Document généré via le site de la FEDELIMA - www.fedelima.org - contact@fedelima.org

Technicien•ne helpdesk SOTICKET

CDI
Date de mise en ligne : **23/06/2023**
Date limite de l'offre : **16/07/2023**
Intitulé du poste : **Technicien•ne helpdesk SOTICKET**
Région : **Centre-Val de Loire**
Département : **37 - Indre-et-Loire**
Type de métier : **Autre(s)**
Type de contrat : **CDI**
Temps de travail : **Temps plein**
Salaire mensuel brut (en euro) : **Selon profil et expérience**
Niveau de rémunération : **Selon profil et expérience**

SOCOOP - SOTICKET

Adresse mail de la structure : **contact@socoop.fr**
Adresse : **Place du 1er mai**
Code postal : **63100**
Ville : **CLERMONT FERRAND**
Site web : ***Sans réponse***

Description du poste :

SoCoop est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif créée en 2016 dont la mission principale est d'assister les acteurs des musiques actuelles dans la mise en œuvre de leurs outils de billetterie et est reconnu organisme de formation certifié Qualiopi depuis décembre 2022.

SoCoop réunit des lieux de diffusion, des festivals, des producteurs, un syndicat (le SMA), une fédération (la Fédélima), des réseaux (RIF, RIM, le Pôle, JAZZECROISE), un partenaire (Supersoniks – développement multimédia) et deux collectivités territoriales (Clermont Auvergne Métropole et la Communauté de Communes de Conches en Ouche).

La SCIC commercialise SoTicket depuis 2016, un outil de billetterie en ligne solidaire à destination du secteur des musiques actuelles.

SoTicket s'inscrit dans le champ de l'économie sociale et solidaire, avec un attachement particulier aux valeurs telles que :
o La non-lucrativité
o La gouvernance démocratique
o L'intérêt général
o Le respect des droits
o L'indépendance et la liberté de choix
o La solidarité

La SCIC compte à ce jour 2 salariés : un Directeur Général et une Chargée de Projet SoTicket qui travaillent en collaboration avec les équipes techniques de Supersoniks, l'éditeur de la solution billetterie SoTicket.

Sous la direction du Conseil d'administration de SOCOOP, et en collaboration avec ses salarié•es (une chargée de projet et un directeur) ainsi qu'avec les équipes techniques de SUPERSONIKS, en charge du développement de la solution SoTicket, ce poste aura un périmètre défini sur plusieurs axes – autour du projet SOCOOP et du suivi des clients utilisateurs de sa solution SOTICKET :

• **Assistance de 1er niveau auprès des clients-utilisateurs**
o Support et assistance directe des utilisateurs par mail ou téléphone avec prise en main à distance le cas échéant, et

gestion des tickets et mails entrants
o Qualification des demandes, traitement, répartition ou rédaction de tickets d'intervention auprès de l'équipe technique,
o Suivi de la résolution des demandes
o Participation aux astreintes soir et week-end suivant un planning établi en collaboration avec l'équipe Supersoniks
o
• Installation et suivi logistique
o Prise en main à distance des postes clients pour installation et configuration de guichets et périphériques d'impression de tickets (type BOCA, TSP STAR, ZEBRA, TSC)
o Configuration de périphérique de scans (sous Androïd principalement)
o Gestion du parc de location et suivi logistique

• Participation au suivi de l'évolution technique et fonctionnel du logiciel
o Test de nouvelles fonctionnalités
o Ecriture de supports et documentation utilisateur

À terme :
• Assistance et déploiement sur site (festivals)
o Installation matériel, formation des équipes de vente et de contrôle, gestion des litiges …

Profil recherché
• De formation Informatique, Bac Pro minimum ou avec une expérience validant vos acquis
• Connaissances en informatique et réseau, matériel et système et idéalement sensibilisé aux problématiques de développement logiciel
• Autonome, prises d'initiatives, rigoureux.se, à l'aise au téléphone et à l'écrit, bon relationnel
• Intérêt pour le secteur de la Culture

Formation :
• Formation à l'utilisation de l'outil SoTicket assurée en interne

Type de contrat
• Contrat à Durée Indéterminée TEMPS PLEIN
• Poste basé à Tours (37) au sein de l'agence SUPERSONIKS
• Mobilité ponctuelle France entière dans le cadre de missions
• Participation aux astreintes en télétravail soirs et week-end (variable selon les périodes de l'année)

Rémunération :
• Suivant profil et expérience
• Mutuelle
• Tickets Restaurant

Poste à pourvoir immédiatement

Contact pour répondre à l'offre :

Nom : **Simonnet**
Prénom : **David**
Adresse mail : **contact@socoop.fr**