
Technicien Supervision et Maintenance Réseau & Informatique

FICHE DE POSTE

Supérieur hiérarchique	Responsable Technique du Réseau RBER
Relation fonctionnelle	Toutes les structures de SBIN, Sous-traitants, Support du domaine,

MISSIONS DU POSTE

- Gérer l'installation la configuration et la maintenance du matériel informatique et télécom ;
- Assurer la supervision des équipements réseaux informatiques et télécom ;
- Assurer l'administration et exploitation de quelques serveurs ;
- Aider à la gestion, installation et maintenance des logiciels ;
- Assurer l'assistance et support technique (matériel et logiciel) auprès des utilisateurs ;
- Assurer la gestion des sauvegardes sur les applications et serveurs internes ;
- Assurer la présentation des ressources informatiques aux nouveaux utilisateurs ;
- Sensibiliser les utilisateurs sur la sécurité informatique et sur les règles de bonnes pratiques ;
- Aider à la gestion de la téléphonie sur IP, assistance aux utilisateurs et maintenance des installations ;
- Assurer la gestion et la maintenance des installations de vidéo-projection, de visioconférence, et téléphonie IP ;
- Assurer la mise en place, la maintenance et l'exploitation simultanée de plusieurs points d'accès wifi ;
- Assistance et support technique auprès des utilisateurs pour l'utilisation des installations de vidéo-projection et de visioconférence ;
- Assurer le contrôle et la surveillance des systèmes des équipements Informatiques supervisés ;
- Cordonner la collette le traitement des tickets et produire les statistiques périodiques ;
- Assurer la diffusion de fiche d'incident, clôture et rapport de vacation.

PRINCIPALES ACTIVITES

- Assurer la supervision des équipements réseaux informatiques et télécom ;
- Surveiller l'état de fonctionnement des systèmes ;
- Organiser et effectuer les interventions de premier niveau ;
- Organiser et effectuer les maintenances préventives ;
- Localiser et relever les pannes ou défauts, dysfonctionnements, ... , en relation avec l'équipe de supervision ;
- Assurer le support utilisateur en continue ;
- Diffuser les avis d'incident ;
- Suivre les incidents jusqu'à résolution ;
- Elaborer et diffuser les rapports de vacation ;
- Assurer le suivi des indicateurs de maintenance ;
- Assurer l'analyse et l'exploitation des rapports de maintenance préventive et les corrections nécessaires identifiées ;
- Participer à l'analyse des dysfonctionnements des équipements (fautes, incidents, tableau de bord, rapport de maintenance préventive) et proposer des solutions techniques d'amélioration ;

- Produire des rapports d'état hebdomadaires et mensuels des équipements, ainsi que les rapports d'activités hebdomadaires et mensuels ;
- Réaliser toutes autres tâches confiées par le Responsable hiérarchique ;

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Avoir une formation de base équivalente à BAC+2/3 en Réseaux Informatique, Télécom, Electrotechnique, Electronique, ...
Expériences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une expérience dans le domaine de la maintenance et de la supervision des équipements réseaux informatiques et télécom est souhaitée.
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance de la suite MS Office : Word, Excel, PowerPoint, Access, etc. ▪ Connaissance générale des systèmes d'exploitation (Windows, Linux) ; ▪ Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques ; ▪ Notions essentielles sur les réseaux informatiques, Télécom et sur la téléphonie sur IP ; ▪ Notions essentielles sur les systèmes de vidéo-projection et de visioconférence ; ▪ Connaissances générales des systèmes réseaux informatique et télécom ; ▪ Notions essentielles sur la configuration et la gestion des points d'accès wifi en réseaux ; ▪ Connaissances générales des systèmes d'alimentation électrique des équipements informatiques et télécoms ; ▪ Connaissances générales des systèmes de climatisation des salles d'équipements informatiques et télécoms de climatisation.
Exigences du poste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir analyser un dysfonctionnement et assurer le soutien fonctionnel et applicatif aux utilisateurs et aux équipes ; ▪ Analyser un dysfonctionnement complexe ; ▪ Déclencher les interventions, les suivre et informer les entités concernées ; ▪ Coordonner éventuellement les différents intervenants et constater la bonne fin des opérations. Alimenter en conséquence la base de données correspondante ; ▪ Savoir interpréter et mettre en œuvre les procédures liées au domaine et à l'activité ; ▪ Savoir écouter et analyser la demande du client ; ▪ Savoir réaliser un diagnostic pour déterminer les besoins client à l'aide des outils du domaine ; ▪ Savoir identifier et proposer la solution adaptée. ▪ Etre capable de traiter les événements survenant sur les équipements réseaux télécom et informatiques ; ▪ Savoir apporter du soutien technique à un intervenant ; ▪ Savoir communiquer en interne et en externe ;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir travailler en groupe ; ▪ Etre rigoureux dans l'exécution des tâches et dans l'application des procédures ; ▪ Etablir des relations de collaboration et de coopération aussi bien au sein de son équipe qu'au sein de l'organisation ; ▪ Savoir transmettre, échanger, et partager de l'information écrite et orale de façon claire, tout en s'adaptant à ses interlocuteurs ; ▪ Intégrer la qualité et la satisfaction clients ; ▪ Etre réactif avec un bon esprit d'analyse et de synthèse ; ▪ Aptitude à s'adapter aux évolutions des techniques ▪ Grande disponibilité (24h/24 – 7J/7)
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou et les centres universitaires du Bénin
Disponibilité du candidat	Immédiate
Dossier à fournir	<ul style="list-style-type: none"> • Un CV actualisé • Une lettre de motivation • Copie simple du diplôme <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 Technicien Supervision et Maintenance Réseau & Informatique” au plus tard le 09 novembre 2021 à 20h00 (heure de Cotonou).</p>