



Perfiles de Competencias
Europeas en Profesiones
relacionadas con Internet

Operador de línea directa en Internet

e-Jobs-Observatory.eu



Operador de línea directa en Internet

1. Descripción de funciones

Título del perfil	Operador de línea directa en Internet	
También conocido como	Hotline Operator	
Resumen	El operador de línea directa en Internet ofrece ayuda a los usuarios. Los operadores de línea directa también pueden trabajar con las relaciones con los clientes (contabilidad, pagos, etc.).	
Misión	Recibir, interpretar, analizar y tramitar de manera rápida y efectiva las peticiones y problemas de los clientes o usuarios respecto a un producto o sistema, empleando para ello el email, el chat, el teléfono (o servicios de Voz sobre Protocolo de Internet como Skype) u otros medios de comunicación.	
Responsabilidad	Dar respuestas útiles y oportunas a las peticiones de ayuda de los clientes. Analizar los problemas de los clientes, interpretarlos de manera precisa para su análisis técnico y proveer soluciones. Añadir a la base de conocimiento la información que se obtenga en el sistema de seguimiento de incidentes para así apoyar las herramientas colaborativas de la comunidad y el intercambio de conocimiento.	
Entregables	Responsable <ul style="list-style-type: none">• Emitir tickets.• Primer nivel de apoyo.	Contribuidor <ul style="list-style-type: none">• Problemas resueltos.• Bases de datos de conocimiento.
Función / Funciones principal / es	<ul style="list-style-type: none">• Responder las consultas de los clientes por teléfono, chat o email.• Tramitar los tickets resultantes.• Derivar los problemas al segundo nivel de apoyo.	
Entorno	Normalmente trabaja en un equipo de operadores y su superior es un jefe de equipo.	
KPIs	<ul style="list-style-type: none">• Índice de respuesta.• Tickets cerrados.• Consultas resueltas.• Consultas resueltas la primera vez.• Consultas que se han respondido sin derivarlas al segundo nivel de apoyo.• Satisfacción del cliente después de una llamada	



1. Perfil de funciones

2.1 Resumen del Perfil

PERFIL			Técnicas					Conductuales												Directivas						
Área	Nº	Competencia	Importancia	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03	M04	M05	
Planificar	A.1	Alin. estr.negocios-estr. TI																								
	A.2	Gestión del nivel de servicio (SLM)																								
	A.3	Desarrollo del Plan de Negocio																								
	A.4	Program. proyectos/productos																								
	A.5	Arquitectura de diseño																								
	A.6	Diseño de aplicaciones																								
	A.7	Análisis tecnología y mercado																								
	A.8	Desarrollo sostenible																								
Crear	B.1	Diseño & Desarrollo																								
	B.2	Integración de sistemas																								
	B.3	Pruebas																								
	B.4	Desarrollo de soluciones																								
	B.5	Elaboración de documentos																								
Conducir	C.1	Soporte técnico							x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				x		
	C.2	Apoyo con los cambios																								
	C.3	Prestación de servicios																								
	C.4	Gestión de incidencias																								
Facilitar	D.1	Desarr. estrat. segur. informac.																								
	D.2	Desarr. estrat. calidad TIC																								
	D.3	Oferta de educ.&formación																								
	D.4	Adquisición																								
	D.5	Desarrollo propuestas de ventas																								
	D.6	Gestión de canales																								
	D.7	Gestión de ventas																								
	D.8	Gestión de contratos																								
	D.9	Desarrollo de personal																								
	D.10	Gestión del conoc.&informac.																								
Gestionar	E.1	Desarrollo de previsiones																								
	E.2	Gestión de proyect. y carteras																								
	E.3	Gestión de riesgos																								
	E.4	Gestión de relaciones																								
	E.5	Mejora de procesos																								
	E.6	Gestión de calidad de las TIC																								
	E.7	Gestión de cambios organizac.																								
	E.8	Gestión de la segur. de la infor.																								
	E.9	Gobernanza de las TI																								
					</																					



2.2 Perfil Detallado

C. DIRIGIR

C.1. User support

<i>Dimensión 2: competencias TIC: nombre + descripción general</i>	El operador de línea directa en Internet da respuesta a los problemas y solicitudes de los usuarios; registra la información relevante, resuelve los incidentes o los deriva al siguiente nivel de apoyo y optimiza el rendimiento del sistema, supervisa el resultado de las soluciones ofrecidas y el consecuente grado de satisfacción del cliente.	
<i>Dimensión 3: niveles de conocimiento de las competencias TIC</i>	Nivel 1	En su día a día, interactúa con los usuarios y aplica sus habilidades y conocimientos básicos de productos TIC para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios. Resuelve problemas simples, siguiendo para ello unos procedimientos establecidos.
	Nivel 2	Interpreta de forma sistemática posibles problemas de usuario, identificando las soluciones y los posibles efectos secundarios. Utiliza su experiencia para identificar posibles problemas que puedan encontrarse los usuarios y busca posibles soluciones en la base de datos. Deriva los incidentes no resueltos o complejos a los expertos de niveles superiores. Registra y sigue los procedimientos de apoyo técnico desde el principio al final.
	Nivel 3	
	Nivel 4	
	Nivel 5	
<i>Dimensión 4: conocimientos y habilidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Es creativo e imaginativo ✓ B02: Es una persona ética ✓ B03: Es una persona metódica y detallista ✓ B04: Se centra en el cliente ✓ B05: Comprometido con la estrategia corporativa y conocedor de la cultura organizacional ✓ B06: Con buenas habilidades interpersonales ✓ B07: Con habilidades para realizar presentaciones / moderar ✓ B08: Se expresa y comunica sin problemas (también en lenguas extranjeras, si fuera útil) ✓ B09: Capaz de trabajar en equipo ✓ B10: Capaz de buscar, organizar y sintetizar información ✓ B11: Con capacidad de análisis (valorar, evaluar, analizar) ✓ B12: Capaz de explicar (defender, razonar, justificar) ✓ M03: Con conocimientos de cuestiones legales, medioambientales, laborales y relativas a las normas 	

Mayo de 2012

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva del autor y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí contenida.

