

SUNU DigiTech

Chargé du Support IT (F/H)

📍 Abidjan / Côte d'Ivoire

SUNU DigiTech est le pôle d'expertise digitale et technologique en charge de la transformation des filiales Assurances, Banques et Santé du Groupe SUNU.

Veiller à la disponibilité et à la performance des outils IT, tout en garantissant une assistance efficace aux clients internes et externes en cas d'incidents techniques ou applicatifs.

Missions principales

- Prise en charge des tickets escaladés de niveau 3 (incidents et demandes de service IT) pour les établissements bancaires, couvrant les environnements matériels, logiciels, réseaux et applications métiers ;
- Diagnostic, analyse approfondie et résolution des incidents complexes de troisième niveau ;
- Identification et alerte proactive de la hiérarchie en cas d'incident majeur impactant un nombre significatif d'utilisateurs ;
- Production de reportings réguliers pour assurer le suivi des activités et la performance du support dans le domaine bancaire ;
- Accompagnement à l'exploitation et au maintien en conditions opérationnelles des infrastructures locales ;
- Support technique sur les outils bureautiques et les applications spécifiques au secteur bancaire (Core Banking System, etc.) ;
- Analyse détaillée et documentation des incidents complexes avant escalade vers les équipes spécialisées (développement, infrastructure, cybersécurité) ;
- Garantie de la disponibilité et de la continuité des services IT au sein des banques ;
- Suivi, mise à jour et gestion des tickets via l'outil ITSM dédié (MyITSM).

Profil

- BAC + 3/4/5 en Informatique ou équivalent ;
- 2 ans minimum dans un poste similaire ;
- Une expérience dans le secteur bancaire serait appréciée.

Comment postuler ?

Merci d'envoyer votre Curriculum Vitae en précisant en objet : « **Recrutement Chargé(e) du Support IT 2026** » à l'adresse suivante : recrutement.digitech@sunu-group.com au plus tard le **jeudi 12 mars 2026 à 17h30**.

NB : Seules les candidatures retenues seront contactées.



Compétences requises

- Justifier d'une expérience sur les applications métiers bancaires (Capital Banker, etc.) ;
- Maîtriser les outils ITSM et les bonnes pratiques ITIL ;
- Maîtriser les environnements Microsoft (Windows, AD, Office 365), Linux ;
- Avoir la capacité de mener à bien une démarche d'investigation des incidents ;
- Avoir le sens du service, un excellent relationnel et être orienté client ;
- Être intègre, faire preuve de fiabilité et de qualité ;
- Être agile et avoir le sens de l'innovation ;
- Avoir la capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse.