

APPEL A CANDIDATURE D'UN RESPONSABLE SUPPORT

Guinéenne de Monétique (GuiM) est un Groupement qui regroupe la Banque Centrale et l'ensemble des établissements de crédit, et dont le siège se trouve à Conakry en République de Guinée.

Elle a pour objet, la mise en place du Switch monétique et digital.

Dans ce cadre, la GuiM recrute :

- **Responsable Support.**

Conditions Générales :

Pour être éligible, les candidats doivent remplir les conditions suivantes :

- Être disponible immédiatement,
- Être âgés de 30 ans au plus,
- Avoir la nationalité Guinéenne.

Le candidat retenu sera engagé sous un Contrat à Durée Indéterminé (CDI), assorti d'une période d'essai de trois (3) mois.

Les dossiers de candidatures (lettre de motivation CV, diplôme et/ou attestations, attestations de travail, prétentions salariales, etc...) devront parvenir par voie électronique à : adama.mbaye@apb-guinee.org au plus tard le mardi 26 décembre 2023 à 12 heures (GMT).

TERMES DE REFERENCE DU POSTE

Référence	RS
Poste proposé	Responsable Support
Contrat	CDI avec période d'essai de trois (3) mois.
Employeur	Guinéenne de Monétique (GuiM)
Salaire	Négociable en fonction de l'expérience
Localisation	Poste basé à Conakry en République de Guinée

MISSION PERMANENTE DU POSTE

La Guinéenne de Monétique (GuiM) est un GIE qui a pour mission principale la mise en place et la gestion du switch monétique et digital de la République de Guinée, qui, par le présent appel d'offre international, recherche un responsable Support.

CONDITIONS GENERALES :

Missions	Responsable de la prise en compte et du traitement des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarés par les utilisateurs. Il les fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution au sein de la Direction Technologie. Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service.
	- Accueillir des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnement ;

Description des activités principales	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre en compte les appels des utilisateurs ; - Enregistrer les incidents ou anomalies de fonctionnements signalées ; - Pré-diagnostiquer et qualifier ; - Traiter le 1^{er} niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution ; - Participer au traitement des requêtes et autres réclamations des membres ; - Procéder à un traitement efficace et dans les délais des réclamations des membres relatives au Back office ; - Transférer si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes ; - Alerter les équipes de la Direction Technologies sur tous incident qui est « hors norme » - Effectuer le suivi du traitement des appels/tickets des utilisateurs ; - Exploiter la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance ; - Emettre des demandes d'actions préventives de fond ; - Animer et gérer son équipe ; - Participer au processus de recrutement de ses équipes ; - Former le personnel aux processus de travail de son travail et son périmètre ; - Développer les compétences des collaborateurs sous sa responsabilité en pilotant les évaluations annuelles et en veillant au développement de leur potentiel ; - Participer à la rédaction et mise à jour des procédures.
Relations intérieures et extérieures	<ul style="list-style-type: none"> - Ensemble du personnel ; - Membre de la GuiM, Clients, consultants, prestataires, partenaires (nationaux et étrangers), commissaires aux comptes, organisations sociales, assurances, structures de santé.
Qualifications requises	<p><u>Formation académique</u></p> <p>Avoir un Bac+2 au minimum en informatique.</p> <p><u>Expériences professionnelles pertinentes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir 3 ans d'expériences minimum en tant qu'opérateur support utilisateur ou membre d'une équipe d'exploitation informatique ; - Avoir des bonnes connaissances des problématiques de support utilisateur sur les volets applicatifs et techniques ; - Avoir la maîtrise de la chaîne de support utilisateur (N1, N2, N3) ; - Avoir la capacité à gérer l'activité sous outil de ticketing ; - Avoir la capacité à élaborer des reporting de performance sur l'activité de support utilisateur - Avoir des connaissances techniques en Java et en Python. <p>Avoir des connaissances sur l'architecture technique les opérations d'exploitation.</p> <p><u>Compétences et qualités requises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité de motivation et de management d'équipe ; - Pilotage par objectifs ; - Gestion du stress ; - Réactivité, relationnel, communication ;

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Esprit d'équipe ;- Planification et organisation du travail ;- Maîtrise de l'Anglais. |
|--|---|

NB : Pour les envois par mail, toutes les pièces demandées, doivent être scannées puis transformées en PDF. Les originaux vous seront réclamés lors de l'entretien.

La Direction Générale