I1406
SUPERVISEUR / SUPERVISEUSE HOT LINE EN INFORMATIQUE

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Responsable centre d'appels en maintenance informatique
- Superviseur / Superviseuse help desk en informatique

Définition

Le Superviseur hot line en informatique veille à garantir la qualité et l'efficacité du support technique.

- Gère et supervise l'équipe de support technique pour assurer une assistance rapide et efficace
- Coordonne les activités du centre d'appels pour optimiser les temps de réponse et la satisfaction client
- Analyse les performances du support technique et propose des améliorations pour optimiser les processus
- Assure la formation continue de l'équipe pour maintenir un haut niveau de compétences techniques
- Gère les escalades de problèmes complexes pour garantir une résolution rapide et adéquate
- Maintient une communication efficace avec les autres départements pour assurer une cohérence dans la gestion des incidents

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec une certification professionnelle en gestion de centre d'appels (Bac +2) ou un diplôme en informatique (Bac +3). Une certification ITIL (Bac +5) peut être un atout. Une habilitation électrique serait un plus.

Certifications et diplômes :

- Titre professionnel manager d'équipe relation client à distance
- Bachelor en sciences et ingénierie - informatique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Configurer les équipements réseau et serveurs — Transition numérique
- Elaborer des stratégies de résolution de problèmes complexes

Développement économique

- Evaluer les performances de l'équipe à travers des indicateurs clés
- Assurer le support technique de niveau avancé

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assister les équipes lors de la réalisation de tâches complexes ou en cas de problèmes majeurs
- Optimiser les processus de support technique

Management, Social, Soin

- Former les nouveaux employés sur les protocoles de la hotline — Transition numérique
- Animer, coordonner une équipe

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger des rapports détaillés sur les incidents et les activités quotidiennes

Savoir-faire secondaires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Diagnostiquer des dysfonctionnements sur des installations de réseau
- Réaliser une configuration standard sur un poste de travail — Transition numérique
- Gérer les escalades de problèmes techniques avec expertise
- Innover dans les solutions de support technique — Transition numérique

Développement économique

- Mettre en place des solutions d'amélioration de la performance
- Implémenter des solutions pour optimiser la satisfaction client
- Déterminer des objectifs de performance, suivre les réalisations et identifier les actions correctives
- Assurer le suivi des indicateurs de performance (KPI)

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Superviser l'activité quotidienne du centre d'appels
- Analyser la qualité d'un service

Management, Social, Soin

- Assurer la formation continue des équipes pour améliorer les compétences
- Superviser et évaluer les performances de l'équipe
- Faciliter la collaboration interdépartementale pour le support technique
- Encourager l'amélioration continue dans les pratiques
- Faciliter la communication entre les départements IT et autres — Transition numérique
- Organiser des ateliers de développement de compétences

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer une communication claire et efficace avec l'équipe
- Développer l'esprit d'équipe
- Gérer les situations d'urgence ou imprévues de manière calme et efficace
- Gérer les situations d'urgence avec calme

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger des rapports de performance

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Evaluation des besoins de formation continue — Transition numérique
- Formation des agents de support technique — Transition numérique
- Informatique — Transition numérique
- Logiciels de gestion d'appels téléphoniques — Transition numérique
- Techniques de communication en support client — Transition numérique
- Techniques de désescalade des situations tendues — Transition numérique
- Support technique informatique
- Planification stratégique de support technique

Normes et procédés

- Déploiement de solutions informatiques
- Intégration de systèmes — Transition numérique
- Procédures d'entretien de matériel informatique
- Protection des données numériques — Transition numérique
- Règles de sécurité Informatique et Télécoms — Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation de logiciels de suivi des appels d'urgence — Transition numérique

Techniques professionnelles

- Techniques de coaching
- Gestion des conflits

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Possibilité de télétravail

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en journée

Lieux et déplacements

- Zone internationale
- Zone nationale

Publics spécifiques

- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
- Organisme public

Secteurs d'activité

- Informatique et télécommunication

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail