

# Analyste support technique iot (H/F)

69002 LYON [Accéder à l'annonce en ligne](#) 



06/07/2026

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

## L'entreprise

Actual Talent est le spécialiste européen en Acquisition et Evaluation de talents d'Actual group, 5e acteur de l'emploi et du travail en France. Depuis plus de 20 ans et au travers de nos 22 bureaux, nos consultants experts par métiers (Sales, Ingénierie, IT/Digital, Support) accompagnent entreprises et candidats avec des modalités contractuelles sur mesure : CDI, CDD, Interim, Freelance, Management de transition, Prestation de services.

Notre équipe spécialisée en IT recrute pour son client basé à Lyon un analyste support technique iot en CDI

## Le poste

### Support client:

- Prendre en charge les demandes clients et partenaires via notre outil de ticketing (Zendesk).
- Analyser et qualifier les incidents remontés.
- Réaliser les investigations nécessaires afin d'identifier l'origine des dysfonctionnements.
- Apporter des réponses claires, précises et pédagogiques aux utilisateurs.
- Assurer le suivi des tickets jusqu'à leur résolution.
- Garantir un haut niveau de qualité de service et de satisfaction client.

### Analyse technique:

- Analyser les flux de données IoT.
- Exploiter les logs applicatifs, systèmes et réseaux.
- Vérifier la bonne remontée des données depuis les objets et passerelles.
- Contrôler et analyser les exports de données (JSON, CSV, Excel).
- Diagnostiquer les problématiques de connectivité ou de communication entre équipements.

### Coordination interne:

- Escalader les incidents complexes vers les équipes compétentes.
- Travailler en collaboration avec les ingénieurs logiciels, systèmes embarqués et infrastructure.
- Participer à l'amélioration continue des procédures de support et de la base de connaissances.

## Le profil recherché

### Formation:

- Bac +2 à Bac +5 en informatique, réseaux, télécommunications ou systèmes connectés.
- BTS SIO (SISR), BUT Réseaux & Télécommunications, Licence professionnelle ou formation équivalente.

### **Expérience:**

- 2 à 5 ans d'expérience minimum dans le support technique, l'exploitation, les réseaux ou les télécommunications.
- Une expérience dans les environnements IoT, industriels ou télécoms est un véritable atout.

### **Compétences techniques:**

- Bonne compréhension des réseaux IP et du fonctionnement TCP/IP.
- Capacité à analyser des logs techniques.
- Maîtrise des formats de données JSON, CSV et Excel.
- Compréhension des API REST et des échanges de données.
- Aisance avec les outils de ticketing et de suivi d'incidents.
- Connaissances Linux appréciées.

### **Compétences appréciées:**

- LoRaWAN.
- LTE-M.
- Wireless M-Bus.
- Modbus.
- Notions de propagation radio.

### **Savoir être:**

- Forte capacité d'analyse et de diagnostic.
- Rigueur et sens de l'organisation.
- Qualités rédactionnelles.
- Capacité à vulgariser des sujets techniques.
- Patience et sens du service client.
- Curiosité technique.
- Autonomie.
- Esprit d'équipe.