

Superviseur Hot Line

Description synthétique

Le superviseur Hot Line anime une équipe de Hot liner et veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs. Pour parvenir à cet objectif il analyse les résultats obtenus et optimise les procédures d'assistance.

Activités principales

- Manager et animer un groupe de hot liners
- Analyser la qualité de services rendus aux utilisateurs
- Définir des procédures pour mettre en place le processus d'assistance
- Coordonner des projets d'assistance
- Aider à identifier et analyser des incidents décrits par des utilisateurs

Activités accessoires

- Former sur les aspects techniques et relationnels les membres de son équipe

Savoir-faire spécifique nécessaire

- Elaborer le planning des intervenants
- Coordonner les activités
- Organiser le traitement des demandes
- Identifier les dysfonctionnements
- Veiller au bon fonctionnement des outils de production
- Mettre en place des outils de reporting
- Elaborer un diagnostic
- Optimiser les procédures d'assistance
- S'assurer de la satisfaction des utilisateurs

Connaissances spécifiques requises

- Techniques de management d'équipe
- Conduite de projet
- Méthodes de diagnostic
- Techniques de l'assurance qualité
- Animation de groupe et gestion des conflits
- Techniques de prise d'appel
- Outils de gestion des incidents
- Méthodes et techniques d'intervention

Prérequis (expérience, diplômes, certifications ou habilitations particulières)

Ces postes sont accessibles à des diplômés Bac+2 avec une expérience des métiers du support technique.