

## **Formation Hot liner**

### **Formations Informatique**

Posté par: formations-concours

Publiée le : 13/11/2008 11:54:34

Un problème d'installation de logiciels, d'imprimante, de modem ou de connexion Internet ? Le hot liner, au bout du fil, est là pour apporter des réponses à tous les problèmes des clients et des utilisateurs d'ordinateur. Le hot liner travaille pour le compte d'un fabricant, d'un fournisseur ou d'un éditeur, en direct ou par le biais d'une société spécialisée, il apporte une assistance technique ou un conseil pour l'utilisation d'une application ou d'un matériel.

**Description des tâches / conditions de travail** Le hot liner intervient le plus souvent lors des phases d'installation et de mise à jour des produits multimédias et logiciels. Dans un premier temps, il apporte un diagnostic à la panne ou aux difficultés rencontrées par l'utilisateur, puis il l'accompagne pas à pas jusqu'à la résolution du problème. En fait il joue bien souvent un rôle d'initiateur pour l'internaute ou l'utilisateur informatique débutant. Les procédures d'aide aux utilisateurs sont de plus en plus étudiées et font souvent l'objet d'une mise au point de logiciels extrêmement perfectionnés reposant, notamment, sur la prise en compte des problèmes d'usage antérieurement. Pour faciliter son travail, le hot liner dispose donc d'une base de données qui recense les pannes les plus courantes et les moyens pour y remédier. Lorsque qu'il ne peut pas résoudre lui-même le dysfonctionnement signalé, il demande alors l'intervention d'un ingénieur informatique. Pour exercer ce métier, il faut avoir un bon relationnel, une très bonne qualité d'écoute et faire preuve de beaucoup de patience. Le hot liner passe une bonne partie de sa journée au téléphone. Enfin, de solides bases techniques pour faire face aux questions des utilisateurs sont évidemment indispensables.

**Salaires / revenus** Le hot liner débutant gagne en moyenne autour de 1 800 €, brut mensuels.

**Evolution professionnelle** Quelques années passées dans un service de support aux utilisateurs constitue un vrai plus pour progresser professionnellement, par exemple dans le domaine de la conception de nouveaux produits ou services, ou encore dans l'administration de ressources. Le hot liner peut également évoluer vers des fonctions de technico-commercial chargé de développer un portefeuille clients et de faire de la prospection pour le compte d'un éditeur, d'un constructeur, d'un distributeur de matériel ou encore d'une société de services ou d'ingénierie en informatique (SSII).

**Etudes / formations** Plusieurs diplômes peuvent sanctionner une formation préparant au métier de hot liner. Citons à la base :

- le bac pro micro informatique et réseaux, installation et maintenance,
- le BTS informatique de gestion, option administration de réseaux locaux,
- le BTS informatique de gestion, option développement d'applications,
- le BTS informatique et réseaux pour l'industrie et les services techniques,
- le DUT informatique, 3 options : informatique et génie informatique, informatique et systèmes industriels, imagerie numérique,
- le DUT services et réseaux de communication.

L'acquisition d'une spécialisation en matériel informatique à partir d'une formation

d'être technicien (bac + 2/3) est aussi possible. Une langue étrangère, souvent l'anglais, peut être exigée. Mais on peut également accéder à ce métier avec un niveau bac et de solides connaissances en informatique. Au fur et à mesure que ce domaine se professionnalise cette possibilité d'auto-formation est de plus en plus aléatoire. La préparation de ces diplômes en apprentissage ou dans le cadre d'un contrat de professionnalisation en alternance reste possible. À