

**CPNAE – CP218**  
**ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION**

<b>Fonction</b> : Helpdesk operator (call center) (h/f)	<b>Gamme de fonction</b> : Marketing								
<b>Code de fonction</b> : 09.02.02									
<b>Date</b> : 01/07/2006									
<b>Place dans l'organisation</b>	<b>Chef direct</b> : Supervisor/teamleader. <b>Subordonnés</b> : aucun.								
<b>But de la fonction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer une assistance technique par téléphone et par les moyens électroniques de communication, afin de résoudre les problèmes à distance, de fournir des informations ciblées ou d'envoyer du personnel en vue d'une intervention.</li> </ul>								
<b>Nature des activités/ Responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer l'assistance technique des clients par téléphone et par les moyens électroniques de communication.</li> <li>▪ Assurer le suivi des rendez-vous fixés avec les clients.</li> <li>▪ Collaborer à la bonne organisation quotidienne du service.</li> </ul>								
<b>Interaction sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répondre aux appels téléphoniques et courriels, de manière professionnelle et courtoise, tout en tenant compte du niveau de connaissances et du type d'interlocuteur. Recueillir des informations par téléphone en posant les questions adéquates. Donner des conseils afin de résoudre des problèmes techniques simples. Enregistrer les appels et les solutions. Echanger des informations avec les collègues.</li> </ul>								
<b>Aptitudes spécifiques/ exigences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrées. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 20%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 20%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> </li> <li>▪ Concentration particulière lors de la description et de l'analyse du problème en prenant les communications. Etre attentif lors du passage d'un script à un autre.</li> </ul>		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

▪ **Tâches principales**

- Assurer l'assistance technique des clients par téléphone et par des moyens électroniques de communication, afin que les clients puissent résoudre les problèmes sur la base d'un diagnostic et des informations communiquées. Cela comprend e.a. :
  - poser des questions ciblées et adaptées au niveau de connaissances de l'interlocuteur ;
  - décider, après un diagnostic du problème survenu, s'il est supporté par le helpdesk ; sinon, informer le client des interventions incluses dans le contrat ;
  - orienter le client ou prendre un rendez-vous afin de lui contacter au cas où le problème posé ne peut être résolu dans l'immédiat ;
  - rechercher des informations et des scripts de diagnostics, pendant la conversation, dans un système de connaissances automatisé ou toute autre documentation afin de déterminer le diagnostic et la solution ;
  - conseiller l'achat complémentaire de produits ou de services si cela peut constituer une solution au problème posé ;
  - communiquer la solution au client.
  
- Assurer le suivi des rendez-vous fixés avec les clients, afin de fournir une réponse à la question posée dans les délais impartis. Cela comprend e.a.:
  - rechercher la documentation technique nécessaire (sur ordinateur, dans les manuels des fournisseurs, dans des livres, sur Internet, etc.) afin de pouvoir résoudre un problème a priori insoluble ;
  - se concerter entre collègues ou avec les collaborateurs en seconde ligne ;
  - rassembler le matériel documentaire à envoyer, ou déléguer ce travail à une tierce personne ;
  - entreprendre l'action interne nécessaire afin de faire respecter le rendez-vous, que ce soit pour une réparation, un remplacement, la fixation d'un rendez-vous avec le technicien, etc. ;
  - reprendre contact et faire un compte rendu de l'évolution de la solution ;
  - traiter les plaintes en rapport avec des services fournis précédemment.
  
- Collaborer à une bonne organisation quotidienne du service pour permettre un fonctionnement efficace. Cela comprend e.a. :
  - exécuter un contrôle de routine du bon fonctionnement des appareils et des logiciels utilisés ;
  - enregistrer les appels dans la banque de données des problèmes ;
  - apprendre à connaître les produits pour lesquels on offre un support ;
  - participer aux briefings et aux réunions de travail ;
  - signaler les problèmes fréquents liés à la qualité des produits et des services ;
  - appliquer les principes de vente additionnelle lors des conversations de service, détecter les intentions d'achat et en informer le service concerné ;
  - donner un compte rendu des défaillances, des problèmes ou des impossibilités dans la planification ;
  - assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les rendez-vous (procédures).

**Inconvénients :**

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos dus au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.