

Hot liner

« 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.



Les formations en Auvergne-Rhône-Alpes

[122](#)

formations à venir

Les offres d'emploi aujourd'hui en Auvergne-Rhône-Alpes

- [Maintenance informatique et bureautique](#)

Pour élargir votre recherche :

[Les métiers de la maintenance ou de l'environnement](#)

Rendez-vous sur [Cleor Auvergne-Rhône-Alpes](#) pour obtenir des informations sur les conditions d'emploi de ce métier : potentiel d'embauche, salaire, types de contrat, entreprises présentes autour de votre lieu de recherche, ...



Description métier

Activités

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.

Résoudre le problème

Selon la faisabilité technique, il guide point par point l'utilisateur dans les manoeuvres 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.

Où et comment ?

Un large éventail d'employeurs

Constructeurs de matériels informatiques, éditeurs de logiciels, mais aussi fournisseurs d'accès à 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 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, ce professionnel peut être soumis à des horaires décalés, le soir ou le week-end.

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, du sang-froid et de la 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 fait preuve d'une bonne capacité écoute, d'une aisance relationnelle et surtout d'une grande 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.

Réactif et vigilant

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

Diplômes, certifications

Diplômes et certifications

Important. Le parcours de formation pour accéder à un métier n'est pas toujours celui qu'on imagine ! Des professionnels qui exercent le même métier, ont parfois suivi des parcours de formation différents, sans oublier que ceux qui suivent la même formation n'exercent pas forcément le même métier !

Longtemps ouverte aux autodidactes, la profession tend à recruter des techniciens avec un diplôme de niveau bac + 2 en informatique. Les BTS, les DUT, voire les DEUST, plus pointus, sont appréciés. 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. Une formation en interne est en général apportée sur un ou plusieurs produits spécifiques (logiciels, matériel...). Pour les interventions plus complexes, ou pour certains postes, un profil d'ingénieur peut être exigé : une école d'ingénieurs avec une filière informatique complète ou une école spécialisée en informatique.

Niveau bac + 2

- DUT informatique
- DUT réseaux et télécommunications
- BTS systèmes numériques option A informatique et réseaux
- BTS services informatiques aux organisations (SIO)

- DEUST maintenance et infrastructure de réseaux

- **Niveau I : Master et supérieur**

- [Expert en informatique et système d'information](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Expert en informatique et systèmes d'information](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Expert en ingénierie informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Expert en ingénierie informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Expert\(e\) en ingénierie informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Expert\(e\) en management des systèmes d'information](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de Télécom Bretagne de l'institut Mines -Télécom spécialité réseaux et télécommunications en partenariat avec l'ITII Bretagne](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'institut d'ingénierie informatique de Limoges](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'institut d'ingénierie informatique de Limoges en partenariat avec l'ITII Midi-Pyrénées](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'institut national des sciences appliquées Centre Val de Loire spécialité sécurité et technologies informatiques](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'institut national des sciences appliquées de Toulouse spécialité informatique et réseaux](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'institut polytechnique de Bordeaux, école nationale supérieure d'électronique, informatique, télécommunications, mathématique et mécanique de Bordeaux spécialité informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'institut polytechnique de Bordeaux, école nationale supérieure d'électronique, informatique, télécommunications, mathématique et mécanique de Bordeaux spécialité télécommunications](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'institut polytechnique de Bordeaux, école nationale supérieure d'électronique, informatique, télécommunications, mathématique et mécanique spécialité réseaux et systèmes d'information en partenariat avec l'ITII Aquitaine](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'école nationale supérieure d'informatique pour l'industrie et l'entreprise](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'école polytechnique de l'université de Tours spécialité informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Ingénieur diplômé de l'école polytechnique universitaire de Montpellier de l'université](#)

Montpellier spécialité informatique

Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- Ingénieur diplômé de l'école supérieure d'informatique, électronique, automatique
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Ingénieur diplômé de l'école supérieure d'ingénieurs Léonard de Vinci
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Master droit, économie, gestion mention méthodes informatiques appliquées à la gestion des entreprises spécialité méthodes informatiques appliquées à la gestion des entreprises
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Master sciences, technologies, santé mention informatique spécialité réseaux informatiques et systèmes embarqués
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

• Niveau II : Licence ou Maîtrise

- Licence pro activités et techniques de communication spécialité commerce en ligne et gestion des organisations
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Licence pro sciences, technologies, santé mention réseaux et télécommunications spécialité administration et sécurité des réseaux d'entreprises
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Licence pro sciences, technologies, santé mention réseaux et télécommunications spécialité conception et maintenance des services intranet-internet
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Licence pro sciences, technologies, santé mention réseaux et télécommunications spécialité intégration-administration des réseaux informatiques
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Licence pro systèmes automatisés, réseaux et informatique industrielle
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Licence pro systèmes informatiques et logiciels spécialité progiciels et systèmes de gestion intégrés
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Responsable de la sécurité des systèmes d'information et des réseaux
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

• Niveau III : BTS, DUT

- BTS services informatiques aux organisations option A : solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- BTS services informatiques aux organisations option B : solutions logicielles et applications métiers
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- BTS systèmes numériques option A informatique et réseaux
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- DEUST droit, économie, gestion spécialité maintenance et infrastructures de réseaux
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- DUT informatique
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- DUT réseaux et télécommunications
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- Développeur-intégrateur de solutions intranet/internet

- Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Gestionnaire en maintenance et support informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Titre professionnel technicien\(ne\) supérieur\(e\) de support en informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

• Niveau IV : BAC, BT, BP

- [Maintenicien en micro-informatique et réseaux](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Technicien\(ne\) de maintenicien en micro-informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Titre professionnel technicien\(ne\) d'assistance en informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

• Niveau V : BEP, CAP

- [Titre professionnel installateur\(trice\) dépanneur\(se\) en informatique](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

Ressources

Autres ressources

Publications Onisep :

- Les métiers de l'informatique - Parcours - 2014 - Onisep

Sites internet :

- www.passinformatique.com
Site d'information sur les métiers de l'informatique (Syntec Numérique)
- www.lemondeinformatique.fr
Site internet du Monde informatique
- www.syntec-numerique.fr
Syntec Numérique, chambre professionnelle des ESN (entreprises de services du numérique)

Vidéos



