



Service Desk Supervisor / サービスデスク

Job Information

Recruiter

ACS Japan

Job ID

1487233

Industry

IT Consulting

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinjuku-ku

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

July 25th, 2024 17:02

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【仕事内容】

外資系保険会社でのエンドユーザーコンピューティング周り、サービスデスクスーパーバイザー業務
⇒SLAに準拠したスーパーバイザーとしてのサービスデスクサービスのモニタリング及び10名程のチームマネジメント
⇒オペレーターへの教育、コーチング、トラブル対応のヘルプなど
⇒ログデータの分析及び品質改善活動
⇒顧客への（週次、月次）レポート業務
⇒英語でのGlobalチームへのレポート業務、会議の開催、出席
⇒ITILに準じたチケットシステムでの問題、リクエスト管理 など

【部門紹介】

WINDOWS11 Update、マスタ作成、MS365ソリューションの提供、次世代サービスデスクの提供などを行う

【プロジェクト紹介】

外資系保険会社向けサービスデスク及びインフラ関連サポートサービスの提供

【ポジションの魅力】

グローバルスケールの中での日本拠点の対応となりますので、海外担当者やユーザとのコミュニケーションや、海外のナ

レッジを得たりすることができる

Required Skills

【必要条件】

- ・ サービスデスクスーパーバイザー経験
- ・ 英語での業務経験
- ・ ServiceNowなどのチケットシステムを利用した運用の経験
- ・ ログデータ（コール、チケットなど）の分析を行い、品質改善活動を行った経験
- ・ コミュニケーション能力
- ・ Windows OS(11,10)基礎知識
- ・ Microsoft Office（Excel,Word）基本知識
- ・ その他、オフィス周りで使用されるビジネスアプリのサポート経験

【言語力】

- ・ 日本語: Fluent, ネイティブ ・ 英語: ビジネス（グローバルチームとのミーティング）

【勤務地】

- ・ 客先常駐 / 新宿区内

■休日/休暇

年次有給休暇（初年度10日 ※入社日によって異なる場合有）、完全週休2日制（土曜日・日曜日）、祝日、年末年始、慶弔休暇、育児・介護休業

■福利厚生

保険：健康・厚生年金・雇用・労災保険

制度：財形貯蓄・確定拠出年金・カフェテリアプラン（選択型法人会員福利厚生サービス）

Company Description