

Fonction :**Coordinateur Système Miles****Positionnement :****Définition :**

- Rattaché(e) au Directeur/trice Adjoint(e) Projets et Innovation, il/elle en charge d'assurer le support utilisateurs de l'outil de Gestion de Back-Office de Niveau 1, de gérer les développements, configurations et interfaces rattachées à cet outil.

Missions et Activités :**1. Assurer le support interne aux collaborateurs**

- Prise en charge des tickets internes créés par les utilisateurs
- Rédaction des cas de tests destinés aux collaborateurs
- Restitution aux interlocuteurs identifiés et accompagnement dans la mise en place de la solution
- Mise à jour des tickets internes créés par les collaborateurs et des tickets créés en Niveau 2 au Competency Center Niveau 2
- Coordination entre l'équipe développement, projet et gestion

2. Assurer une Analyse Fonctionnelle

- Analyse des besoins/incidents et création des tickets en lien avec les métiers
- Investigation et traitement des anomalies
- Coordination et suivi des tickets avec le Competency Center Europe et l'éditeur de la solution
- Implémentation et test des modifications apportées au système
- Contrôle et validation des solutions proposées par le Competency Center Europe et par l'éditeur

3. Assurer l'administration et la configuration de l'outil

- Suivi des patches/releases et gestion des mises en production
- Création des users, gestion de la User Matrix et des mots de passe
- Analyse technique (tables, formules) et configuration des éléments associés
- Suivi des batchs et analyse des erreurs fonctionnelles et techniques
- Création et administration des bulks (traitements en masse)
- Mise à jour des tables de données dans Miles
- Création de rapports SQL

4. **Assurer la gestion des interfaces et des flux - correspondant des fournisseurs externes**
 - Définition des interfaces techniques avec les fournisseurs externes et l'éditeur
 - Mise en place et suivi de flux et API (monitoring et analyse des erreurs)
 - Support dans la mise en place des interfaces dans Miles, liées aux développements des produits KINTO France.
5. **Assurer un Reporting**
 - Création/développement des reporting via des sélections de données dans l'outil ou via des requêtes SQL pour les demandes plus complexes
 - Edition et communication régulières des reporting
 - Edition de reporting ou analyses ad-hoc pour répondre aux besoins des métiers
6. **Respecter les procédures de son service**
 - Connaitre et maîtriser les procédures de son service et de l'entreprise
 - Mettre à jour et créer les modes opératoires de son service
 - Mettre en place et tenir à jour les procédures internes de son service
 - S'assurer de la conformité des opérations menées dans son service
7. **Participer à la démarche d'amélioration continue (Toyota Way et groupes Kaizen)**

Compétences :**Savoir-faire / Compétences techniques**

- Facilitateur : traduction technique des besoins métiers
- Définition, rédaction et suivi des cas de tests
- Appétence pour les ERP (Miles, SAP) et outils de CRM
- Maîtrise de l'anglais technique, écrit et parlé
- Développement de requêtes SQL
- Une précédente expérience avec l'outil de gestion Miles sera la bienvenue.
- La connaissance de la Location Longue Durée et/ou des méthodologies KAIZEN est un plus

Savoir-être / Qualités personnelles

- Réactivité et sens du client
- Gestion des priorités et du planning
- Rigueur et organisation
- Aptitude à travailler en équipe et en mode projet
- Communication efficace à l'écrit et à l'oral
- Respect des autres

Interactions :

- Services KINTO
- Chargé(es) de Projet Direction Projet et Innovation
- Miles Competency Center
- KINTO EAR
- Prestataires et fournisseurs