BANQUE NATIONALE POUR LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE SA

Opportunités de carrière : ASSISTANT HELPDESK

La Banque Nationale pour le Développement Economique du Sénégal recrute pour la Direction des Systèmes d'Information (DSI), un Assistant Helpdesk.

Finalités du Poste

Il assure la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarés par les utilisateurs. Il les fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution. Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service. À la différence de l'assistant fonctionnel, il traite tout type d'incidents et n'est pas toujours présent auprès des utilisateurs.

Description des Activités principales du Collaborateur

Accueil des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements

- Prend en compte les appels des utilisateurs.
- Enregistre les incidents ou anomalies de fonctionnement signalées.
- Pré-diagnostique et qualifie.

Traitement ou déclenchement des actions de support correspondantes

- Traite le 1er niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation.
- Transfère si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes.
- Alerte sa hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme ».

Suivi des incidents

- Effectue le suivi du traitement des appels des utilisateurs.
- Exploite la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance.
- Émet des demandes d'actions préventives de fond.

NB : cette liste n'est pas exhaustive et vous pourriez être sollicité(e) par la hiérarchie pour accomplir des tâches supplémentaires.

Résultats ou Produits issus de la Réalisation des Tâches du Collaborateur

- Incidents et demandes des utilisateurs enregistrés, qualifiés et tracés dans l'outil de gestion des incidents.
- Incidents de premier niveau résolus ou transférés aux entités compétentes dans les délais.
- Base d'incidents exploitée avec relances, consolidation et analyse de tendance.
- Demandes d'actions préventives formulées auprès des entités concernées.

Indicateurs de Performance clés

1. Taux de prise en charge des appels et incidents dans les délais.
2. Taux de résolution au premier niveau (sans escalade).
3. Délai moyen de qualification et de transfert des incidents.
4. Taux de satisfaction des utilisateurs sur le traitement des demandes.
5. Nombre d'actions préventives proposées suite à l'analyse de tendance des incidents.

Compétences métier et/ou technique

- Très bonne connaissance dans les systèmes et réseaux informatiques.
- Bonne maîtrise des fondamentaux en matière de fonctionnement des systèmes.
- Capacité à analyser les incidents complexes avec une vision **end-to-end**.

Compétences comportementales et/ou managériales

- **Excellente capacité d'analyse et de diagnostic**.
- Esprit critique, rigueur et sens des priorités.
- Capacité à travailler sous pression en environnement critique.
- Très bonnes capacités de communication et de coordination.

Profil

Niveau académique requis :

- Diplôme BAC+5 en informatique.
- Certification CCNA ou toute autre certification dans le domaine des systèmes et réseaux informatiques.

Expériences :

- Minimum cinq (2) ans d'expérience professionnelle en matière de support technique dans un environnement bancaire.

Liens Hiérarchiques et Relations Fonctionnelles

Liens hiérarchiques :

- Rattaché au Chef de Département Infrastructures et Réseaux (CDIR).

Encadrement : N/A

Relations fonctionnelles :

- Ensemble des utilisateurs et Directions de la Banque, agences et bureaux.
- Département Intégration et Production, Département Administration de Bases de Données.

Mobilité (perspectives d'évolution)

Le poste d'Assistant Helpdesk constitue une étape de développement vers les fonctions de :

- Agent d'Exploitation.
- Chargé Support Infrastructures et Réseaux.
- Chef de Service Infrastructures et Réseaux.

Les candidates et candidats intéressé(e)s sont invité(e)s à transmettre leur dossier (CV et Lettre de motivation) à l'adresse suivante : recrutement@bnde.sn ;

Préciser en objet « Candidature Assistant Helpdesk ».

Date limite des dépôts : 11 novembre 2026 à 13H00.

Seuls les candidats présélectionnés seront contactés.