

# CHARGE D'ANALYSE ET DE GESTION D'INCIDENTS OBJETS CONNECTES (IOT)

FILIERE : OPERATIONS

CODE EMPLOI :

DATE MAJ : 29/01/2021

## FINALITE

Le chargé d'analyse et de gestion d'incidents objets connectés (IOT) assure le bon fonctionnement de la solution technique installée chez le client (compteurs, capteurs, automates, flux de données...). Il assure la bonne remontée des data du client dans l'iBoard.

Sous l'autorité du chef de projet de l'activité maintenance, il veille en permanence au bon fonctionnement, à l'entretien, aux réparations des équipements chez les clients.

Dans ce cadre, il intervient sur plusieurs aspects de la maintenance :

- Préventive : en amont des incidents pour anticiper le moindre problème chez le client,
- Curative : à l'identification des incidents,
- Evolutive : en proposant une stratégie d'évolution technologique adaptée aux besoins du client.

## ACTIVITES

L'activité principale du chargé d'analyse et de gestion d'incidents objets connectés (IOT) est la gestion des incidents dans la chaîne de remontée de la data.

### 1. Organiser, planifier les interventions de maintenance à distance

- Assurer un premier niveau de qualification et d'analyse des incidents reçus,
- Selon la nature de l'incident (dysfonctionnements/pannes),
  - formaliser une analyse
  - identifier la ou les actions correctives
  - escalader auprès du bureau d'études
  - prendre contact avec le client
  - si nécessaire, transférer au chef de projet maintenance pour planifier une intervention sur site
- Dans tous les cas, assurer le suivi de l'identification de l'incident jusqu'à sa résolution.

### 2. Contribuer à l'amélioration des outils et des process

- Identifier les problèmes récurrents et mettre en place des solutions long terme en collaboration avec les différentes équipes (bureau d'études, SI, ...)

- Optimiser les interventions de supervision et sur la gestion des données fournisseurs
- Organiser les retours en interne auprès du support client, de l'AM, du BE, de l'EM, de la DSI voire du marketing
- Assurer un reporting hebdomadaire auprès du chef de projet de l'activité maintenance sur les critères définis par ce dernier
- Suivre les SLA

Progressivement, en appui du chef de projet maintenance,

### 3. Gérer les interventions sur site de bout en bout

- Définir la nature de l'intervention en prenant en compte la dimension évolution du client
- Choisir l'intervenant sur site et le process à mettre en œuvre
- Suivre l'intervention à distance pour s'assurer de la qualité de l'intervention
- S'assurer de la satisfaction du client

## RELATIONS DE TRAVAIL

**Relations internes à l'entreprise :** Echanges permanents avec toutes les équipes de l'entreprise en lien avec le client : Support client, Account Manager, Energy Manager, Chef de projet déploiement, Bureau d'étude, OPS, ...

**Relations externes à l'entreprise :** Clients, installateurs sous-traitants

## CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE DE L'EMPLOI

**Rattachement hiérarchique :** Responsable Pôle Opérations

**Degré d'autonomie :**

**Fonction supervisée :**

**Moyens mis à disposition :**

**Budget à disposition :**

**Aire de mobilité possible :** Suresnes (92)

## PROFIL

**Etudes :**

Formation Bac+2/+3 minimum en mesures physiques, électrotechnique ou encore automatisme et informatique industrielle.

**Expérience / Compétences (appréciés) :**

- 1 an minimum d'expérience réussie dans la maintenance terrain d'équipements

- Connaissances d'un outil de ticketing (JIRA)

**Qualités requises :**

- Capacité et goût pour le développement de compétences techniques dans le domaine des objets connectés (IOT)
- Capacité d'abstraction pour analyser des dysfonctionnements et élaborer des process
- Travail en équipe avec des profils et des situations différentes
- Bonne communication à l'écrit, à l'oral, au téléphone avec les clients et les sous-traitants
- Capacité à suivre des dossiers, à relancer des interlocuteurs