



## Service Desk Supervisor / サービスデスク

### 募集職種

#### 人材紹介会社

ACS Japan

#### 求人ID

1487233

#### 業種

ITコンサルティング

#### 雇用形態

正社員

#### 勤務地

東京都 23区, 新宿区

#### 給与

経験考慮の上、応相談

#### 更新日

2024年07月25日 17:02

### 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

ビジネス会話レベル

#### 日本語レベル

流暢

#### 最終学歴

大学卒：学士号

#### 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

### 募集要項

#### 【仕事内容】

外資系保険会社でのエンドユーザーコンピューティング周り、サービスデスクスーパーバイザー業務  
⇒SLAに準拠したスーパーバイザーとしてのサービスデスクサービスのモニタリング及び10名程のチームマネジメント  
⇒オペレーターへの教育、コーチング、トラブル対応のヘルプなど  
⇒ログデータの分析及び品質改善活動  
⇒顧客への（週次、月次）レポート業務  
⇒英語でのGlobalチームへのレポート業務、会議の開催、出席  
⇒ITILに準じたチケットシステムでの問題、リクエスト管理 など

#### 【部門紹介】

WINDOWS11 Update、マスタ作成、MS365ソリューションの提供、次世代サービスデスクの提供などを行う

#### 【プロジェクト紹介】

外資系保険会社向けサービスデスク及びインフラ関連サポートサービスの提供

#### 【ポジションの魅力】

グローバルスケールの中での日本拠点の対応となりますので、海外担当者やユーザとのコミュニケーションや、海外のナ

レッジを得たりすることができる

---

## スキル・資格

### 【必要条件】

- ・ サービスデスクスーパーバイザー経験
- ・ 英語での業務経験
- ・ ServiceNowなどのチケットシステムを利用した運用の経験
- ・ ログデータ（コール、チケットなど）の分析を行い、品質改善活動を行った経験
- ・ コミュニケーション能力
- ・ Windows OS(11,10)基礎知識
- ・ Microsoft Office（Excel,Word）基本知識
- ・ その他、オフィス周りで使用されるビジネスアプリのサポート経験

### 【言語力】

- ・ 日本語: Fluent, ネイティブ ・ 英語: ビジネス（グローバルチームとのミーティング）

### 【勤務地】

- ・ 客先常駐 / 新宿区内

### ■休日/休暇

年次有給休暇（初年度10日 ※入社日によって異なる場合有）、完全週休2日制（土曜日・日曜日）、祝日、年末年始、慶弔休暇、育児・介護休業

### ■福利厚生

保険：健康・厚生年金・雇用・労災保険

制度：財形貯蓄・確定拠出年金・カフェテリアプラン（選択型法人会員福利厚生サービス）

---

## 会社説明