

大阪でITヘルプデスク! IT Helpdesk in Osaka 

IT Helpdesk

Job Information

Hiring Company

[Intersoft K.K.](#)

Job ID

1517295

Industry

Hardware

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio

About half Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Osaka Prefecture

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

January 27th, 2025 10:29

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

顧客からの問い合わせに対応するほか、上司やマネージャーと連携し、すべてのシフトにおける業務の一貫性を確保する必要があります。また、ITサポートセンター内の全シフトで運用の一貫性を確保するために、コールに対する顧客解決を促進し、上司やマネージャーを従事させる必要があります。デスクトップサポートエンジニアは、Break Fix、障害診断、解決を提供します。顧客の様々なコアオペレーティングシステムやプラットフォームに障害分析を提供し、承認されたアプリケーションスイートのデスクトップ障害解決を提供し適用することができる。Windowsデスクトップサポートの経験が1~2年ある方が理想的です。

ポジションの責任と機能

顧客の問題に対して、第一/第二レベルのコンタクトと問題解決を提供する。

必要に応じて、ベンダーと協力し、複雑なAVの問題を解決する。

問題の状況と解決について、タイムリーなコミュニケーションを提供する。

報告されたすべてのインシデントのチケットの更新を維持する。

XP、Windows 7、Windows 8.1、Windows 10、Microsoft Office 2010、Cisco Jabber、その他の認定デスクトップアプリケーションのインストール、アップグレード、サポート、トラブルシューティングを行うことができる。

Apple pcユーザーをサポートするために、Macオペレーティングシステムの基本的な知識を持っている必要があります。

プリンターやコンピューターハードウェアのインストール、アップグレード、サポート、トラブルシューティングを行う。

コンピューター、ラップトップ、プリンターの一般的な予防保守作業を行う。

デスクトップ、ラップトップ、プリンター、その他認可された周辺機器の修復を行う。

周辺機器の修理を行う。

診断ツールを使用して、ネットワーク接続に関連する問題のトラブルシューティングを行う。

ワークステーションのハードウェア/ソフトウェアのトラブルシューティングを行う。

Here is the English translation of the provided text:

Position Summary:

In addition to responding to customer inquiries, it is necessary to collaborate with supervisors and managers to ensure consistency in operations across all shifts. Also, in order to maintain operational consistency across all shifts in the IT Support Center, it is necessary to promote customer resolution on calls and engage supervisors and managers. The Desktop Support Engineer provides Break/Fix, fault diagnosis, and resolution. They will provide fault analysis on various customer core operating systems and platforms, and apply resolutions for desktop issues related to approved application suites. Ideally, candidates should have 1–2 years of experience in Windows desktop support.

Position Responsibilities and Functions:

- Provide first/second-level contact and problem resolution for customer issues.
- Collaborate with vendors, as necessary, to resolve complex AV issues.
- Provide timely communication on the status and resolution of issues.
- Maintain updates on all incident tickets reported.
- Install, upgrade, support, and troubleshoot XP, Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Cisco Jabber, and other certified desktop applications.
- Basic knowledge of the Mac operating system is required to support Apple PC users.
- Install, upgrade, support, and troubleshoot printers and computer hardware.
- Perform routine preventive maintenance on computers, laptops, and printers.
- Repair desktops, laptops, printers, and other authorized peripherals.
- Troubleshoot network connectivity issues using diagnostic tools.
- Troubleshoot workstation hardware/software issues.

Required Skills

ネットワーク、サーバー、オーディオ/ビジュアル、スマートデバイス、テレコムに関する基本的な理解を有するITの幅広い経験。

スマートデバイス、テレコムに関する基本的な知識を有すること。

このポジションは、柔軟性とチームワークを必要とするプロジェクトベースの環境で働く能力を必要とします。

柔軟性とチームワークが必要です。その他、指示された職務を遂行する。必要な資格とスキル

コンピュータサイエンスまたは関連分野の学士号またはそれに相当する学位。

CompTIA A+、Microsoft Certified Professional (MCP)、またはそれ以上。

1年半以上のIT経験があること。

Windows 7-10、Microsoft Active Directory、GPOの活用、MS Office 365、PC

ハードウェアのインストールとトラブルシューティング、エンタープライズアンチウイルスソリューション、ヘルプデスク

ク

チケットシステム。

IOSおよびAndroidデバイスを含むモバイルデバイス管理、企業向け暗号化ソリューション、Windows PC/ノートPC管理

Active DirectoryによるWindows PC/ノートPCの管理。

実績のある分析力、トラブルシューティング、問題解決能力。

マルチタスク、効果的に優先順位を決定し、SLAを満たす実証済みの能力。

優れたコミュニケーション能力、人間関係構築能力、社内顧客サービス能力。

変化の激しい業界や職場環境に順応し、柔軟に対応できる方。

プロジェクトや緊急時のサポートに必要な場合、営業時間外や週末に働く意思があること。

Here is the English translation of the provided text:

Required IT Experience and Skills:

- Broad IT experience with a basic understanding of networks, servers, audio/visual, smart devices, and telecom.
- Basic knowledge of smart devices and telecom.
- This position requires the ability to work in a project-based environment that demands flexibility and teamwork.
- Flexibility and teamwork are essential, along with the ability to perform other assigned duties.

Required Qualifications and Skills:

- A Bachelor's degree in Computer Science or a related field, or an equivalent qualification.
- CompTIA A+, Microsoft Certified Professional (MCP), or higher certification.
- At least 1.5 years of IT experience.
- Proficiency with Windows 7-10, Microsoft Active Directory, GPO, MS Office 365, PC hardware installation and troubleshooting, enterprise antivirus solutions, and helpdesk ticketing systems.
- Mobile device management, including iOS and Android devices, enterprise encryption solutions, and Windows PC/laptop management via Active Directory.
- Proven analytical, troubleshooting, and problem-solving skills.
- Proven ability to multitask, prioritize effectively, and meet SLAs.
- Excellent communication skills, relationship-building abilities, and internal customer service skills.
- Ability to adapt to a fast-changing industry and work environment with flexibility.
- Willingness to work outside regular business hours or on weekends as needed for projects or emergency support.

Company Description