



ボイスエンジニア（AvayaコールセンターSE）維持管理&プロジェクト管理 ■リモート
週4日

スキルが高いメンバーの中で働ける！日系証券会社での業務です！！

Job Information

Hiring Company

EIRE Systems K.K.

Job ID

1481812

Industry

Securities

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio

(Almost) All Japanese

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

Train Description

Chuo Line Rapid (Takao-Tokyo), Ochanomizu Station

Salary

7 million yen ~ 9 million yen

Refreshed

July 8th, 2024 10:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

現在エイラシステムでは、ボイスエンジニア（AvayaコールセンターSE）を募集しております。
大手日系金融機関の本社で直接プロジェクトを担当いただくため、立ち上げから完了まで経験できます。
維持管理業務とプロジェクト推進が主な業務です。
ボイスエンジニアとしての実作業はベンダー各社が行います。
現在、オンプレGenesysからAvayaへの移行プロジェクトを行っています。

- ・プライム案件（エンド直案件）
- ・国内最大規模のコールセンターシステムの運用に従事し、新しい技術を習得できる
- ・最新の通話録音システムやCTIシステム（関連システム）にも触れることができる
- ・大手日系金融機関であり、本社で直接プロジェクトを担当するため、プロジェクト立ち上げから完了まで経験することができる
- ・プロジェクト管理経験を積むことができる（社内プロジェクトに従事する機会あり）
- ・一緒に働くメンバーのスキルが非常に高いため、スキルを吸収できる環境

<業務内容>

- ・既存のIPC Unigyシステムをサポート（音声録音インフラ（Verint社製）含む）
- ・新規プロジェクトの評価（Unigy Mobileの導入、Voice-to-Textアプリケーションなど）
 - バージョンアップやその他の大きな変更をテストするためのステージングシステムの導入も検討中
- ・ユーザー要件を理解し、KDDI/IPCとソリューションについて検討
- ・ベンダーとのソリューションデザイン作成や評価（要件を満たしているか確認）
- ・計画、見積もり、予算の手配、進捗管理などのPM業務
- ・特にKDDI/IPCが関与する場合、トラブルシューティングに関わる場合あり

維持管理業務

- ・TELチーム内の維持管理業務において、報告用情報収集（アジェンダ、議事メモ、タスク管理等）
- ・コールセンターシステムの維持管理業務
 - ベンダーへのエスカレーション
 - 社内ステークホルダーへの報告
 - 契約管理
 - ベンダーと協働し問題解決をリード
- ・TELチーム内インシデント管理進捗管理（状況確認、ステータス更新等）

プロジェクト推進業務

- ・上位層への報告資料作成
- ・社内関連案件及びプロジェクトの管理、推進
 - 進捗管理
 - 会議議事録（内部／外部会議）
 - タスク管理
 - 問題およびリスクのトラッキング
 - 購入／予算管理
 - ドキュメント作成
 - 社外ベンダー、ステークホルダーとの調整

Required Skills

<必須スキル・経験>

- ・Avayaの維持管理経験及び関連知識（IVR、ACD、CTI など）
- ・報告スキル（状況を整理し、上位への報告ができる能力。パワーポイントでまとめる能力があると尚良い）
- ・システム構築プロジェクトのPM経験（大小問わず）、管理能力が必要
- ・Excelを使用したデータ整理力（関数等を使用してのデータ整理）
- ・ネイティブレベルでの日本語による業務経験・コミュニケーションスキル

<歓迎される資格>

- ・Avayaシステムの関連資格
- ・IPCの技術的知識
- ・IPCレコーディング（Verint）に関する技術的知識
- ・音声録音全般に関する技術的知識
- ・IP PABX システム全般に関する技術的知識

<求める人物像>

- ・スピード感を持って業務ができること
- ・チームワークを意識して業務遂行できること
- ・1人称で業務遂行できること

Company Description