



テクニカルリード - L1/L2 Support

募集職種

人材紹介会社

Hire Pundit Japan 株式会社

求人ID

1507792

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

給与

800万円 ~ 1000万円

更新日

2025年01月02日 12:00

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

ビジネス会話レベル

日本語レベル

ビジネス会話レベル

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

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
-

スキル・資格

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
-

会社説明