



Administrateur de bases de données

Animateur 2D ou 3D

Chef de projet web

Cogniticien

Community manager

Data scientist

Développeur web

Expert en sécurité informatique

Game designer

✓ **Hotliner**

Ingénieur en Cloud Computing

Ingénieur systèmes embarqués

Référenceur web

Technico-commercial

Traffic manager

UX designer

Webmaster

Hotliner

Votre connexion à Internet coince ou vous piétinez dans un jeu vidéo ? Pas de panique, il suffit de joindre le hotliner de votre fournisseur d'accès ou de l'éditeur du jeu.

Le hotliner dépanne à distance les particuliers ou les salariés d'une entreprise. La plupart du temps, il répond par téléphone aux appels des clients, mais il peut aussi rédiger des fiches et des notices d'aide qui sont publiées en ligne. Son travail est chronométré et il dispose de quelques minutes seulement pour poser des questions préétablies qui servent à éliminer les causes de panne les plus simples, par exemple un problème d'alimentation ou un disque dur saturé. À partir de là, il fait un diagnostic et propose une solution. Il peut aussi se connecter à distance avec l'ordinateur de l'utilisateur et prendre carrément la main sur la machine, le temps d'enchaîner des opérations un peu compliquées à dicter.

Les sociétés ont bien compris l'intérêt du hotliner et elles ont recours à ses services pendant l'installation de leur réseau informatique, pour paramétrer leurs serveurs Internet par exemple. Cette fois, ce ne sont plus des amateurs désespérés par une panne d'imprimante qui l'appellent à la rescousse, mais des informaticiens de bon niveau. Ce métier très formateur est une bonne manière d'intégrer le monde du numérique.



© Fotolia - gnoduz

FORMATION

Accessible à bac +2, après un BTS Services informatique aux organisations, un DUT Informatique ou Services et réseaux de communication ou bac +3 avec une licence pro. Selon le secteur et la difficulté technique, un diplôme bac +5 (master ou diplôme d'ingénieur) en informatique ou management des systèmes d'information est recommandé.



FONDATION
CROISSANCE
RESPONSABLE
INSTITUT DE FRANCE