

IDENTIFICATION DU POSTE/GENERALITES		
Fonction	Chef de Département IT Operations	
Direction	Système d'Information & Digital	
Service	Système informatique	
Position dans l'organigramme	Hiérarchique N+1	Directeur du Système d'Information & Digital
	Sous sa responsabilité N-1	

OBJECTIFS DU POSTE (MISSION)
<ul style="list-style-type: none"> Garantir la disponibilité et la performance des systèmes critiques (CRM, CTI, eRecharge, SMSC, USSD, Orange Money, ERP, Charging & billing, provisioning, mediation) et les applications internes 24/7/365. Piloter l'exploitation BSS/OSS (billing, rating, facturation) et CRM pour assurer la continuité des services client et des revenus. Superviser la supervision proactive et le monitoring pour détecter, anticiper et résoudre les incidents avant qu'ils n'impactent les utilisateurs. Maîtriser la gestion des incidents et des changements (ITIL) pour réduire le nombre d'incidents critiques et respecter les SLA contractuels. <p>Coordonner les interactions critiques avec les équipes Infrastructure & Cloud, Digital Factory & Innovaton, Data & AI Factory et Service Support pour assurer un run stable et sécurisé.</p>

ACTIVITES/TÂCHES A ACCOMPLIR	
<p><u>Activités 1</u></p> <p>Superviser l'exploitation des plateformes critiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> En garantissant la disponibilité, l'intégrité des transactions, la conformité réglementaire et la fiabilité des interfaces avec les systèmes financiers, clients et métiers.
<p><u>Activités 2</u></p> <p>Piloter la supervision proactive et la disponibilité des services</p>	<ul style="list-style-type: none"> En déployant les outils de monitoring (Prometheus, Grafana, Datadog, Zabbix, SolarWinds, Centreon), en définissant des seuils d'alerte pertinents, en supervisant le NOC 24/7 et en assurant l'atteinte des objectifs de disponibilité et de performance des plateformes critiques.
<p><u>Activités 3</u></p> <p>Assurer la gestion des incidents et la continuité de service</p>	<ul style="list-style-type: none"> En appliquant les processus ITIL, en coordonnant la qualification, l'escalade et la résolution des incidents, en pilotant les analyses de causes racines (RCA), les plans d'amélioration et la réduction durable des incidents récurrents.
<p><u>Activités 4</u></p> <p>Gouverner les changements et le respect des SLA</p>	<ul style="list-style-type: none"> En évaluant les risques et impacts des changements, en coordonnant les approbations CAB, les fenêtres de maintenance et les validations post-déploiement, tout en garantissant le respect des engagements SLA et l'amélioration continue du MTTR.
<p><u>Activités 5</u></p> <p>Développer l'excellence opérationnelle et la gestion des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> En supervisant les processus de monitoring, de disponibilité, de gestion des capacités et de résilience, en anticipant les risques opérationnels, les points uniques de défaillance et les besoins futurs de capacité.

<p><u>Activités 6</u> Assurer la coordination transverse avec les parties prenantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> En collaborant étroitement avec les équipes internes et externes afin de garantir la disponibilité des services, la gestion des dépendances techniques, la résolution des incidents et l'accompagnement des évolutions métiers.
<p><u>Activités 7</u> Piloter la performance et le reporting exécutif</p>	<ul style="list-style-type: none"> En produisant les indicateurs clés (disponibilité, incidents critiques, MTTR, SLA), en animant les revues de performance, en alertant sur les risques majeurs et en formulant les recommandations et investissements nécessaires auprès de la Direction du SI & Digital et du CODIR.

PRINCIPAUX CONTACTS

Internes	Toutes les directions.
Externes	Régulateurs

COMPETENCES

Savoir	<p>Bac+5 minimum (Master informatique, ingénieur télécoms, systèmes d'information, école d'ingénieur généraliste).</p> <p>Certifications préférées : ITIL 4 Managing Professional (indispensable), TOGAF (architecture), TM Forum (eTOM, SID), AWS/Azure (exploitation cloud), Oracle/PostgreSQL, ITIL Intermediate.</p> <p>Anglais : (technique, documentation, fournisseurs).</p> <p>8-10 ans) avec une forte expertise des systèmes critiques Telco et Money (CRM, Billing, Provisioning, Orange Money, SMSC, USSD, eRecharge) et une maîtrise avancée d'ITIL (incidents, changements, monitoring).</p>
Savoir-Être	<ul style="list-style-type: none"> Résolution de problèmes Communication efficace Engagement et responsabilisation Autonomie Collaboration

AIRE DE MOBILITE

Poste précédent	
Evolution(s) possible(s)	

Nom et prénom de l'agent	
Signature de l'agent	



Nom et prénom du supérieur hiérarchique	
Signature du supérieur hiérarchique	