



Internet Hotline Operátor



Internet Hotline Operátor	3
<hr/>	
1. Szerepkör leírás	3
2. Szerepkör profil	4
2.1 Profil összefoglalása	4
2.2 Részletes profil	5



Internet Hotline Operátor

1. Szerepkör leírás

Profil neve	Hotline Operátor	
Profil alternatív nevei		
Összefoglaló nyilatkozat	Az Internet Hotline Operátortámogatást biztosít a Hotline operátorok számára, foglalkozhat az ügyfélkapcsolatokkal is (számvitel, kifizetések stb.).	
Küldetés	Egy termék, illetve rendszer vásárlótól, illetve felhasználótól származó kérések és problémák gyors és hatásos fogadása, értelmezése, elemzése és feldolgozása, emailen, chaten, telefonon (beleértve az olyan VOIP szolgáltatásokat, mint például a Skype), illetve egyéb kommunikációs formán keresztül.	
Feladat	Az ügyfél támogatási kéréseinek időben történő konstruktív megválaszolása. Az ügyfél problémák elemzése, pontos értelmezése technikai elemzés és megoldások biztosítása céljából. A támogató hibajegyekből a tudás átvitele a tudás adatbázisokba a közösség kollaborációs eszközök és a belső tudásmegosztás támogatása érdekében	
Leszállítandó anyagok	Felelős	Hozzájáruló
	<ul style="list-style-type: none">Hibajegyek kiállításáért.Első szintű támogatásért.	<ul style="list-style-type: none">Megoldott problémák.Tudásbázisok.
Fő feladat/feladatok	<ul style="list-style-type: none">A vásárlók kéréseinek megválaszolása telefonon, chaten, illetve emailen keresztül.Az eredményül kapott hibajegyek feldolgozása.A problémák eszkalálása a támogatás második szintjére.	
Környezet	Általában az operátoroknak egy munkacsoportjában dolgozik és a munkacsoport vezetőnek jelent.	
Kulcsfontosságú teljesítmény indikátorok	<ul style="list-style-type: none">Válaszadás aránya.Lezárt hibajegyek.Megoldott kérések.Első alkalommal megoldott kérések.Kérések megválaszolása, azok második szintű támogatáshoz történő eszkalálása nélkül.Hívás után a vásárló elégedettsége.	



2.2 Részletes profil

C. FUTTATÁS

C.1. Felhasználó támogatás		
2. dimenzió: <i>eKompetenciák:</i> <i>Megnevezés és általános leírás</i>	Az Internet Hotline Operátor válaszol a felhasználói kérésekre és problémákra; rögzíti a vonatkozó információkat; megoldja, illetve eskalálja az incidenseket és optimalizálja a rendszer teljesítményt, monitorozza a megoldás eredményét és a végső ügyfél elégedettségét.	
3. dimenzió: <i>eKompetencia</i> <i>hozzáértési szintek</i>	1. szint	Rutinszerűen együttműködik a felhasználókkal a felhasználói kérések megválaszolásához, felhasználja IKT termékekkel kapcsolatos alapvető tudását és készségeit. Megoldja az egyszerű incidenseket, előírt eljárásokat követve
	2. szint	Szisztematikusan értelmezi a felhasználói problémákat, beazonosítva a megoldásokat és a lehetséges mellékhatásokat. Tapasztalata alapján beazonosítja a felhasználói problémákat és lekérdezi az adatbázisból a potenciális megoldásokat. Az összetett, illetve meg nem oldott incidenseket felsőbb szintű szakértőkhöz eskalálja. Rögzíti és nyomon követi a felhasználó támogatási eljárásokat a kezdetektől fogva a lezárásig.
	3. szint	
	4. szint	
	5. szint	
4. dimenzió: Tudás és készségek	<ul style="list-style-type: none">✓ B01: Kreatív, rendelkezik képzelőerővel, művészi✓ B02: Etikus✓ B03: Pontos és tisztában van a részletekkel✓ B04: Vásárló orientált✓ B05: A vállalati stratégia mellett elkötelezett és tisztában van a vállalati kultúrával✓ B06: Jó személyes kommunikációs készségekkel rendelkezik✓ B07: Előadó és moderáló készségekkel rendelkezik✓ B08: Képes kommunikálni (beleértve a külföldi nyelveket, ha az hasznos)✓ B09: Képes munkacsoportban dolgozni✓ B10: Képes keresni, szervezni és szintetizálni✓ B11: Képes elemezni (felmérni, értékelni, kritizálni, tesztelni)✓ B12: Képes megmagyarázni (védeni, érvelni, indokolni)✓ M03: Ismeri a jogi és szabványügyi kérdéseket	



May 2012

***A jelen projekt finanszírozását támogatta az Európai Bizottság.
Jelen kiadvány csak a szerzők nézeteit tükrözi és a Bizottság nem felelős az abban szereplő információk bármilyen felhasználásáért.***

