

## Service Delivery Officer H/F

*Dans le cadre de la mise en place de son pôle service desk, du déploiement de la solution ITSM ServiceNow et des processus ITIL, Advans recherche un(e) **Service Delivery Officer** motivé(e), pour rejoindre sa Direction Informatique. Vous avez une expérience réussie dans ce domaine au sein d'un groupe international et êtes attiré(e) par l'entrepreneuriat social et les environnements multiculturels ? Si vous êtes à la recherche d'un challenge et souhaitez rejoindre un groupe engagé, cherchant à avoir un impact positif et durable, cette offre est faite pour vous !*

*Le poste est basé à Abidjan, avec des missions possibles de courte durée, au sein des filiales du groupe.*

La Direction Informatique d'Advans accompagne le développement des filiales du groupe par la diffusion, la maintenance et l'évolution de solutions techniques innovantes adaptées au contexte des pays émergents.

### Les missions qui vous seront confiées

Rattaché(e) au Responsable d'Advans Services (pôle Service Desk), au sein de la Direction des Systèmes d'Information (DSI), vous êtes l'interface entre le groupe et les filiales, et l'interlocuteur privilégié au niveau du Service Desk. Vos missions sont les suivantes :

- ⊕ Animer les processus Gestion des Incidents, Gestion des Demandes, Gestion des Problèmes, Gestion des Changements
- ⊕ Animer des comités de pilotage
- ⊕ Elaborer le Catalogue de Service et veiller à son amélioration continue
- ⊕ Définir des différents niveaux de service (SLA) DSI – Filiales -Fournisseurs-Partenaires
- ⊕ Gérer des indicateurs de qualité et de performance
- ⊕ Produire du reporting sur les prestations délivrées (ITSM)
- ⊕ Suivre le respect des procédures
- ⊕ Suivre la mise à jour des procédures et des documentations techniques (Base de connaissances)
- ⊕ Piloter les contrats de service des différents partenaires de la DSI du groupe Advans (participation aux Comités de Pilotage, suivi des plans d'actions, suivi des indicateurs ...)

### Profil recherché

Vous avez un diplôme de niveau Bac+5 avec une spécialité en Informatique et/ou Télécoms. Vous êtes intéressé(e) par le secteur de la microfinance et les missions d'Advans. Vous avez :

- ⊕ Une expérience d'au moins 5 ans dans un poste similaire et dans un contexte international
- ⊕ Une certification et une bonne maîtrise de la démarche ITIL
- ⊕ Une bonne connaissance des outils ITSM (connaissance de ServiceNow serait un plus)
- ⊕ Une bonne maîtrise d'au moins une méthodologie de gestion des projets (SCRUM, PMP, PRINCE 2)
- ⊕ Une culture générale des systèmes d'informations et une bonne connaissance de la sécurité des SI dans un contexte hébergé et/ou Cloud
- ⊕ Une excellente aptitude oratoire et une bonne capacité d'écoute
- ⊕ Une parfaite maîtrise du français et de l'anglais (écrit et oral). La maîtrise d'une 3ème langue serait un plus.
- ⊕ D'excellentes relations interpersonnelles et aptitude à communiquer avec tout type d'interlocuteurs, dans un contexte multiculturel

- ⊕ Du dynamisme, de la réactivité, un sens du service client et une forte motivation pour la satisfaction client
- ⊕ De la rigueur, un esprit d'analyse, un sens de l'organisation et la gestion des priorités
- ⊕ Le sens de l'initiative et savez être autonome dans vos actions, tout en sachant travailler en équipe

*Vous vous reconnaissez dans cette description ? Alors postulez, vous êtes peut-être le prochain membre de l'équipe que nous cherchons !*

**Postulez ici : [https://advans.aragon-erh.com/new\\_rec\\_portal/apply/3119/FR](https://advans.aragon-erh.com/new_rec_portal/apply/3119/FR)**

### **En savoir plus sur Advans**

Advans est un groupe international leader en microfinance fondé en 2005. La mission du Groupe Advans est de répondre aux besoins de services financiers des petites entreprises et des autres agents économiques qui ont un accès inadapté, limité ou inexistant aux services financiers classiques. Le Groupe Advans est actuellement implanté dans neuf pays : le Cambodge, le Cameroun, le Ghana, la République Démocratique du Congo, la Côte d'Ivoire, le Pakistan, le Nigéria, la Tunisie et le Myanmar. A fin décembre 2020, le groupe servait plus de 1 000 000 de clients et employait plus de 7 500 personnes. Ses actionnaires sont la BEI, KfW, FMO, CDC Group, FISEA (Groupe AFD) et IFC.