



OFFRE : **Chargé(e) de support applicatif – Produit « Offre de Licence »**

Offre du : 20/02/20

Pole : Administration & Finances – Service Systèmes d'Information

Type de contrat : CDD de 6 mois

Statut : A préciser en fonction du profil

Pour soutenir le développement du Service Systèmes d'Information (SI) de la FFBB et permettre la mise en œuvre de son Schéma Directeur, ainsi que le déploiement de nouveaux services autour de gestion des licences, nous cherchons à renforcer ponctuellement l'équipe d'un(e) chargé(e) de support applicatif sur le produit Offre de Licence, qui interviendra principalement en assistance aux utilisateurs de niveau 1 et 2.

Le nouveau produit Offre de Licence de la FFBB sera déployé dès mai 2020.

Il concerne le déploiement des services autour de la dématérialisation de la gestion des licences, ainsi que la refonte du produit Licence.

Pour accompagner ce changement, plusieurs niveaux de support seront mis en place :

- L'assistance de niveau 1 sera gérée par nos clubs et comités départementaux, qui réceptionneront par, téléphone ou mail, toutes les demandes d'information, d'accompagnement et de conseil, de nos licenciés et clubs,
- L'assistance de niveau 2 sera conduite par nos ligues régionales, qui exerceront les mêmes activités de support mais sur une zone territoriale plus large,
- L'assistance de niveau 3 sera basée au siège de la FFBB (et rattachée au DSI), au plus proche des équipes juridiques (réglementaires et qualification) et système d'information, porteuses du projet.

Cette offre concerne l'assistance de niveau 3 ; ses responsabilités et ses missions seront de (sans s'y limiter) de :

- Traiter les demandes remontées par les interlocuteurs des assistances de niveaux 1 et 2 (demandes spécifiques) via les différents canaux disponibles (tel, chat Teams, messagerie instantanée, email),
- Solliciter les équipes internes, conformément aux processus en place, pour apporter une réponse précise à la demande,
- Rédiger les fiches de traitement pour formaliser des processus de résolution et les communiquer aux interlocuteurs de niveaux 1 et 2 (objectif d'amélioration continue),
- Construire une base de connaissance et rédiger les fiches de traitement pour capitaliser sur les différents problèmes résolus,



OFFRE :
Chargé(e) de support applicatif – Produit « Offre de Licence »

- Monter en compétence rapidement sur l'écosystème applicatif de la FFBB pour être plus performant dans le traitement des points (notamment en participant aux phases de recette utilisateurs),
- Réaliser un reporting régulier des demandes d'assistance, avec leur statut de traitement.

Le profil devra justifier :

- Au moins 2 ans d'expérience en tant que chargé de support applicatif, au sein d'une cellule s'assistance applicative, dans un centre de service ou un HelpDesk
- Maîtrise parfaite de la langue française, tant à l'écrit qu'à l'oral
- Goût extrêmement prononcé du service
- Connaissance du basket et de son organisation (serait un plus)

Les compétences clés pour ce poste :

- Grande Empathie
- Capacité à travailler en équipe
- Orthographe irréprochable. Excellente élocution.
- Autonomie
- Bon sens et approche constructive
- Dynamique forte de recherche de solutions
- Réactivité
- Sens des priorités

Durée et Spécificité(s) du poste : CDD de 6 mois

Rémunération : Selon profil

Début du contrat : 14 Avril 2020

Les candidats devront adresser un CV et une lettre de motivation au Service Ressources Humaines (rh@ffbb.com) avant le 31 Mars 2019.