



Rodrigue

vos billets, notre expérience, leurs émotions

Guide de bienvenue

TABLE DES MATIÈRES

3 Préambule

RODRIGUE

5 Qui sommes-nous ?

VOS INTERLOCUTEURS

- 7 Le service support
- 8 Le service réseaux
- 9 Le service commercial
- 10 Le service formation

NOS SERVICES

- 12 Les mises à jour
- 13 Nos formations sur mesure
- 14 Nos prestations de paramétrages
- 15 Nos prestations d'assistances au démarrage

VOTRE COMMUNAUTÉ UTILISATEURS

- 17 Le blog
- 18 La newsletter
- 19 Les ateliers

20 Après la formation

Bienvenue

dans notre monde d'écoute, de disponibilité,
de réactivité, d'investissement personnel
et collectif !

Vous venez de faire l'acquisition de votre nouveau logiciel Rodrigue Sphère et de rejoindre nos équipes dynamiques, motivées, passionnées par leur métier : bienvenue à vous !

Nous avons conçu ce guide de bienvenue afin de vous accompagner dans vos premières étapes.

L'aventure commence ici !

Rodrigue

Depuis plus de 20 ans

nous sommes au service de nos clients, à leur écoute, disponibles, réactifs et engagés.

C'est cet ADN qui a fait de Rodrigue **un acteur majeur du monde de la billetterie**, une société pionnière et innovante dans de nombreux domaines. Que ce soit dans le spectacle, la culture, les loisirs et le sport, nos solutions et nos services les accompagnent au quotidien.

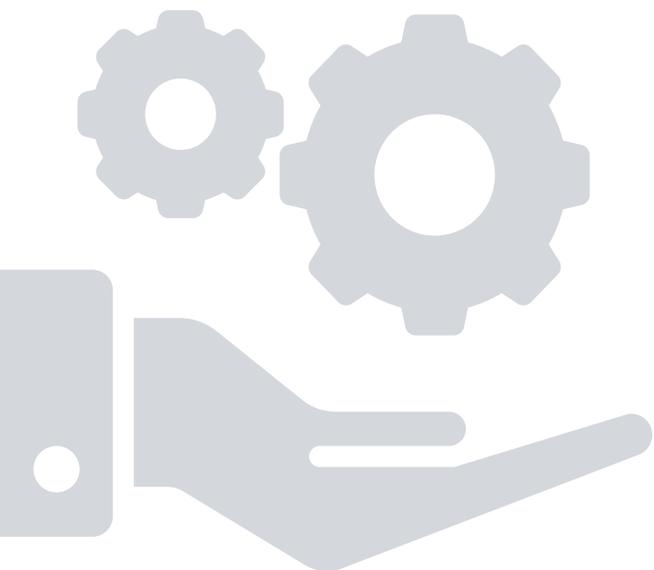
Créé par des passionnés spécialistes de la billetterie, Rodrigue est soucieux de **proposer sa solution répondant aux différentes évolutions que connaissent le secteur de la billetterie** et plus largement les métiers de la gestion des publics en France et en Europe.

Nous mettons à profit notre savoir-faire et nos qualités humaines afin de vous **accompagner au mieux dans l'optimisation d'une solution adaptée à vos besoins**, ainsi que dans l'assistance et le conseil nécessaires à la bonne gestion de votre billetterie et du développement de vos publics.

Tous experts dans notre domaine, nous nous attachons à **répondre à toutes vos demandes** et mettons **notre savoir au service d'une expérience client** toujours plus riche et innovante.

Vos

interlocuteurs



Support

Pour toute question technique relative :

- à nos logiciels de billetterie
- nous faire remonter un dysfonctionnement
- planifier une mise à jour
- finaliser le déploiement de votre billetterie en ligne
- s'interfacer avec un revendeur
- effectuer un changement de date ou une déclôture



01 39 32 77 88

Joignable du lundi au vendredi de 9h à 12h30
et de 14h à 18h (pendant la crise sanitaire)
Joignable du lundi au vendredi de 9h à 19h
sans interruption (en temps normal)



support@rodrigue.fr

L'astreinte

Vous bénéficiez également d'un service d'astreinte pour tout problème bloquant en dehors des horaires d'ouverture mentionnées ci-dessus y-compris le week-end (service coupé pendant la crise sanitaire).

 06 07 30 39 23

VOS INTERLOCUTEURS



Réseaux

Pour toute question technique relative :

- aux équipements maintenus par Rodrigue
- pour la mise en place d'une nouvelle installation
- à des problèmes de connexion liés à notre solution



01 39 32 77 88

Joignable du lundi au vendredi de 9h à 12h30
et de 14h à 18h



reseaux@rodrigue.fr



Commercial

Joignable du lundi au vendredi de 9h à 12h30
et de 14h à 18h

Pour toute demande commerciale concernant :

- des renseignements sur votre contrat
- un devis
- une location de matériel
- un renouvellement de matériel ou des questions sur vos factures



01 39 95 02 32

Joignable du lundi au vendredi de 14h à 18h
(pendant la crise sanitaire)

Joignable du lundi au vendredi de 9h à 12h30
et de 14h à 18h (en temps normal)



commercial@rodrigue.fr



Formation

Pour toute question relative :

- à l'analyse de vos besoins de formation
- à l'établissement d'un devis
- à nos programmes de formation
- à un renseignement sur nos prestations de paramétrage



01 39 32 77 88



support@rodrigue.fr

Nos services



Mise à jour Logiciel

Nous communiquons régulièrement sur les **dernières nouveautés et mises à jour du logiciel disponibles** à travers nos newsletters, nos réseaux sociaux et notre blog.

N'hésitez pas à contacter l'équipe support pour obtenir plus de renseignements.



Formation

Contactez-nous pour discuter
de vos projets de formation.

- Besoins de formations complémentaires afin d'approfondir certaines fonctions ou certains sujets.
- Formations ponctuelles dans le cadre de l'embauche d'un nouveau collaborateur

Thèmes possibles :

Paramétrage, Vente/Réservation individuelle et abonnements, Gestion du fichier clients et requêtes Merlin, paramétrage et gestion de la billetterie en ligne, etc...

Programmes, tarifs et disponibilités sur demande.

Rodrigue est un organisme de formation agréé, référencé DATADOCK, à ce titre une prise en charge par un OPCO est possible.

Paramétrages

Certains clients Rodrigue font le choix de nous déléguer leur paramétrage de saison, ou demandent d'intervenir ponctuellement dans la gestion de leur paramétrage.

Cette prestation de service est payante, et réalisable sur devis après une évaluation de la charge de travail.

N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Quelques exemples de paramétrage :

- *Créer un plan de salle*
- *Faire les règles de vente Thémis pour la billetterie en ligne*
- *Créer des manifestations, des tarifs, des produits, etc...*



Assistances au démarrage

Nous pouvons intervenir sur site afin d'assurer des prestations d'assistance au démarrage pour :

- *le lancement d'une campagne d'abonnement*
- *l'ouverture de votre billetterie*
- *l'accompagnement de vos équipes sur un contrôle d'accès*

Le technicien sur site apportera un réel soutien aux utilisateurs du logiciel en répondant à leurs questions immédiatement. N'hésitez pas à nous demander un devis pour ces prestations de service.

Votre
communauté
utilisateurs

LA COMMUNAUTÉ UTILISATEURS

C'est dans cette continuité de renforcer toujours plus chaque jour nos actions en votre faveur, que nous avons lancé **la communauté utilisateurs Rodrigue**.

Vous placer au centre de nos actions, créer de l'interaction et vous réunir pour mutualiser votre expertise du logiciel et vos approches « métiers » sont ici nos enjeux !

<http://cluster.rodrigue-solution.com>



rodrigue

Le blog

Cette plateforme vous permet de retrouver tout type de contenu renforçant votre connaissance sur les fonctionnalités de la solution Sphere.

CONSULTATION LIBRE

- l'actualité du secteur de la billetterie
- l'actualité de Rodrigue et de la solution Sphere

ESPACE MEMBRES

- des tutos présentant des fonctionnalités précises de la solution
- des études de cas clients.

Et bien plus encore ...

Comment créer son compte ?

Demandez-nous vos accès à support@rodrigue.fr



Rodrigue

la news

Notre newsletter bimestrielle à destination de la communauté, relaie la publication des nouveaux articles et interviews sur le Blog Rodrigue.

FIDÉLITÉ

Par le biais d'annonces d'événements ponctuels, **la newsletter vous apporte un niveau constant de valeur ajoutée** afin d'entretenir la notion de service, force de Rodrigue.

INSTANTANÉITÉ

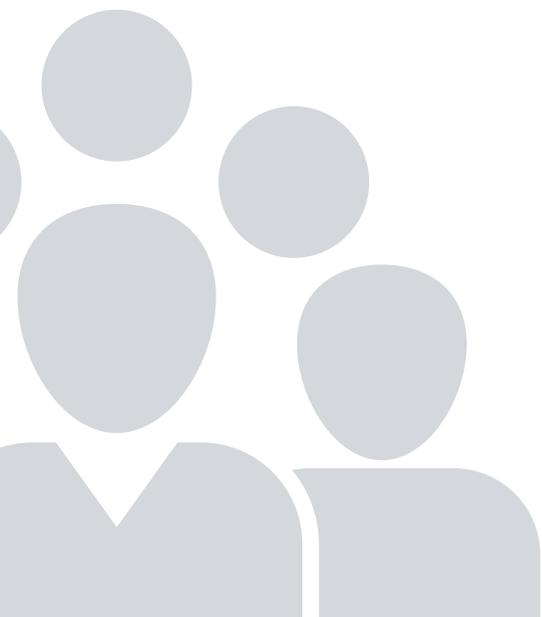
La newsletter vous informe de la **moindre nouveauté ou des événements ponctuels à venir.**

COMMUNAUTÉ

La newsletter relaie également **des sondages, des échanges, brainstorming et ateliers** que nous organisons dans le cadre de cette communauté.

Comment la recevoir ?

En demandant vos accès au blog de la Communauté, vous la recevrez automatiquement.



Rodrigue

La communauté

Nous pouvons organiser des ateliers dans nos locaux, chez nos clients ou dans des espaces de co-workings.

PARTAGE DE VOS EXPÉRIENCES

L'occasion pour nos utilisateurs de **partager leurs expériences**, d'apporter des **suggestions** et de s'approprier la **gestion des contenus**.

ETUDE DE CAS

Echanger sur les **fonctionnalités de la solution**, sa mise en pratique, mais aussi les **problèmes rencontrés** et les **perspectives d'évolution**.

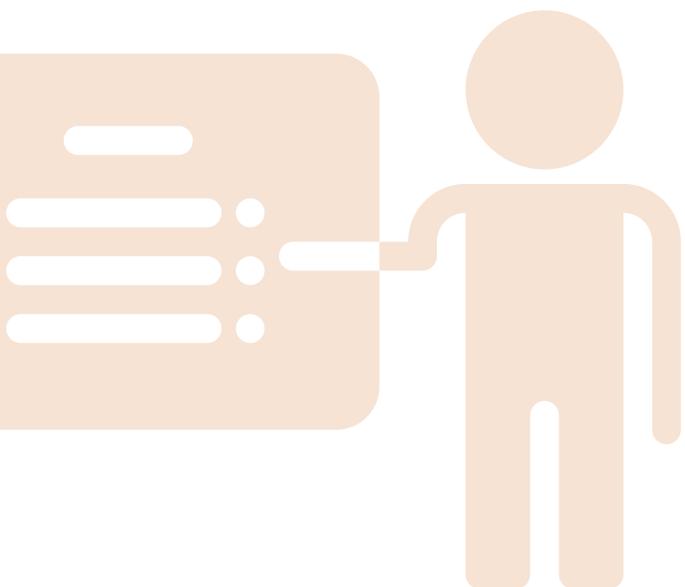
PROJETS D'ÉVOLUTION

Ces échanges permettent un **suivi en temps réel** des problématiques permettant de prioriser les **fonctionnalités à développer**.

Comment s'inscrire ?

La mise en place des ateliers vous sera communiquée par Newsletter en vous précisant leur contenu, le lieu, leur tarification et les modalités d'inscription.

APRÈS LA FORMATION



Vous venez de quitter la formation,
Les tutoriels vous ont été remis.

Voici les prochaines étapes qui vous attendent :

- 1 Le service support prendra contact avec vous afin de **finaliser votre mise en place**.
Vous bénéficierez d'un interlocuteur unique jusqu'à la mise en route de votre projet.
- 2 L'équipe réseaux prendra contact avec votre service informatique pour finir la **mise en place technique** et vous permettre d'accéder au logiciel.
- 3 Le formateur vous a communiqué des identifiants de connexion pour accéder aux **contenus pédagogiques** et découvrir l'univers Rodrigue.
N'hésitez pas à l'explorer.
- 4 Le crédit billet est **la première chose à faire** pour pouvoir éditer des billets avec votre logiciel. Le crédit billets s'alimente **par tranche de 5000 crédits**. Toute édition de billet (thermique, électronique ou externe) **impacte le compteur du crédit billets**.
Nous vous invitons à contacter le **standard Rodrigue au 01 39 32 77 88** pour effectuer votre premier crédit billet.



À vous de jouer !