

PILOTE D'INTERVENTION CLIENT

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Chef de cellule installations et dérangements.**
- > **Chef de section transmissions données.**
- > **Chef de cellule Liaisons Spécialisées - LS.**
- > **Chef de cellule PUB/GFX.**
- > **Chef de cellule réseau large bande.**
- > **Chef de cellule RNIS-IPBX.**
- > **Chef de section essai mesure documentation.**
- > **Chef de section installations complexes.**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

Assurer la prise en charge et le pilotage des demandes d'interventions clients.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- Prise en charge des demandes d'intervention (production et maintenance des produits et services OPT-NC).
- Préparation et gestion du plan de charge des techniciens pour les interventions auprès de la clientèle en tenant compte de la disponibilité des ressources en moyens humains et matériels.
- Pilotage des interventions.
- Mise à jour des systèmes d'information de l'Office, notamment toutes les applications de workflow (processus informatique).
- Contrôle de l'atteinte des objectifs, production des tableaux de bord et des reporting qui rendent compte de l'activité.

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Contribution à l'amélioration des processus opérationnels et procédures techniques.

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

- **Connaissance :**
 - Des processus de l'OPT-NC et des règles d'ingénierie applicables à la réalisation des demandes d'intervention client (production et maintenance).
 - Des progiciels de « Workflow » (outil informatique) en usage dans l'Office.
 - De l'anglais technique.
 - Des procédures et règles de sécurité.

savoir-faire

- Exploiter un ensemble complexe d'informations afin d'élaborer une planification impliquant des acteurs externes et internes.
- Ajuster et prioriser, en fonction des aléas, les actions des intervenants terrains.
- Analyser et anticiper les risques, capitaliser l'expérience du passé.
- Piloter et coordonner un projet technique impliquant un grand nombre d'intervenants (campagne d'interventions et migrations).
- Affecter des ressources d'intervention dans le plan de charge.
- Optimiser l'activité en termes d'atteinte d'objectifs et de délais.
- Préparer les ordres de travaux et optimiser le plan de charge dans le respect des règles de sécurité, des critères d'engagement contractuel de l'Office et d'optimisation des coûts (mutualisation des déplacements).
- Saisir dans les systèmes d'information les données nécessaires à la gestion du plan de charge.
- Contrôler les opérations effectuées.
- Rédiger des comptes rendus d'activités (*reporting*) et synthèses.

comportements professionnels

- Tourné vers la satisfaction du client.
- Exigence du résultat.
- Qualités relationnelles en interne et en externe.
- Capacité d'adaptation.
- Sens de l'organisation.
- Esprit d'analyse et de synthèse.
- Savoir représenter l'Office avec professionnalisme.
- Autonomie.
- Capacité d'initiative

PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

Astreinte, permanence, travaux en hauteur, travaux sur ou au voisinage d'ouvrages électriques, travaux aux abords de la voie publique, port des EPI, permis B.

CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :**Prérequis à l'emploi**

Diplôme technique de niveau V (BEP, CAP), BAC à BAC + 3.

Formations nécessaires à l'emploi

Habilitation électrique.
Travaux en hauteur.
Balisage de chantier.
Sensibilisation à la sécurité et lutte contre le feu.
Gestes et postures.

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Planificateur d'interventions réseaux et services.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :**Possibilités d'emplois précédents**

Technicien d'intervention client.
Technicien de maintenance poste de travail.
Technicien support utilisateurs.

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Planificateur d'intervention réseaux et services.

TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :**Facteurs clés d'évolution à moyen terme**

- Evolutions technologiques et stratégiques de l'OPT-NC.

Conséquences sur les activités et les compétences

- Evolutions des compétences.

**Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*** Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

****Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*