

Chef de Département Service Management Center ITN**FICHE DE POSTE**

Supérieur hiérarchique	Directeur des Réseaux et du Système d'Information
Relation fonctionnelle	Toutes les structures SBIN, Fournisseurs, Gestionnaire, etc.

MISSIONS DU POSTE

- Assurer la supervision H24 – 7/7 des services,
- Assurer la gestion de la QoS réseau et IT avec les MSP
- Intégrer les nouveaux services ou leur évolution en relation avec les équipes du Build et du Marketing,
- Assurer l'exploitation des services et le support du traitement des plaintes clients,
- Être le point d'entrée unique de la DRSI pour les plaintes clients,
- Assurer la communication sur les Avis de Travaux Planifiés (ATP), incidents et crises du réseau,
- Assurer la gestion de la qualité de service de bout en bout.

PRINCIPALES ACTIVITES

- Assurer une communication en temps réel et en temps différé avec un discours orienté client et une date prévisionnelle de rétablissement sur les incidents ayant un impact service en direction des cibles suivantes : Centres de contact client, Réseau commercial, DRJ et CoDIR ;
- Valider les ATP et assurer une communication en temps réel et différé sur les ATP Réseaux, Services et SI en direction des cibles suivantes : Centres de contact client, Réseau commercial, DRJ et CoDIR ;
- Piloter et coordonner l'ensemble des acteurs techniques (TMC) pour rétablir le plus vite possible le service à son niveau nominal de QoS ;
- Garantir que l'ensemble des acteurs du Run sont prêts pour superviser et gérer les plaintes clients éventuelles ;
- Effectuer les tests de service de bout en bout, avec les terminaux des clients (Modems, mobiles, etc.) ;
- Participer aux décisions de validation de lancement commercial des nouveaux services ;
- Paramétrer les offres et promotions ;
- Assurer le traitement des réclamations complexes ;
- Réaliser les études de faisabilité des EBM ;
- Mobiliser les ressources nécessaires si besoin pour l'amélioration de la qualité perçue ;
- Définir et proposer les KPI pertinents pour suivre la qualité des services, en particulier contractualiser le niveau des engagements avec le Marketing, et les décliner avec les entités partenaires (TMC, fournisseurs) ;
- Piloter l'élaboration et le suivi des plans d'actions d'amélioration sur le domaine sur la base des analyses des dysfonctionnements, toutes sources confondues ;
- Assurer le bon écoulement du trafic Roaming ;
- Coordonner la gestion des événements exceptionnels (Pilotage QoS) ;

- Piloter l'évaluation des performances du Département ;
- Participer au déploiement et à la mise en œuvre effective des exigences QSE ;
- Contribuer à garantir le respect de l'environnement, la sécurité, l'hygiène et la santé des collaborateurs au travail.

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Avoir une formation de base équivalente à BAC+4/5 en télécommunications ou dans un domaine connexe ;
Expériences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un minimum de cinq (7) ans d'expérience opérationnelle dans le domaine ; • Avoir minimum 4 ans d'expérience dans le management d'équipe ;
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de la politique, des priorités de la SBIN ; • Connaissance des produits et services de la SBIN ; • Bonnes compétences en management ; • Connaissance des applications informatiques utilisées dans la gestion des activités ; • Connaissance des processus du domaine ; • Connaître les différents composants de l'infrastructure des réseaux fixe et Mobile ; • Une bonne connaissance des architectures des réseaux fixe et mobile, • Avoir des connaissances sur les éléments transverses en interaction (énergie, outils, supervision, radio, pfs...) • Connaître les outils du RUN et leur fonctionnement ; • Être totalement familier avec les outils OSS associés ; • Connaître le domaine de l'environnement technique ; • Connaissance des procédures de gestion des Projets ; • Savoir superviser la coordination d'une activité et s'assurer de l'organisation et la réalisation de toutes les tâches en cohérence avec les résultats escomptés. • Savoir évoluer dans un contexte international et/ou multiculturel. • Anglais fonctionnel.
Exigences du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de l'autonomie et de l'initiative ; • Capacité d'écoute, de communication, d'organisation ; • Connaissance des techniques de communication ; • Maîtrise des techniques de négociation ; • Savoir élaborer et suivre un tableau de bord ; • Capacité à satisfaire les besoins individuels de développement des compétences ; • Maîtrise de la conduite de réunion ; • Capacité relationnelle et esprit d'équipe ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'entraînement/ d'animation ; • Être apte à travailler sous pression avec une attitude positive et constructive. • Avoir une excellente communication et être capable à travailler en équipe pour atteindre les objectifs organisationnels ; • Disposer d'une forte aptitude d'organisation, d'une maturité de jugement et de comportement ; • Avoir l'aptitude à établir et maintenir des relations de travail efficaces avec les collègues ; • Démontrer d'un esprit d'ouverture face au changement et avoir des aptitudes à gérer des dossiers complexes et les contradictions ; • Avoir le contrôle de soi et être de bonne humeur, même sous pression ; • Capacité à gérer des projets complexes ; • Capacité à piloter des équipes techniques et sous-traitances ; • Capacité de prise de décisions et force de propositions ; • Bonne gestion du temps et des priorités ; • Excellente communication orale et écrite ; • Aptitude à la négociation ; • Avoir un sens aigu de l'éthique et de l'intégrité dans le traitement de tous les dossiers dans lesquels il est impliqué dans leur mise en œuvre ; • Être disposé à effectuer des travaux de nature confidentielle, à traiter un grand volume de travail et à respecter les délais ; • Avoir une capacité à se concentrer sur les résultats attendus et à répondre positivement aux questions qui pourraient être posées dans son domaine de compétence ; • Avoir d'excellentes capacités d'analyse, de raisonnement, de prise de décision et de rédaction ; • Avoir la capacité de mettre l'accent sur le résultat et réagir positivement aux commentaires ; • Stimuler un environnement d'apprentissage par le leadership et l'exemple, ainsi que la gestion de la connaissance ; • Maîtriser les outils du numérique (l'outil informatique et les technologies de la communication) ;
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	<ul style="list-style-type: none"> • Un CV actualisé • Une lettre de motivation

	<p>Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature à l'adresse : recrutetalents@sbin.bj avec pour objet du mail, la mention : “Candidature au poste de Chef de Département Service Management Center ITN” au plus tard le 09 novembre 2021 à 20h00 (heure de Cotonou).</p>
--	--