

Hot-liner en informatique

«Allô ? Aucune feuille ne sort de mon imprimante. Que dois-je faire » Au bout du fil, le hot liner écoute, attentif. Cet expert en pannes informatiques guide à distance les manipulations des utilisateurs en détresse pour résoudre leurs problèmes.

- **Domaines professionnels :** Informatique...
- **Centres d'intérêt :** aider, conseiller, concevoir, utiliser les technologies modernes...

Métier accessible après un bac STI-GE
(Sciences et Technologies Industrielles spécialité Génie Electronique)
Métier accessible après un bac S-SI
(Scientifique option Sciences de l'Ingénieur)

Nature du travail

Établir un diagnostic

Chaque prise d'appel répond à un rituel immuable. Lorsqu'un utilisateur lance un SOS, première étape pour le hot liner : dresser un constat. Des questions filtres lui permettent de se faire décrire précisément le matériel utilisé et le problème rencontré. À lui d'éliminer les causes les plus simples. Pour plus d'efficacité, il dispose d'une base de données qui recense les pannes les plus fréquentes et les moyens d'y remédier.

La solution en temps réel

Selon la faisabilité technique, il guide point par point l'utilisateur dans les manœuvres à effectuer. Parfois, il est amené à «prendre la main», c'est-à-dire à se connecter sur l'ordinateur de l'utilisateur pour y effectuer directement les opérations nécessaires.

Passer le relais

Un problème dépasse ses compétences ? Pas de panique ! Le hot liner fait alors appel à un spécialiste : technicien de maintenance, ingénieur de téléassistance, administrateur de bases de données... Chargé de l'intervention technique de premier niveau, il peut jouer les courroies de transmission entre les utilisateurs et le technicien spécialiste.

Conditions de travail

Un large éventail d'employeurs

Constructeurs de matériels informatiques, éditeurs de logiciels, mais aussi fournisseurs d'accès à l'internet, les employeurs sont légion. Le hot liner peut travailler comme salarié dans une entreprise possédant son propre centre d'appels ou pour un client, par le biais des sociétés de services spécialisées dans le suivi clientèle.

Une assistance à distance

Le hot liner est là pour assurer la continuité du service offert aux utilisateurs. Son rôle : effectuer le maximum d'interventions à distance pour éviter l'envoi d'un technicien sur place. En général, il travaille sur une plate-forme, au sein d'une équipe. S'il répond le plus souvent par téléphone, assis devant son écran, il ne néglige pas pour autant la communication via les courriels.

Une permanence en continu

Il intervient en priorité lors des phases d'installation et de mise à jour des produits, matériels et logiciels. Mais aussi le reste du temps ! Pour répondre aux demandes parfois 7 jours sur 7, voire 24 heures sur 24, ce professionnel peut être soumis à des horaires décalés, le soir ou le week-end.

Vie professionnelle

Une carte à jouer

Avec la diffusion croissante, la complexification et le renouvellement des systèmes et matériels informatiques, les services d'aide aux utilisateurs sont appelés à se renforcer. En première ligne, la hot line joue un rôle stratégique dans la représentation des entreprises, en termes d'image et de rapport au public. L'enjeu ? Une meilleure fidélisation des clients, de plus en plus demandeurs.

Des effectifs stables

Pour autant, en raison des mouvements internes et de la mise en commun des compétences, le secteur n'explose pas. Il se caractérise par une population plutôt jeune et mobile, désireuse d'évoluer pour éviter les impasses et le travail répétitif.

Un parcours d'évolution

Le métier est formateur et les perspectives d'évolution de carrière pour ces téléconseillers très spécialisés sont bonnes. Nombreux sont ceux qui accèdent, suite à une formation, à des postes à responsabilités, que ce soit à la conception de nouveaux produits ou services ou dans l'administration des ressources : chef d'équipe, superviseur...

Rémunération

Salaire du débutant

Variable : entre **1 300** euros et **1 800** euros brut/mois.

Compétences

Stressés, s'abstenir !

Pour prendre en charge des dizaines d'appels par jour et garder son calme face à des interlocuteurs en tout genre, une bonne résistance au stress, sang-froid et patience constituent le trio gagnant. Surtout quand, au bout du fil, l'interlocuteur est énervé, voire agressif, qu'il veut une réponse immédiate et qu'il ne possède pas toujours les termes adéquats pour expliquer ses tracas.

Toujours disponible

Le hot liner décline bonne écoute, aisance relationnelle et surtout disponibilité. Qualités qui, présentes lors du premier contact (à distance), détermineront souvent la rentabilité du service rendu. Arbitre, il doit comprendre et se faire comprendre, faire preuve de pédagogie.

Vif et réactif

Pour réagir le plus rapidement possible et de façon la plus appropriée, il possède de bonnes capacités d'analyse. Il se doit de connaître parfaitement l'environnement de ses clients ou de son employeur, du matériel aux logiciels utilisés. Il se tient au courant des évolutions.

La voie classique : un bac + 2 :

Longtemps ouverte aux autodidactes, la profession tend à recruter des techniciens avec un diplôme de niveau bac + 2 en informatique. Cependant, les autres formations ont leur chance... à condition de maîtriser un type de matériel ou de logiciel. À noter que certaines entreprises recrutent au niveau bac. Plus rarement, pour certains postes, un bac+5 sera demandé.

- Accessible après un bac S, STI, ES ou STT, les BTS, les DUT, voire les DEUST, plus pointus, sont appréciés. Quelques exemples : DUT informatique, DUT réseaux et télécommunications, BTS informatique et réseaux pour l'industrie et les services techniques, DEUST assistant micro-réseaux et logiciels, DEUST technicien des systèmes d'information et de communication... Une formation en interne est en général apportée sur un ou plusieurs produits spécifiques (logiciels, matériel...).
- Pour les interventions plus complexes, un profil d'ingénieur peut être exigé. Pour cela, intégrer une école d'ingénieurs généraliste ayant une spécialisation informatique en 2^e et 3^e années, une école d'ingénieurs avec une filière informatique complète, ou encore une école spécialisée en informatique.

Des formations menant au métier :

- **BTS Informatique et réseaux pour l'industrie et les services techniques**
- **DEUST Assistant micro-réseaux-logiciel**
- **DEUST Technicien des systèmes d'information et de communication**
- **DUT Informatique**
- **DUT Réseaux et télécommunications**
- Licence pro Métiers de l'informatique, systèmes informatiques et logiciels spécialité génie logiciel base de données réparties