



**Profils de professions liées à
Internet :**

Opérateur de Hotline Internet



Opérateur de Hotline Internet

3

1. Description du métier

3

2. Profil

4

2.1 Résumé du profil

4

2.2 Profil détaillé

5



Opérateur de Hotline Internet

1. Description du métier

Profil	Hotliner	
Autre dénomination	Opérateur de ligne directe d'Internet, Téléconseiller, Technicien Hot-line	
Description succincte	L'opérateur de ligne directe d'Internet fournit l'assistance aux utilisateurs. Les opérateurs de ligne directe peuvent également travailler sur la relation au client (comptabilité, paiements, etc.).	
Mission	Consiste à rapidement et effectivement recevoir, interpréter, analyser les demandes et problèmes des clients ou des utilisateurs d'un produit ou d'un système, au moyen d'email, dialogue en ligne, téléphone (y compris les services de VOIP tels que Skype) ou d'autres formes de communication.	
Responsabilité	La fourniture opportune de réponses constructives aux demandes de client pour leur assistance. Analyse des problèmes du client, interprétation précise pour l'analyse technique, et fourniture de solutions. Alimenter la connaissance, en se basant des tickets d'assistance, dans des bases de données de connaissance pour soutenir les outils de collaboration de la communauté et le partage interne de la connaissance.	
Prestations fournies	Responsable	Collaborateur
	<ul style="list-style-type: none">• Tickets d'assistance.• Assistance de premier niveau.	<ul style="list-style-type: none">• Les problèmes résolus.• Bases de données de la connaissance.
Tâches principales	<ul style="list-style-type: none">• Répondre aux demandes du client par l'intermédiaire du téléphone, du dialogue en ligne ou de l'email.• Traitement des tickets de problèmes résultants.• Remontée de problèmes au support de deuxième niveau.	
Environnement	Travaille habituellement au sein d'une équipe d'opérateurs, et rend compte à un chef d'équipe.	
ICP <i>(indicateurs clés de performance)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Taux de réponse.• Tickets fermés.• Demandes résolues.• Demandes résolues à la première fois.• Demandes sans remontée au support de deuxième niveau.• Satisfaction des clients après l'appel.	



2.2 Profil détaillé

C. EXPLOITER

C.1. Support utilisateur

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	L'opérateur de ligne directe d'Internet répond aux demandes et aux problèmes de l'utilisateur ; enregistre les informations importantes, résout ou remonte les incidents et optimise l'exécution du système ; contrôle le résultat de la solution, et la satisfaction du client qui en résulte.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	Entretient des échanges réguliers avec des utilisateurs, applique la connaissance de base de produits TIC et les compétences pour répondre aux demandes d'utilisateurs. Résout des incidents simples, d'après des procédures prescrites.
	Niveau 2	Interprète de manière systématique les problèmes d'utilisateurs en identifiant les solutions et les effets secondaires possibles. Utilise l'expérience pour identifier les problèmes d'utilisateurs et interroge la base de données pour les solutions potentielles. Remonte les incidents complexes ou non résolus aux experts seniors. Enregistre et effectue le suivi des procédures de soutien à l'utilisateur du début à la conclusion.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Est créatif, imaginatif, artistique ✓ B02: Est moral et éthique ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B04: S'adapte aux besoins du client ✓ B05: Est commis à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ B06: A de bonnes aptitudes aux relations interpersonnelles ✓ B07: A des qualifications de présentation/modération ✓ B08: Sait communiquer effectivement (aussi en langues étrangères) ✓ B09: Sait travailler en équipe ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critique, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) ✓ M03: A la connaissance des questions juridiques et des normes 	



Mai 2012

***Ce projet a été financé avec l'appui de la Commission européenne.
Cette publication reflète seulement les points de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être jugée responsable pour aucun usage qui pourrait être fait de l'information contenue dans ce document.***

