

APPEL A CANDIDATURES**Chef de Service Supervision et Maintenance 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">- Assurer la supervision H24 – 7/7 des services,- Assurer la gestion de la QoS réseau et IT avec les MSP- Être le point d'entrée unique de la DRSI pour les plaintes clients,- Garantir la qualité de service offerte aux clients.	
PRINCIPALES ACTIVITES	
<ul style="list-style-type: none">- 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 ;- Assurer une communication en temps réel et différé sur les ATP Réseaux, Services et SI en direction des cibles ;- 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 éventuels ;- Participer à la définition de 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) ;- Participer à l'élaboration et le suivi des plans d'actions d'amélioration sur le domaine sur la base des analyses des dysfonctionnements, toutes sources confondues ;- Participer au suivi des événements exceptionnels (Pilotage QoS) ;- 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 ;

<p>Expériences professionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un minimum de cinq (5) ans d'expérience opérationnelle dans le domaine ; • Avoir minimum 2 ans d'expérience dans le management d'équipe ;
<p>Compétences requises</p>	<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 ; • Savoir évoluer dans un contexte international et/ou multiculturel. • Anglais fonctionnel.
<p>Exigences du poste</p>	<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 ; • Savoir élaborer et suivre un tableau de bord ; • 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 ; • Avoir le contrôle de soi et être de bonne humeur, même sous pression ; • Capacité de prise de décisions et force de propositions ; • Excellente communication orale et écrite ; • Excellentes capacités d'analyse, de raisonnement, de prise de décision et de rédaction ; • 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 Supervision et Maintenance 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** »