

APPEL A CANDIDATURES

INGENIEUR & INTEGRATEUR CORE NETWORK & VAS

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Chef de Service Intégrateur des Services
Relation fonctionnelle	Toutes les structures SBIN, Fournisseurs, Gestionnaire, etc.
MISSIONS DU POSTE	
L'Ingénieur & Intégrateur Core Network & VAS a pour mission d'/de :	
<ul style="list-style-type: none">- Apporter son expertise pour l'intégration de nouveaux services ou équipements dans le domaine Core et PFS (lire Plateformes des Services) en général 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 patchs 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 ;- Assurer le pilotage et la relève des incidents ;- Analyser les 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	

Sous l'autorité du Chef de Service Intégrateur des Services, l'**Ingénieur & Intégrateur Core Network & VAS** est chargé des tâches suivantes :

- Correspondre (c.-à-d. le point focal) avec les entités extérieures pour les problématiques de QoS et toutes les requêtes afférentes aux plateformes de Mobile-Money, de recharges électroniques (MM & EVC) et de leurs produits dérivés ;
- Analyser les causes d'insatisfaction sur les services et produits de Mobile-Money et de recharges électroniques (MM & EVC) ;
- 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) ;
- Participer aux déroulements des tests des offres et de services ;
- Fournir un suivi régulier des problèmes remontés et pendant, impactant votre portefeuille de services ;
- Contribuer aux actions techniques de mise en place des offres commerciales sur MM & EVC ;
- Participer aux décisions de validation de lancement commercial des nouveaux services ;
- Piloter et contribuer à la création des diverses Offres et promotions demandées par le Marketing ;
- Participer aux études de faisabilité et aux traitements des EBM affectées ;
- 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 au sein de l'équipe du service.

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Avoir un BAC+5 en télécommunications ou dans un domaine connexe
Expériences professionnelles	Justifier d'un minimum de quatre (4) ans d'expérience opérationnelle dans le domaine des Plateformes de services plus précisément sur MM & EVC
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance de la politique et 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 plateformes de Prépaiement (IN, CBS, OCS), de Core fixe & Mobile (HSS, IMS, HLR, MSC) ou de Service Plus (VAS SMSC, Mobile Money, EVc, etc.) serait un grand atout.- Connaissance de la programmation en langage VBA et plus ;- Connaissance du langage XML ;- Connaitre les différents composants de l'infrastructure des réseaux

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 ; - 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 ; - Maitriser l'anglais fonctionnel.
Exigences du poste	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir le sens de l'autonomie et de l'initiative ; - Avoir la capacité d'écoute, de communication, d'organisation ; - Savoir élaborer et suivre un tableau de bord ; - Maitriser de la conduite de réunion ; - 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 la capacité de prise de décisions et être force de propositions ; - Avoir une 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	<ul style="list-style-type: none"> • Cotonou
Disponibilité du candidat	<ul style="list-style-type: none"> • Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	<ul style="list-style-type: none"> • Un CV actualisé

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Une lettre de motivation• Si vous vous reconnaisez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature au mail <u>celtiis.bj/celtiis-et-vous/recrutements</u> au plus tard le 24 janvier 2026 à 23h00 |
|--|--|

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