



テクニカルリード - L1/L2 Support

Job Information

Recruiter[Hire Pundit Japan Corporation](#)**Job ID**

1507792

Industry

IT Consulting

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

8 million yen ~ 10 million yen

Refreshed

December 5th, 2024 11:52

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

English followed by Japanese -

職務内容：

- エンドユーザーからの日本語による電話およびチャット対応
- エンドユーザーコンピューティングおよび業務アプリケーションの一次解決の提供
- SNOWまたはその他のチケットツールを使用したチケットの作成、分類、優先順位付け
- 適切なサポートグループへのチケットのトリアージ
- ITサービスデスク、アカウントプロビジョニング、L1エンドユーザーサポート、L1アプリケーションのインシデント解決と復旧
- 高い分析力および調整能力が必須
- コンピューターに関する深い理解とWindows OSのトラブルシューティングスキル
- 顧客サービス志向およびチームでの協能力
- 日本人エンドユーザー対応のための優れたソフトスキル、コミュニケーションスキル（電話、メール、チャット）
- デスクトップおよびアプリケーション（MS Office、Adobeなど）のトラブルシューティングスキル
- VPN接続および関連ツール（MS Teams、Webex）のトラブルシューティングスキル
- Windowsドメインのパスワード関連問題のサポート経験
- リモートコントロールツールを使用したトラブルシューティング経験

- Exchange (Outlook) のトラブルシューティングスキル
 - プリンター、ハードウェア (ラップトップ、iPhone、iPad、デスクトップ)、ブラウザ、ラップトップのパフォーマンス関連問題など、その他のIT問題への対応経験
-

- Handle end user Voice calls, Chats in Japanese Language
 - Provide first level resolutions for End user computing and Business Applications
 - Ticket creation/Categorization / Prioritization in SNOW or any Ticketing tool experience
 - Ticket triaging to respective Support Group
 - Incident resolution and recovery for IT SD/Account Provisioning/L1 EUC/L1 Apps
 - Good Analytical & Coordination skills are essential.
 - Good understanding of Computers and Troubleshooting skills required in Windows Operating System
 - Customer service orientation and ability to work in a team.
 - Excellent Soft skill, Communications skills (Voice, Email & Chat) to handle Japanese end users.
 - Troubleshooting skills on desktop and applications (MS office, Adobe etc)
 - Troubleshooting skills on VPN connectivity and tools (MS Team, Webex)
 - Experience in supporting windows domain password related issues.
 - Troubleshooting experience using remote control tools
 - Trouble shooting skills and experience in handling Exchange (Outlook) Experience in handling other IT Issues like Printer, hardware (Laptop, iPhone, iPad, Desktop), browser, laptop performance related issues
-

Required Skills

必須スキルおよび要件

- ITテクニカルサービスデスクの実務経験
 - Windows OSのトラブルシューティング経験
 - ITSMチケットツールの使用経験
 - プリンター、iPad、iPhone、パスワード関連のトラブルシューティング経験
-

Must have skills and requirements:

- IT Technical Service Desk
 - Windows OS Troubleshooting Experience
 - ITSM Ticket Tool Experience
 - Printer, iPad, iPhone, Password related troubleshooting experience
-

Company Description