

APPEL A CANDIDATURES

Chef de Service Intégration des Services

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Chef de département Service Management Center
Relation fonctionnelle	Toutes les structures SBIN, Fournisseurs, Gestionnaire, etc.
MISSIONS DU POSTE	
<ul style="list-style-type: none">- Participer à l'étude des Expressions de Besoins Marketing pour l'implémentation de nouveaux services ou la modification de services existants- Assurer l'interface avec les services clients,- Assurer et coordonner le reporting journalier et hebdomadaire des services pour les différentes plateformes de services & Core Network,- 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 niveau 3 du traitement des plaintes clients,- Participer aux différents projets TTM et hors TTM impactant le domaine Core & Plateformes de Services.	
PRINCIPALES ACTIVITES	
<ul style="list-style-type: none">- Recueillir et analyser les données de qualité de service,- Mettre à jour les référentiels pour les services des plateformes de services et Core Network,- Traiter les réclamations liées aux dysfonctionnements émanant des services clients dans les délais,- Piloter et améliorer les processus dans lesquels le service Intégration des Services est impliqué,- Rédiger et améliorer les modes opératoires des services pour les différentes plateformes de services et Core Network,- Traiter les requêtes des clients internes et externes pour les différentes plateformes de services et Core Network dans les délais,- Assurer l'assistance technique nécessaire aux services utilisateurs,- 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 ;- Piloter le paramétrage des offres et promotions ;- Réaliser les études de faisabilité des EBM ;- 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 (5) ans d'expérience opérationnelle dans le domaine ; • Avoir minimum 3 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 ; • Connaissance des 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...) • Connaissance des outils du RUN et leur fonctionnement ; • Totale familiarité avec les outils OSS associés ; • 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 ; • Savoir élaborer et suivre un tableau de bord ; • Maîtrise de la conduite de réunion ; • Capacité relationnelle et esprit d'équipe ; • 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 ;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 de prise de décisions et force de propositions ; • Bonne gestion du temps et des priorités ; • 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 ; • 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 Service Intégration des Services ” au plus tard le 23 mars 2022 à 20h00 (heure de Cotonou).</p>

« La SBIN, une entreprise digitale et humaine, engagée pour le développement des compétences béninoises au service du numérique »