



【800～1300万円】 Technical Support Specialist (Engineer) (Tier1)

テクニカルサポート・フィールドサポートのご経験のある方は歓迎です。

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

非公開

Job ID

1488031

Industry

Software

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

8 million yen ~ 13 million yen

Work Hours

09:00 ~ 18:00

Holidays

【有給休暇】有給休暇は入社時から付与されます 入社7ヶ月目には最低10日以上 【休日】完全週休二日制 土 日 祝日 年末年始 ...

Refreshed

August 1st, 2024 15:12

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2161618】

PagerDutyは、デジタル運用管理のグローバルリーダーとして、フォーチュン100社の65%を含む14,000以上の顧客と85万人以上のユーザーにサービスを提供しています。

デジタルシステムを構築・運用するチームにとって、PagerDutyはデジタルサービスを常時稼働させるために不可欠な、緊急かつミッションクリティカルな作業を管理するための最適なソリューションとして採用されております。

CEOのジェニファー・テハダを筆頭に、取締役会の50%を女性が占め、管理職の45%がunderrepresented group（社会的マイノリティ）出身です。また、1%の株式、1%の社員の時間、1%の製品を寄付してコミュニティの変化を加速させることを約束する「Pledge 1% Movement」のメンバーとして、誇りを持って活動をしています。Great Place to Work®の認定を受けており、製品はそのカテゴリーでトップクラスの評価を受けています。

【業務内容】

- ・Tier1のテクニカルサポートとして、お客様からのファーストラインの電話をすべて受け、最初の問題を特定する。
- ・様々なチケットング、コンテンツ、タスク管理ツールを使用し、お客様のEメールや電話によるリクエストを適切に解決する。
- ・エンジニア、Tier 2、Tier 3、Tier 4の関与が必要な問題の特定とタスクの割り当て。
- ・プロセスやドキュメントにあなた自身の提案や効率性を加えることで、サポートチームの生産性向上に貢献すること。
- ・課金や販売に関連するリクエストの実行。
- ・オンコールで優先度の高い顧客からのチケットをリードする

Required Skills

【求める経験】

- ・SaaSもしくはSoftware領域でのTier1テクニカルサポートの経験（3年以上）
- ・顧客の要望を理解し、適切なトラブルシュートを行う能力
- ・チケットの発行やハンドリングの経験
- ・ビジネス英語

【求める人物像】

- ・カスタマーファースト精神を持ち、優れたサービス志向と強い顧客折衝能力を発揮できる方
- ・部門の線引きをせずに、全員野球を楽しめる方
- ・橋なき川を渡るマインドセット・セルフスターター

Company Description

ご紹介時にご案内いたします