

TECHNICIEN D'INTERVENTION CLIENT

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Chef de cellule client.**
- > **Technicien client.**
- > **Agent polyvalent.**
- > **Agent de la cellule installations et dérangements.**
- > **Technicien cellule réseau large bande.**
- > **Technicien cellule Liaison Spécialisée - LS.**
- > **Technicien RNIX-IPBX.**
- > **Technicien PUB/IPBX.**
- > **Technicien installation et dérangements.**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

Installer, configurer et assurer la maintenance des solutions clients sur site.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- Installation des équipements, configurations ou solutions sur le réseau et les sites client.
- En cas de panne ou de dysfonctionnement, rétablissement sur site du service au client conformément aux dispositions du contrat.
- Rédaction du compte-rendu d'intervention.
- Compte-rendu au fil de l'eau de ses activités et des suites de son intervention au pilote d'intervention client et/ou au planificateur d'intervention réseaux et services.
- Développement d'une relation client de qualité et conseil sur les usages (interface avec l'Agence Entreprises).

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Remontée d'informations sur des problèmes réseaux ou clients.

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

Connaissance :

- Des réseaux des télécommunications et de leurs caractéristiques (fonctionnalités, normes, capacités).
- En fonction de la spécialité exercée, des techniques approfondies des équipements et services associés.
- Des produits et services de l'Office.
- Des processus de l'OPT-NC et des règles d'ingénierie applicables à l'installation des équipements, des solutions ou à la gestion des configurations sur le réseau ou les sites clients.
- Des règles de sécurité applicables.

savoir-faire

- Procéder à l'installation et à la maintenance des équipements, configurations ou solutions demandées (dans le respect des engagements contractuels de l'OPT-NC, des procédures en vigueur et des règles de sécurité).
- Renseigner techniquement le client et lui fournir des réponses adéquates.
- Analyser et diagnostiquer les problèmes du client.
- Procéder aux actions correctives nécessaires au traitement du problème.
- Identifier, analyser et rendre compte des pratiques et besoins des clients.
- Rendre compte de ses activités de manière régulière.

comportements professionnels

- Tourné vers la satisfaction du client.
- Qualités relationnelles internes et externes.
- Esprit d'équipe.
- Capacité d'initiative.
- Autonomie.
- Disponibilité.
- Discrétion professionnelle.
- Savoir représenter l'Office avec professionnalisme.
- Sens de l'organisation.
- Rigueur.
- Aptitude au changement.
- Soigneux dans l'utilisation du matériel.

PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

Astreinte et permanence, travail en hauteur (jusqu'à 9 mètres), travaux insalubres et dangereux, 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

Notions en électricités et réseaux télécoms.
CAP/BEP dans le domaine de l'électrotechnique.

Formations nécessaires à l'emploi

Habilitation électrique.
Réalisation de travaux en hauteur.
CACES nacelle (PEMP).
Balisage chantier.
Sensibilisation à la sécurité et lutte contre le feu.
Gestes et postures.
Risque animaliers.

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Technicien d'exploitation des réseaux et services des télécommunications - Technicien support client.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Pilote d'intervention client.
Technicien d'exploitation des réseaux et services des télécommunications.

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

- Adapter les fiches de postes à tous niveaux : activités et 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.*