

APPEL A CANDIDATURES

Analyste & Intégrateur Core Network & VAS

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">- Apporter son expertise pour l'intégration de nouveaux services ou équipements dans le domaine Core et PFS à travers les projets structurants.- Fournir les recommandations nécessaires à leur évolution ainsi que leur optimisation,- Piloter les analyses qualité de fonctionnement de bout en bout,- Piloter la résolution des dysfonctionnements,- Participer à l'étude des Expressions de Besoins Marketing pour l'implémentation de nouveaux services ou la modification de services existants,- Représenter la Voix du client pour le portefeuille de services de son domaine,- Être le partenaire privilégié du Service à la Clientèle pour la gestion des plaintes clients complexes,- Analyser la QoS de son domaine d'activité,- Analyser les incidents dans son domaine et faire le suivi des plans d'actions identifiés pour la maîtrise des incidents,- Animer la boucle de qualité de son domaine d'activité,- Assurer le support pour le traitement des plaintes complexes,- Assurer la montée en compétence des équipes,- Participer à l'analyse des patches et des nouvelles versions software des équipements de son domaine,- Être capable de mettre en place, en coordination avec les TMCs concernés ainsi que tous les autres partenaires (Service client, Marketing, ...) les meilleures conditions pour une fourniture parfaite des services aux clients, au sein du SMC,- Pilotage et la relève des incidents,- Analyse des travaux planifiés afin de veiller à la maîtrise des impacts clients et de la dégradation de la QoS,- Analyser les incidents et faire le suivi des plans d'actions identifiés pour la maîtrise des incidents,	
PRINCIPALES ACTIVITES	
<ul style="list-style-type: none">- Vous êtes le correspondant des entités extérieures à l'entité pour les problématiques de QoS des services de votre portefeuille :<ul style="list-style-type: none">• Analyser les causes d'insatisfaction sur les services du portefeuille de son domaine	

- Définir et proposer les KPI pertinents pour contrôler la qualité du service, en particulier contractualiser les engagements avec le Marketing, les décliner avec les entités partenaires (TMC, fournisseurs),
 - Organiser l'analyse des dysfonctionnements, des incidents impactant votre portefeuille de service (Gestion de problème),
 - Piloter l'élaboration et l'avancement de plans d'actions d'amélioration sur le service
 - Prioriser les actions d'évolution ou de correction,
 - Produire le reporting mensuel sur le service en collaboration avec les différents acteurs de la boucle qualité ,
 - Participer à la gestion de projets TTM, iTTM, PO (participation aux recettes, workshops),
 - Dérouler les tests de Terminaux.
- Vous êtes le correspondant des entités extérieures à l'entité pour les problématiques qualité de service des services de votre portefeuille,
 - Vous devrez fournir un suivi régulier des problèmes impactant votre portefeuille de services,
 - Vous contribuerez aux actions techniques de mise en place des offres commerciales
 - Participer aux décisions de validation de lancement commercial des nouveaux services ;
 - Piloter le paramétrage des offres et promotions ;
 - Participer aux 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 ;
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, • Maîtrise des architectures des réseaux GSM, GPRS, UMTS, IP et WIMAX • Connaissance de la signalisation SS7 et des piles protocolaires associées

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ; • 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.
<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 ; • 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 ; • 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.bi avec pour objet du mail, la mention : “Candidature au poste d'Analyste & Intégrateur Core Network & VAS ” au plus tard le 07 octobre 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** »