutions
- Assurez un planning, une structure, un suivi et un bon accompagnement envers le business
- Participer aux meetings hebdomadaires avec les différentes équipes (weekly run)
- Mise à jour de la documentation après chaque mise en production
- ⇒ Environnement Technique: SQL, Batch/Job, Univiewer, Unix, Windows Oracle

SOCIETE GENERALE SGCIB

Support Applicatif et coordinations: Financement Structurés

Tr Tr

Objectif:

- Assurer et développer le support aux utilisateurs autour des applications de Financement Structurés (Credit Workflow & Loan Studio) dans un contexte international.
- Assurer et suivre l'application innovante « Credit Workflow Mobile » (sur tablette iPad)

Missions effectuées :

Assurer le support Pre-closing auprès des utilisateurs :

- Assister les utilisateurs : Prise d'appel, reformulation de la demande, traiter la demande et communiquer les réponses attendues
- Assurer le suivi des demandes auprès des utilisateurs
- Rédiger les procédures utilisateurs et support
- Maintien de la documentation fonctionnelle (suivre des processus ITIL)
- Assurer le support niveau 1 et 2
- Escalader si besoin les demandes au support niveau 3 (équipes projet) et informer les utilisateurs
- Pour les demandes d'évolution demandées par le client, réceptionner la demande et s'assurer que celle-ci est prise en compte dans les comités catalogue, et informer le client
- Préparer et animer les points de suivi avec les utilisateurs clés de l'application et les équipes projets de manière mensuelle et en faire le compte rendu
- Effectuer l'interface entre le client et les équipes projet

Ingénieur Support Applicatif & technique

2.5ans: Juin 2012-Déc 2014

Formation aux utilisateurs

- Créer et mettre à jour les supports de formation
- Former les utilisateurs dans l'utilisation des outils
- Former les nouveaux arrivants au service support Pre-closing
- Rédiger et mettre à jour les procédures support

Release Management : le suivi des mises en production (MEP) :

- Assurer et Coordination des mises en production avec les équipes techniques
- > Participation active aux tests fonctionnels avant les mises en production
- Planifier les tests fonctionnels dans Quality Center
- Communiquer aux utilisateurs les dates et le contenu des mises en production
- Diagnostiquer les incidents de production, réaliser les actions correctrices et coordonner les différents acteurs du projet
- > Assurer la gestion des incidents et communiquer aux utilisateurs et aux équipes projets
- Pour les incidents majeurs communiquer au management ITEC
- Assurer les astreintes
- > Préparer / animer les points de suivi entre les équipes support (fonctionnelles, techniques) et projets

Organisation et Améliorations fonctionnelles dans l'équipe support :

- Avoir une approche proactive et organiser des réunions de travail sur les améliorations fonctionnelles et techniques à venir
- Assurer la relation avec les équipes support de Bangalore
- Assister les utilisateurs lors de changements de version, notamment pour tester les corrections et les bugs
- Organiser et fournir la formation et le perfectionnement aux utilisateurs avec une approche favorisant leur autonomie
- > Animer le tableau blanc de l'équipe

🖶 Management des projets Pre-closing au niveau support: Crédit Workflow Mobile (sur tablette iPad) :

- > Assurer les coordinations entre les équipes projets Mobile et Business (utilisateurs)
- Assurer l'implémentation de projet Credit Workflow Mobile en cohérence avec la stratégie de la société Générale et SAFE (contrôle sécurité)
- Suivre les évolutions des nouvelles fonctionnalités innovantes Crédit Workflow Mobile avec les équipes MOA, MOE et équipes designers
- > Tester les fonctionnalités et remonter les dis-fonctionnalités de l'application
- Former et assister les utilisateurs Crédit Workflow Mobile
- ⇒ Environnement Technique: SQL, Oracle, JIRA, Windows, Unix, HTML

SONEPAR FRANCE

3,5 ans: mars 2008 - juil 2009 et mars 2010 - mai 2012

Support fonctionnel et technique : ERP Movex

Objectif : Réorganiser et mettre en place un nouveau support après la migration vers l'ERP Movex au sein de la société Sonepar.

Missions effectuées :

Assurer le support technique et fonctionnel (niveau 1 & 2):

- Gérer les demandes remontées par utilisateurs
- Saisir les demandes et les incidents dans iTrack

Ingénieur Support Applicatif & technique

- Aider et communiquer les solutions attendues aux utilisateurs
- Améliorer les processus et former les utilisateurs pour réduire le nombre d'appels et améliorer leur confiance dans le logiciel
- Escalader si besoin les demandes au support niveau 3 (équipes projet) et informer les utilisateurs
- Gérer l'escalade des incidents et dépanner les utilisateurs vers d'autres solutions
- Effectuer l'interface entre les utilisateurs et les équipes projet
- Assistance, formation et paramétrer l'ERP Movex
- > Administrer les environnements systèmes et messageries des utilisateurs

Assurer le support après une Mise En Production (MEP) :

- Accompagnement au changement
- Certification des « packages »
- Participer aux tests fonctionnels avant les mises en production
- Évaluer et implanter les demandes de changements de niveau 2
- Documenter les incidents et les demandes de service de niveau 3 pour réalisation par les autres équipes du centre d'expertise Movex et en faire le suivi afin d'informer les utilisateurs de leurs états d'avancement
- Assister et conseiller les utilisateurs dans l'optimisation du système Movex après la mise en production
- ➤ Communiquer les incidents 3*** (majeurs) à l'équipe projet en suivant la procédure en place

Améliorations fonctionnelles des modules Movex:

- Avoir une approche proactive et organiser des réunions de travail sur les améliorations fonctionnelles à venir
- Assister les utilisateurs lors de changements de version, notamment pour tester les corrections de bugs
- Organiser et fournir la formation et le perfectionnement des utilisateurs, avec une approche favorisant leur autonomie

ODDO & CIE

Gestionnaire Back Office Règlement/Livraison

8 mois : Juil 2009-Mars 2010

Missions effectuées :

- Gestion des opérations obligataires initiées par le Front Office
- Contribuer activement au bon dénouement des opérations
- > Remontée des opérations non dénouées du jour
- > Relance des contreparties, confirmations...
- Suivi et contrôle des règlements/livraisons chez les Dépositaires (internationaux ou domestiques étrangers)
- Suivi et contrôle des positions des traders (shorts et longs)
- Instruire les opérations négociées sur différents marchés
- Nivellement de la trésorerie des nos comptes chez nos dépositaires
- > Participation au reporting quotidien avec les métiers et l'ensemble des membres de l'équipe
- Suivi des suspens comptables

Ingénieur Support Applicatif & technique

Objectif: Organiser et assurer le support Back Office GP3

Missions effectuées :

Gestion du « Morning Check »

- Réalisation de comptes rendu aux services concernés
- Signalisation de problèmes avant l'ouverture des marchés
- > Faire le lien entre le Helpdesk (enregistrement des tickets) et les utilisateurs
- Trouver des solutions pour les utilisateurs
- Enregistrement dans un historique de l'ensemble des tickets

Gestion du bon fonctionnement des applications :

- Suivi quotidien du fonctionnement des applications
- Vérification de la bonne fin des traitements de jour et de nuit
- Vérification de la bonne fin des traitements de fin de mois
- Lancement et/ou suivi des requêtes mensuelles prédéfinies
- Lancement et exécution de la surveillance permanente de l'activité GAP

Gestion des incidents et support utilisateurs :

- Suivi des incidents (remontés par les utilisateurs ou par les requêtes de suivi)
- > Analyse de 1er niveau des problèmes de production remontés par les utilisateurs
- Coordination et suivi de la relance des batch en cas de problème
- Coordination de la résolution des incidents auprès des différents interlocuteurs concernés (MOA, MOE, exploitants, utilisateurs)
- > Support fonctionnel utilisateurs (middle et back office)

Gestion des évolutions :

- Suivi des livraisons avec la MOE et l'exploitant du système
- Participation aux migrations et mises en production des outils
- Mises à jour des procédures GAP et des procédures utilisateurs au fur et à mesure des évolutions des systèmes

Gestion des demandes :

- Gestion des habilitations des outils dont le GAP à la charge
- Mise à jour des référentiels, paramétrages

CREDIT AGRICOLE: CACIB

Gestionnaire Back Office: Swap sur Taux

1 an: Mars 2006-Mars 2007

1an: Mars 2007-Mars 2008

Missions effectuées :

Back Office Swap de Taux :

- Saisie des opérations type Swaps, Swaptions et Cross-Currency dans SUMMIT
- Assurer la conformité des swaps
- > Identification des mesures d'amélioration des outils et participation aux mises en
- > oeuvre opérationnelles des nouvelles fonctionnalités Back Office (organisation, procédures...)
- Gestions des incidents et des bugs dans l'équipe back office
- Escalader les incidents techniques et fonctionnels vers le support Summit

Ingénieur Support Applicatif & technique

Utilisateur Summit Back Office Swap de Taux :

- > Assurer le suivi des confirmations des opérations initiées par le front office : Swaps
- de taux, Swaptions, Swaps sur inflations Cross Currency...
- Contrôler la cohérence des opérations Swaps de taux
- Confirmer et traiter les suspens avec les traders et les brokers
- Rapprochement des confirmations avec les contreparties, l'analyse des écarts le cas échéant et l'apurement des suspens de règlement...

CACEIS Corporate Trust 2006 Opérateur Back Office OPCVM 1,5 ans Déc 2004-Mars

Missions effectuées :

Suivi et mise à jour des comptes nominatifs des différentes valeurs :

- Mise à jour des comptes (FCP, FCPI, FCPR, FCC) émises par les sociétés clientes ainsi que par les groupes Crédit Agricole, Caisse d'Epargne et LCL
- Suivi administratif et comptable des opérations conclues au front office : Saisir et comptabiliser les ordres des mouvements (ODM) souscriptions / rachats, virements entre intermédiaires, transferts de propriété, nantissements
- Traitement administratif et fiscal des opérations conclues au front office : préparation des attestations fiscales, des bulletins de souscriptions
- > Gestion des appels de fonds et suivi régulier des suspens comptables et des écarts de position
- > Saisie et comptabilisation des mouvements de souscriptions/rachats et des transactions sur actifs
- Traitement des opérations sur titres (OST) à échéance, tombées de coupons au réinvestissement et remboursement de la valeur à la dissolution

Gestion des nouvelles valeurs :

- Fixation des objectifs, planification et suivi de la mise en place avec les commerciaux, l'AMOA et le responsable registre de la salle back office
- Participation à la définition recette (Test Recette), formation des utilisateurs et préconisation de solutions vers l'AMOA
- Assurer la relation au quotidien avec les clients et les contreparties pour toute question opérationnelle
- Rapprochement des positions comptables et contrôles relatifs aux activités de tenue de la base valeur et de la comptabilité en fonction des procédures en place.

Foued ALAYA Ingénieur Support Applicatif & technique