



サービスデスク・テクニカルリード/ Service Desk Technical Lead

Job Information

Recruiter

Fidel Consulting KK

Job ID

1490065

Industry

IT Consulting

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

August 12th, 2024 11:33

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

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

職責

- ・ サービスデスクの日常業務を監督し、タイムリーな問題解決を図る。
- ・ チームメンバーのスキルアップのための技術的指導と助言
- ・ サービスデスク業務のベストプラクティスを開発、実施し、サービス品質を向上させる。
- ・ サービスデスクのパフォーマンス指標を監視・分析し、改善点を特定する。
- ・ サービスとサポートのシームレスな統合を確実にするために、他のITチームと協力する。
- ・ エスカレーションを管理し、複雑な問題が迅速に解決されるようにする。
- ・ すべてのサービスデスク活動において、会社のポリシーと業界標準を確実に遵守する。
- ・ サービスデスクのプロセスと手順に関する文書を作成し、維持する。
- ・ サービスデスクチームに対して定期的なトレーニングセッションを実施し、新しい技術や実務に関する最新情報を提供する。
- ・ 新しいサービスデスクチームメンバーの採用およびオンボーディングに参加する。
- ・ 利害関係者と効果的にコミュニケーションをとり、彼らのニーズを理解し、適切なソリューションを提供する。
- ・ 会社の目標をサポートするためのIT戦略やイニシアティブの開発に貢献する。

Responsibility

- Oversee the daily operations of the Service Desk, ensuring timely resolution of issues.
- Provide technical guidance and mentorship to team members to enhance their skills.
- Develop and implement best practices for Service Desk operations to improve service quality.
- Monitor and analyze Service Desk performance metrics to identify areas for improvement.
- Collaborate with other IT teams to ensure seamless integration of services and support.
- Manage escalations and ensure that complex issues are resolved promptly.
- Ensure compliance with company policies and industry standards in all Service Desk activities.
- Develop and maintain documentation for Service Desk processes and procedures.
- Conduct regular training sessions for the Service Desk team to keep them updated on new technologies and practices.
- Participate in the recruitment and onboarding of new Service Desk team members.
- Communicate effectively with stakeholders to understand their needs and provide appropriate solutions
- Contribute to the development of IT strategies and initiatives to support the company's goals.

Required Skills

サービスデスク・テクニカルリード 東京 求人条件

- コンピュータサイエンス、インフォメーションテクノロジー、または関連分野の学士号を取得していること。
- 8年以上のサービスデスク業務経験。
- ITサービスマネジメントに関する高い技術力と知識を有すること。
- 優れたリーダーシップとチームマネジメント能力を有すること。
- 技術的問題のトラブルシューティングと解決に熟練していること。
- 強力なコミュニケーションスキルと対人スキルを有すること。
- ITILまたはその他のITサービスマネジメントフレームワークの経験があること。
- サービスデスクソフトウェアおよびツールの使用に精通していること。
- プレッシャーの中で働き、複数のタスクを同時に管理する能力を示すこと。
- 継続的な学習と専門能力開発へのコミットメントを示すこと
- 言語 日本語ネイティブレベル、英語 - ビジネスレベル

Qualifications:

- Possess a bachelor's degree in computer science, Information Technology, or a related field.
- Have a minimum of 8 years of experience in Service Desk operations.
- Demonstrate strong technical skills and knowledge of IT service management.
- Exhibit excellent leadership and team management abilities.
- Show proficiency in troubleshooting and resolving technical issues.
- Display strong communication and interpersonal skills.
- Have experience with ITIL or other IT service management frameworks.
- Be adept at using Service Desk software and tools
- Demonstrate the ability to work under pressure and manage multiple tasks simultaneously
- Show a commitment to continuous learning and professional development

Language: Japanese Native level , English – Business level

Company Description