

## PROFIL DEVELOPPEUR - SUPPORT TECHNIQUE [BAC+2 minimum]

### **Description du poste :**

### **Missions :**

- Suivre et relancer les anomalies non closes
- Assistance des utilisateurs dans la signalisation des anomalies
- Création des tickets d'anomalies
- Suivi de la prise en charge des tickets par le fournisseur de la plateforme M-paiement
- Clôturer les tickets résolus
- Apporter une assistance aux équipes technique dans la gestion de la Maintenance préventive
- Apporter une assistance aux équipes technique dans la gestion de la Maintenance curative
- Produire des Rapports techniques mensuels d'activité
- Suivre les indicateurs de performance des résolutions des tickets en fonction des clauses contractuelles.

### **Qualifications requises :**

- BAC+2 MINIMUM

### **Compétences requises :**

- Avoir une bonne connaissance d'Excel, plus particulièrement, dans les tableaux dynamiques croisés
- Pouvoir effectuer les rapprochements des données.
- Assurer un suivi rigoureux des rapprochements, des écarts des données des différents partenaires
- Avoir une bonne connaissance des outils de traitement de données
- Avoir une bonne communication pour être le tampon entre le service commercial et les équipes comptable.
- Pouvoir ressortir les écarts entre les fichiers de transaction de source différente
- Des connaissances en comptabilité seraient un atout
  
- Avoir une bonne connaissance des bases de données Oracle
- Avoir une bonne connaissance de SQL
- Savoir concevoir, exécuter des Scripts SQL
- Avoir Une connaissance du langage Python
- Avoir une bonne connaissance des outils de traitement de données
- Avoir une connaissance en administration des OS (Windows, Linux, Ubuntu, etc.)
- Pouvoir fournir à temps le reporting sollicité par les services internes

- Pouvoir fournir les rapports demandés par les partenaires extérieurs
- Développer des scripts pour accélérer la mise à disposition des rapports
- Etre à même de s'approprier rapidement la structure de la base de données de la plateforme M-paiement
- Toute autre compétence additionnelle non mentionnée serait un atout

### **Aptitudes :**

- Avoir une expérience dans la gestion des plateformes M-paiement
- Avoir une expérience antérieure de support technique (gestion des incidents) d'une plateforme M-paiement
- Avoir déjà utilisé un outil de log des tickets
- Avoir une connaissance du cycle de traitement des tickets d'anomalie
- Savoir prioriser, prendre en charge rapidement les incidents.
- Savoir classifier les anomalies et suivre la résolution en fonction de leur criticité.
- Connaître les fonctions de base d'une plateforme M-paiement pour accélérer la prise en charge des anomalies
- Etre capable de vérifier l'effectivité des corrections avant le feedback aux utilisateurs finaux
- Toute autre compétence additionnelle non mentionnée serait un atout

### **Composition du dossier :**

- une demande d'emplois adressée à l'Administrateur Général de UNICOM SA ;
- un Curriculum vitae actualisé, signé et comportant une photo d'identité ;
- une copie du dernier diplôme et autres attestations prouvant l'expérience professionnelle.
- Les dossiers seront reçus physiquement à UNICOM-SA sise à la cité An III, tel : 25 30 40 40.

### **Informations relatives au contrat :**

- Lieu d'affectation : Ouagadougou

### **NB :**

- **Seules les candidatures retenues sur étude de dossier seront contactées pour l'entretien.**

