



TALENTS PLUS E.T.T. **BENIN**

Filiale de TALENTS PLUS **AFRIQUE**  
*Label de G.R.H. en Afrique*

**Solutions RH et SIRH**

TALENTS PLUS CONSEILS **BENIN**  
TALENTS PLUS E.T.T. **BENIN**  
TALENTS PLUS CONSEILS **MALI**  
TALENTS PLUS CONSEILS **CÔTE D'IVOIRE**  
TALENTS PLUS E.T.T. **TOGO**

**TALENTS PLUS E.T.T.**, filiale du groupe **TALENTS PLUS AFRIQUE** recrute pour le compte d'une structure de télécommunication :

**Un (01) CUSTOMER SUPPORT BI AGENT (H/F) (REF: ETT-0225R02CSBA)**

## Missions et Responsabilités

Le/la titulaire du poste sera chargé.e de :

- Collecter, analyser et modéliser de manière proactive les données internes afin de fournir une compréhension claire de la satisfaction client et des principaux leviers d'amélioration.
- Identifier les tendances et comportements des clients pour optimiser l'expérience client et renforcer leur engagement.
- Concevoir et automatiser des tableaux de bord et rapports dynamiques pour suivre en temps réel les indicateurs de performance (KPI) et guider les prises de décision stratégiques
- Collecter, stocker, traiter et soutenir l'analyse d'énormes ensembles de données, structurées ou non,
- Elaborer et optimiser des classificateurs à l'aide de techniques d'apprentissage automatique,
- Traiter, nettoyer et vérifier l'intégrité des données utilisées pour l'analyse,
- Créer des visualisations de données intuitives et attrayantes à l'aide d'outils de visualisation de pointe qui conduisent à une prise de décision rapide et éclairée,
- Automatiser les tâches manuelles régulières et les activités chronophages afin d'optimiser le niveau de service et l'amélioration des KPIs
- Réaliser toutes les analyses quantitatives et qualitatives demandées périodiquement

## Profil :

- Être titulaire d'un diplôme BAC +3 en Informatique, Statistique ou dans un domaine connexe
- Avoir une expérience en gestion d'équipe ;
- Avoir la capacité de conception, du suivi des KPI et gestion des bases de données et SQL ;
- Avoir une bonne maîtrise des outils de visualisation et compétences en statistiques appliquées ;
- Avoir une expérience significative de 2 à 3 ans en science des données, dont 1 an dans un secteur axé sur la satisfaction client, tel que les télécommunications (GSM), finance, etc ;
- Avoir une expérience approfondie avec des outils de Business Intelligence, notamment Excel, Tableau, Power BI, etc ;
- Avoir une expérience confirmée dans l'utilisation de SQL avec de grands ensembles de données (Oracle, DB2, SQL Server) ;
- Avoir la maîtrise d'au moins un langage de script (R, Python, etc.) ;
- Avoir une bonne maîtrise des distributions, tests statistiques et régressions pour l'analyse des tendances serait un atout ;

- Avoir la compréhension des technologies big data (Hadoop, Spark) serait un atout ;
- Avoir d'excellentes capacités de communication, esprit analytique et aptitude à comprendre rapidement les enjeux du marché ;
- Avoir diriger avec soin ;
- Avoir agir avec intégrité ;
- Savoir collaborer avec agilité ;
- Savoir servir avec respect ;
- Savoir agir avec inclusion.

### **Ce profil est-il le vôtre ?**

Envoyez **OBLIGATOIREMENT** votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste : **COSTUMER SUPPORT BI AGENT(H/F) (REF : ETT-0225R02CSBA)** à l'adresse : [recrutement-ett@talentsplusafrique.com](mailto:recrutement-ett@talentsplusafrique.com)

**Un accusé de réception vous sera envoyé dès réception du dossier de candidature, cependant si vous ne recevez pas ledit accusé de réception, merci de bien vouloir renvoyer le mail.**

### **PIECES A FOURNIR :**

- *Une lettre de motivation adressée au Directeur Général de TALENTS ETT précisant le poste et sa référence (y inscrire votre disponibilité et votre prétention salariale) ;*
- *Un Curriculum Vitae détaillé ;*
- *Les copies des diplômes et des attestations justifiant l'expérience ;*
- *Une copie de la pièce d'identité en cours de validité ;*

**(Tout dossier de candidature ne respectant pas cette exigence sera purement et simplement rejeté).**

### **NB. :**

- *En soumettant votre candidature, vous nous donnez également votre consentement pour la collecte, le stockage, le traitement de vos données personnelles.*
- *Vous pouvez à toute étape du processus, exercer votre droit d'opposition.*

**Date limite de dépôt : 05 mars 2025**

Pour plus d'infos : 00 229 01 95 10 91 51/ [www.talentsplusafrique.com](http://www.talentsplusafrique.com)