



JOB ANNOUNCEMENT

Data Management System Support Analyst or Specialist

Ref: GSS/08/CIM/2024/26

The Africa Rice Center (AfricaRice) is seeking a highly qualified **Data Management System Support Analyst or Specialist** on behalf of CIMMYT who will be based at Thies, Senegal. S/He will work under the supervision of the Global User Support Team Lead.

About CIMMYT

CIMMYT is a cutting edge, non-profit, international organization dedicated to solving tomorrow's problems today. It is entrusted with fostering improved quantity, quality, and dependability of production systems and basic cereals such as maize, wheat, triticale, sorghum, millets, and associated crops through applied agricultural science, particularly in the Global South, through building strong partnerships. This combination enhances the livelihood trajectories and resilience of millions of resource-poor farmers, while working towards a more productive, inclusive, and resilient agrifood system within planetary boundaries.

Position purpose

The data management system (DMS) support specialist will join BRI's Global User Support team to provide service excellence to CGIAR and NARES customers who use or are willing to adopt and use our DMS, and support data migration activities as requested.

The position will report to the Global User Support Team Lead and work collaboratively with the DMS Service Desk team, internal services team, development teams and data managers to help manage data, respond to customer's tickets and requests, troubleshoot issues, attend and/or prepare/provide customer training (either online or in person), develop/review/translate documentation, amongst other activities. This position is also expected to act as a project manager of the Enterprise Breeding System (EBS) adoption projects, when required, for the quick expansion of EBS' base of users.

Position responsibilities

Under the supervision of the Global User Support Team Lead, the DMS support specialist will undertake activities with specific tasks that include, but are not limited to:

- Act as the project manager to lead EBS adoption projects as required, to coordinate all project phases from inception to closure;



AfricaRice

- Respond to day-to-day customer queries in a timely and accurate way, via phone, email, or chat;
- Support crop breeding teams to implement data management and digitalization systems;
- Identify customer needs and help customers use specific features of the DMS;
- Gather, analyze, and report issues encountered by customers using designated service management tools and procedures;
- Follow up with customers to ensure their technical issues are resolved;
- Share feature requests and effective workarounds with development team via service management tools;
- Keep customers informed about new features and functionalities of the systems;
- Translate user guides, video scripts (including rendering videos with translations), and other types of texts from EN to FR and vice-versa;
- Provide adoption support for any new BMS programs that are moving to EBS;
- Provide customer support to EBS users;
- Participate in data curation activities in support of the EBS adoption;
- Provide introductory training and demos on EBS;
- Assist in training junior Customer Support Representatives;
- Carry out other activities to support EBS implementation and usage as directed by the supervisor.

Qualifications/Selection Criteria

- **Education:** university degree in the field of computer science or related areas

Work experience and key competencies required:

- At least 5 years equivalent work experience
- Knowledge of basic computer hardware
- Experience with desktop and server operating systems.
- Experience providing training, especially in a group setting.
- Extensive application support experience with data management systems
- Strong documentation and training skills.
- Intermediate English level in a professional setting is mandatory.
- French language will be considered as an asset.



AfricaRice

Terms and Conditions

- This is a regionally recruited position.
- AfricaRice provides an attractive salary and benefits package and a collegial and gender-sensitive work environment.
- The initial appointment runs until 1st December 2027 with the possibility for renewal based on performance and availability of funding.

How to apply

1. To apply, click on the following link: <http://jobs.africarice.org>
2. Create an account if you are a new user, if not log on with your credentials to access active vacancies
3. Select **“Data Management System Support Analyst or Specialist”**
4. Follow the step-by-step application procedure.

Only online applications will be considered *(If you encounter any technical issue on the career site during your application, or you are prevented to proceed with your application until its final completion: Please kindly revert to us along with the screenshot of the issue through this email: africariceHR@cgiar.org). Applications are not allowed through this email.*

Not later than **08 May 2024**

AfricaRice promotes equal opportunities and believes that the diversity of its staff contributes to excellence. We thank all candidates, but only shortlisted candidates will be contacted. For more information on AfricaRice, please visit our website at: www.AfricaRice.org



AfricaRice

AVIS DE VACANCE DE POSTE

Analyste ou spécialiste appui à l'utilisation du système de gestion des données

Réf : GSS/08/CIM/2024/26

Le Centre du riz pour l'Afrique (AfricaRice) recrute pour le compte de CIMMYT un (e) **Analyste ou spécialiste appui à l'utilisation du système de gestion des données** qualifié(e) qui sera basé(e) à Thiès, Sénégal. Il/elle travaillera sous la supervision du Chef d'équipe globale d'assistance aux utilisateurs

À propos de CIMMYT

Le CIMMYT est une organisation internationale de pointe, à but non lucratif, qui se consacre à résoudre aujourd'hui les problèmes de demain. Il a pour mission d'améliorer la quantité, la qualité et la fiabilité des systèmes de production et des céréales de base telles que le maïs, le blé, le triticale, le sorgho, le millet et les cultures associées grâce à la science agricole appliquée, en particulier dans les pays du Sud, en établissant des partenariats solides. Cette combinaison permet d'améliorer les moyens de subsistance et la résilience de millions d'agriculteurs pauvres en ressources, tout en œuvrant en faveur d'un système agroalimentaire plus productif, plus inclusif et plus résilient dans les limites de la planète.

Objectif du poste

Le/la Spécialiste appui à l'utilisation du système de gestion des données (DMS) travaillera au sein de l'équipe d'appui aux utilisateurs de la BRI afin de fournir un service de qualité aux partenaires du CGIAR et des SNRA qui utilisent ou souhaitent adopter et utiliser notre DMS, et de contribuer aux activités de migration des données le cas échéant.

Le/la titulaire du poste travaillera sous la supervision du Chef d'équipe globale d'assistance aux utilisateurs et collaborera avec l'équipe du service d'assistance DMS, l'équipe des services internes, les équipes de développement et les gestionnaires de données. Il/elle contribuera à la gestion des données, répondra aux tickets et aux demandes des utilisateurs, résoudra les problèmes, assistera et/ou préparera/fournira des formations aux utilisateurs (en ligne ou en présentiel), rédigera/corrigera/tradira la documentation, entre autres activités. Le/la titulaire du poste sera également chargé(e) de gérer les projets de l'*Entreprise Breeding System (EBS)*, le cas échéant, afin d'étoffer rapidement la base d'utilisateurs de l'EBS.



Principales responsabilités

Sous la supervision du Chef d'équipe globale d'assistance aux utilisateurs, l'Analyste ou Spécialiste appui à l'utilisation du système de gestion des données mènera des activités dont les tâches spécifiques incluent entre autres :

- Agir en tant que chef(fe) de projet pour gérer les projets d'adoption de l'EBS, le cas échéant, et coordonner toutes les phases du projet, du lancement jusqu'à la clôture ;
- Répondre aux questions quotidiennes des utilisateurs en temps opportun et de manière précise, par téléphone, par courriel ou par messagerie instantanée ;
- Appuyer les équipes de sélection végétale dans la mise en œuvre de systèmes de gestion des données et de numérisation ;
- Identifier les besoins des utilisateurs et les aider à utiliser les fonctions spécifiques du DMS ;
- Collecter, analyser et signaler les problèmes rencontrés par les utilisateurs à l'aide des outils et des procédures de gestion des services prévus à cet effet ;
- Suivre les utilisateurs pour s'assurer que les problèmes techniques qu'ils rencontrent sont résolus ;
- Partager les demandes de fonctionnalités et les solutions efficaces avec l'équipe de développement via les outils de gestion des services ;
- Tenir les utilisateurs informés des nouvelles caractéristiques et fonctionnalités des systèmes ;
- Traduire des guides d'utilisation, des scripts vidéo (y compris des vidéos) et d'autres types de textes de l'anglais vers le français et vice-versa ;
- Assister à l'adoption de tout nouveau programme BMS qui passe à l'EBS ;
- Assister les utilisateurs de l'EBS ;
- Participer aux activités de conservation des données pour contribuer à l'adoption de l'EBS ;
- Fournir une formation introductive et des démonstrations sur l'EBS ;
- Contribuer à la formation des nouveaux agents d'assistance aux utilisateurs ;
- Réaliser d'autres activités pour contribuer à la mise en œuvre et à l'utilisation de l'EBS, conformément aux instructions du superviseur.

Qualifications / critères de sélection

Qualifications : Diplôme d'études supérieures ou diplôme universitaire en informatique ou dans des domaines connexes,



Expériences professionnelles et compétences clés :

- Au minimum cinq années d'expérience professionnelle pertinente.
- Maîtrise du matériel informatique de base.
- Expérience dans l'utilisation des systèmes d'exploitation des ordinateurs de bureau et des serveurs.
- Expérience dans la formation, en particulier dispensée à des groupes.
- Solide expérience en matière d'appui à l'utilisation des systèmes de gestion des données.
- Solides compétences en matière de rédaction de documents et de formation.
- Justifier d'un niveau d'anglais intermédiaire dans un contexte professionnel est obligatoire.
- La maîtrise du français serait un atout.
- Expérience en tant que spécialiste dans le domaine de l'assistance aux utilisateurs de systèmes de gestion de données, ou dans un domaine connexe.
- Une bonne connaissance du DMS du CGIAR et des outils de gestion de la sélection est souhaitée.
- Expérience dans l'utilisation de logiciels d'assistance et d'outils d'assistance à distance.
- Excellentes compétences en matière de communication et de résolution de problèmes.
- Capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois.
- Excellentes compétences en matière de communication écrite et orale.
- Excellentes compétences interpersonnelles, avec un accent particulier sur l'établissement de relations, l'écoute et la capacité à poser des questions.
- Capacité à travailler avec un minimum de supervision et de manière indépendante

Termes et conditions

- Il s'agit d'un poste régional.
- AfricaRice offre un salaire et des avantages attrayants ainsi qu'un environnement de travail collégial et sensible au genre.
- Le contrat initial court jusqu'en 2027 avec possibilité de renouvellement en fonction de la performance et de la disponibilité des fonds.

Comment faire acte de candidature

5. Pour faire acte de candidature, veuillez cliquer sur le lien suivant :
<http://jobs.africarice.org>
6. Créer un compte si vous êtes un nouvel utilisateur, sinon vous connecter avec vos identifiants pour accéder aux avis de vacance de poste actifs



AfricaRice

7. Cliquer sur « **Data Management System Support Analyst or Specialist** »
8. Suivre les procédures de candidature étape par étape.

Seules les candidatures en ligne seront prises en compte ***(Si vous rencontrez un problème technique sur le site de carrière pendant que vous soumettez votre candidature, ou si vous ne pouvez pour des raisons techniques terminer le processus, merci de bien vouloir nous adresser un courriel avec une capture d'écran des problèmes rencontrés à l'adresse suivante : africariceHR@cqiir.org). Les candidatures ne sont pas recevables par ce courriel.***

Les candidatures sont recevables jusqu'au **08 mai 2024**

AfricaRice favorise l'égalité des chances et est convaincu que la diversité de son personnel contribue à l'excellence. Nous remercions tou(te)s les candidat(e)s mais seuls les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s. Pour de plus amples informations sur AfricaRice, veuillez visiter notre site web à : www.AfricaRice.org