

**POSTE (UBA-UBA-015-2021) : 2 DIGITAL OPERATIONS SUPPORT OFFICER/ TECHNICIENS SUPPORT  
OPÉRATIONS DIGITALES**

**Lieu de travail :** Brazzaville et Pointe-Noire

**Durée du contrat :** Indéterminée.

**MISSION :**

- Travailler en collaboration avec les unités commerciales, les équipes produit et l'organisation informatique pour définir les exigences produit qui fournissent des fonctionnalités et des capacités clés soutenant la stratégie commerciale sur tous les canaux
- Fournir un support quotidien efficace dans la gestion de l'infrastructure et des systèmes qui prennent en charge l'expérience client sur tous les canaux

**Tâches et Responsabilités :**

- Développement d'affaires commerciales du segment digital banking
- Gérer et réviser la performance des produits / services et les rapports mensuels.
- Travailler en étroite collaboration avec les autres départements pour développer et exécuter la stratégie des produits numériques.
- Identifier et mettre en œuvre des services innovants générateurs de revenus
- Concevoir et promouvoir la promotion des produits et les récompenses pour encourager une adoption et une utilisation accrues
- Développer et entretenir des partenariats avec des ressources locales pour offrir un maximum d'efficacité, de revenus importants.
- Surveiller les performances des produits et des canaux de paiement existants et nouveaux et travailler avec le marketing pour développer des campagnes afin de stimuler l'activation, l'utilisation et l'acquisition.
- Effectuer une analyse mensuelle, trimestrielle de l'utilisation des produits et des canaux, y compris les volumes de transactions, les revenus et les résultats réels par rapport à l'objectif.
- Identifier, compiler et comprendre les recherches et analyses liées aux tendances du marché, à la rentabilité, aux prix, au positionnement des produits et à la stratégie de vente
- Configuration et déploiement des POS
- Gestion du parc ATM/POS
- Gestion des projets digitaux

- Mener une analyse concurrentielle mensuelle pour s'assurer que le produit et les prix correspondent aux positions du marché.
- Aider à élaborer des stratégies pour maintenir et accroître la position concurrentielle de la Banque
- Surveiller de près les plaintes des clients de CFC sur les canaux et produits numériques et améliorer les processus pour fournir des produits simples, fonctionnels et fiables.
- **Communication et formation**
- Créer et offrir en permanence une formation sur les produits aux ventes et aux autres parties prenantes clés des opérations de la filiale et des services à la clientèle.
- Produire et publier des guides d'information détaillés sur les produits, y compris les caractéristiques et fonctions, le positionnement et les prix.
- Recherche & Développement
- Participer au processus global de planification des nouvelles fonctionnalités et initiatives pour les produits numériques. Agir en tant que conseiller aux entreprises.
- Travailler en étroite collaboration avec l'équipe des ventes, l'informatique, les opérations, CFC pour identifier les futures améliorations des produits.
- Travailler en étroite collaboration avec le marketing pour promouvoir les canaux numériques et les produits et services individuels qui soutiennent les segments / canaux commerciaux.
- S'assurer que toutes les parties prenantes clés sont impliquées dans le développement des produits et que les SLA appropriés sont en place pour soutenir la livraison des produits existants et nouveaux.

**NB :** Cette liste de compétences n'est pas exhaustive

#### **Qualités du Candidat :**

- Connaissance approfondie de l'environnement des affaires et des produits de la banque numérique
- Connaissance de la technologie
- Analyse financière
- Opérations bancaires
- Connaissances réglementaires et juridiques
- Solides compétences en développement commercial et en vente
- Capacité à évaluer les besoins des clients et à déterminer quels produits ou services répondraient le mieux à ces besoins
- Excellentes compétences interpersonnelles et de communication.
- Excellentes capacités d'écoute et d'interview
- Solides compétences en leadership et en négociation

**NB :** Cette liste de compétences n'est pas exhaustive

#### **Profil :**

- Formation : niveau Bac+2 minimum dans les domaines suivants : Informatique, développement Web

**Composition du dossier :**

CV & Lettre de motivation au plus tard le **05 AOUT 2021.**

**N.B** : les dossiers de candidature sont à transmettre à l'ACPE.