



ボイスエンジニア（AvayaコールセンターSE）維持管理&プロジェクト管理 ■リモート
週4日

スキルが高いメンバーの中で働ける！日系証券会社での業務です！！

募集職種

採用企業名

エイラシステム株式会社

求人ID

1481812

業種

証券

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

外国人の割合

(ほぼ) 全員日本人

雇用形態

契約

勤務地

東京都 23区, 千代田区

最寄駅

中央快速線 (高尾-東京)、 御茶ノ水駅

給与

700万円 ~ 900万円

更新日

2024年06月24日 10:00

応募必要条件

職務経験

3年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

無し

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

専門学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

現在エイラシステムでは、ボイスエンジニア（AvayaコールセンターSE）を募集しております。
大手日系金融機関の本社で直接プロジェクトを担当いただくため、立ち上げから完了まで経験できます。
維持管理業務とプロジェクト推進が主な業務です。
ボイスエンジニアとしての実作業はベンダー各社が行います。
現在、オンプレGenesysからAvayaへの移行プロジェクトを行っています。

- ・プライム案件（エンド直案件）
- ・国内最大規模のコールセンターシステムの運用に従事し、新しい技術を習得できる
- ・最新の通話録音システムやCTIシステム（関連システム）にも触れることができる
- ・大手日系金融機関であり、本社で直接プロジェクトを担当するため、プロジェクト立ち上げから完了まで経験することができる
- ・プロジェクト管理経験を積むことができる（社内プロジェクトに従事する機会あり）
- ・一緒に働くメンバーのスキルが非常に高いため、スキルを吸収できる環境

<業務内容>

- ・既存のIPC Unigyシステムをサポート（音声録音インフラ（Verint社製）含む）
- ・新規プロジェクトの評価（Unigy Mobileの導入、Voice-to-Textアプリケーションなど）
 - バージョンアップやその他の大きな変更をテストするためのステージングシステムの導入も検討中
- ・ユーザー要件を理解し、KDDI/IPCとソリューションについて検討
- ・ベンダーとのソリューションデザイン作成や評価（要件を満たしているか確認）
- ・計画、見積もり、予算の手配、進捗管理などのPM業務
- ・特にKDDI/IPCが関与する場合、トラブルシューティングに関わる場合あり

維持管理業務

- ・TELチーム内の維持管理業務において、報告用情報収集（アジェンダ、議事メモ、タスク管理等）
- ・コールセンターシステムの維持管理業務
 - ベンダーへのエスカレーション
 - 社内ステークホルダーへの報告
 - 契約管理
 - ベンダーと協働し問題解決をリード
- ・TELチーム内インシデント管理進捗管理（状況確認、ステータス更新等）

プロジェクト推進業務

- ・上位層への報告資料作成
- ・社内関連案件及びプロジェクトの管理、推進
 - 進捗管理
 - 会議議事録（内部／外部会議）
 - タスク管理
 - 問題およびリスクのトラッキング
 - 購入／予算管理
 - ドキュメント作成
 - 社外ベンダー、ステークホルダーとの調整

スキル・資格

<必須スキル・経験>

- ・Avayaの維持管理経験及び関連知識（IVR、ACD、CTI など）
- ・報告スキル（状況を整理し、上位への報告ができる能力。パワーポイントでまとめる能力があると尚良い）
- ・システム構築プロジェクトのPM経験（大小問わず）、管理能力が必要
- ・Excelを使用したデータ整理力（関数等を使用してのデータ整理）
- ・ネイティブレベルでの日本語による業務経験・コミュニケーションスキル

<歓迎される資格>

- ・Avayaシステムの関連資格
- ・IPCの技術的知識
- ・IPCレコーディング（Verint）に関する技術的知識
- ・音声録音全般に関する技術的知識
- ・IP PABX システム全般に関する技術的知識

<求める人物像>

- ・スピード感を持って業務ができること
- ・チームワークを意識して業務遂行できること
- ・1人称で業務遂行できること

会社説明