

## APPEL A CANDIDATURES

### Chef de Service Support Fonctionnel et Technique

#### FICHE DE POSTE

**Supérieur hiérarchique**

Département Service Management Center

**Direction**

Direction des Réseaux et des Systèmes d'Information

#### MISSIONS DU POSTE

- Participer à tout projet informatique de mise en place ou d'évolution de la couverture fonctionnelle des SI
- Assurer l'exploitation et l'administration fonctionnelle des paramètres des applications SI
- Assurer en continu l'adéquation des fonctionnalités du SI aux besoins et attentes des structures utilisatrices
- Traiter les demandes de travaux SI, de paramétrage et/ou d'étude de faisabilité offres
- Concevoir et mettre à disposition des utilisateurs finaux des outils adaptés au suivi de leurs activités (Reportings et Tableaux de bords)
- Être le point d'entrée unique du SI pour les signalisations/demandes des utilisateurs et clients.
- Traiter les signalisations des clients et les incidents et les aiguiller vers le bon support de niveau N+1 en cas de besoin.
- Gérer le processus de gestion des incidents et problèmes.
- Participer à l'élaboration des sondages de satisfaction et la communication vers les différents utilisateurs du SI.
- Fournir aux utilisateurs du SI le support nécessaire à la bonne utilisation des outils informatiques et développer un point de contact unique pour une restauration rapide des services mis à leur disposition conformément aux exigences métiers
- Fournir aux utilisateurs les matériels et les accessoires à la bonne réalisation de leurs activités

#### PRINCIPALES ACTIVITES

- Enregistrer et suivre les signalisations, les demandes et les réclamations des utilisateurs
- Fournir l'assistance téléphonique de premier niveau (diagnostic, résolution)
- Procéder à l'escalade vers les groupes de support de niveau 2 et 3 si nécessaire
- Communiquer les indisponibilités des services mise à disposition par le SI
- Identifier les problèmes (incidents répétitifs et/ou à la cause inconnue)
- Fournir l'assistance nécessaire aux utilisateurs SI (Applications et poste de travail)
- Assurer un suivi du Reporting et proposer des actions pour l'amélioration du service fourni aux utilisateurs
- Mettre en place un plan de développement des compétences pour les agents de support
- Organiser des revues d'incidents et des demandes en relation avec les différents Business Units et utilisateurs

- Participer aux ateliers fonctionnels projets (spécifications fonctionnelles détaillées, des plans et scénarii de tests, passage de jalon, documentation du matériel didactique, des modes opératoires etc.)
- Concevoir le matériel didactique et animer les sessions de formation (à l'usage et à la conduite du changement) des supports fonctionnels et des experts métiers.
- Procéder aux tests de recettes fonctionnelles en conformité avec les plans et scénarii de tests confiés par le chef de service.
- Suivre et piloter la correction des anomalies logicielles en rapport avec les fournisseurs des progiciels et les structures techniques internes SBIN (collecte, qualification et signalisation des anomalies ; réception, tests d'intégration, tests de non régression, et validation et mise en production des patches correctifs) et information des structures concernées.
- Effectuer les activités de paramétrage des SI
- Assister le réseau commercial, les chefs de produits marketing et les structures d'aide et de soutien vente dans les campagnes (ciblage, génération de liste, production, d'analyse de données et de reporting)
- Assurer le pilotage des chantiers Process et SI des différents projets à impacts Business
- Réaliser les contrôles du cycle de facturation des différents produits et marchés (Contrôle/Correction anomalies communications, contrôle d'exhaustivité communications, tickets, factures produites, test de facturation (Trial), validation de la facturation en rapport avec les fonctionnels et exploitants « facturation »
- Assister l'expérience clients dans le traitement des réclamations et des demandes clients

**PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE**

<b>Formation</b>	Bac + 4 Ecoles d'ingénieur généraliste ou spécialisées en informatique
<b>Expériences professionnelles</b>	1 à 3 ans d'expérience dans un environnement de production, conception, d'exploitation ou de support.
<b>Compétences liées au poste</b>	<p>Compétences et aptitudes requises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise de la couverture fonctionnelle des applications gérées et expertise dans l'administration et l'exploitation fonctionnelle des paramètres de ces applications</li> <li>• Disponibilité, Autonomie, Capacité d'organisation et de priorisation</li> <li>• Capacité d'analyse et de synthèse, Sens de l'initiative, Rigueur</li> <li>• Savoir animer un groupe, mettre en place et entretenir et/ou s'inscrire dans une organisation collaborative</li> <li>• Capacité de communication, de Négociation et de fourniture de service</li> <li>• Capacité de gestion du stress et d'organisation du temps</li> <li>• Connaissance de l'environnement applicatif et technique des opérateurs</li> <li>• Connaissance du référentiel ITIL (Processus Exploitation des Services)</li> <li>• Connaissances pointues sur l'architecture technique des équipements</li> <li>• Connaissances avancées du système d'exploitation Windows.</li> <li>• Connaissances de la messagerie Microsoft Exchange.</li> <li>• Connaissances informatiques larges sur les réseaux, systèmes et bases de données, AD</li> </ul>

<p><b>Exigences du poste</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientation client</li> <li>• Capacité à travailler sous la pression</li> <li>• Esprit d'équipe et engagement</li> <li>• Gestion des risques</li> <li>• Esprit d'initiative</li> <li>• Aptitudes à communiquer</li> <li>• Créativité et innovation</li> <li>• Organisation et méthodes</li> <li>• Transparence et exemplarité</li> </ul>
<p><b>Relations fonctionnelles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structures Business (DEO, DMCM, DSE, DMM)</li> <li>• Structures commerciales et Expérience clients (Pop et prestataires call center)</li> <li>• Structures de support (DAR, DAF, DRJ, DRH, etc...)</li> </ul>
<p><b>LIEU DU CONTRAT</b></p>	
<p><b>Lieu</b></p>	<p>Cotonou - BENIN</p>
<p><b>Disponibilité du candidat</b></p>	<p>Immédiate ou selon la durée du préavis</p>
<p><b>Dossier à fournir</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un CV actualisé</li> <li>• Une lettre de motivation</li> </ul> <p>Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature à l'adresse : <a href="mailto:recrutetalents@sbin.bj">recrutetalents@sbin.bj</a> avec pour objet du mail, la mention : “ <b>Chef de Service Support Fonctionnel et Technique</b>”. au plus tard le <b>21 août 2022 à 20h 00</b> (heure de Cotonou).</p>

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