

求人情報

スタッフレベル

ポジション名	カスタマーサポート
この求人情報の取扱い会社	株式会社iHOLON
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-05-07 / 2024-05-07
職種	IT関連（その他） - カスタマーサポートエンジニア
業種	
勤務地	アジア 日本 愛知県
仕事内容	<p>当社が整えた「シンククライアント」というネットワーク環境。 そこで使うパソコンなどに関する問い合わせに対応します。</p> <p>■シンククライアントとは？ サーバーで設定した自社専用システムをパソコンやタブレット、スマートフォンなどの端末で使えるようにするネットワーク環境です。社内と同様に外出先や自宅などで快適に仕事に取り組みます。</p> <p>■主な仕事は？ シンククライアントで端末を使うお客様から問い合わせが寄せられます。たとえば、「サーバーにアクセスできない」「設定を変更したい」「インストールのやり方がわからない」など。問題や要望を把握するために状況を確認。その上で対処法を伝えたり、遠隔で端末を操作したり、サーバーの設定を変えたりして対応します。</p> <p>過去の記録からお客様先のネットワーク環境を調べることもあります。はじめて聞く内容は、先輩に相談して対応しましょう。</p> <p>件数は多いと全体で1日40件。点数で終わる内容もあり、担当するのは1人1日10件ほどです。</p> <p>■問い合わせ対応以外は？ 「社員のログを取りたい」「セキュリティを高めたい」「フリーソフトを教えてください」など、その場で応えられなかった要望の対応方法を調べたり、月に1回提出するレポートを作成したりします。レポートは、お客様先のサーバーの状態や過去の問い合わせをまとめたものです。</p> <p>※各自に社用の携帯電話を支給し、当番制で平日の夜や休日に寄せられる問い合わせに対応できるようにしています。とはいえ、件数は1日1~3件ほど。対応していない時間は、好きに過ごしてOKです。平日は1日2000円、休日は1日5000円の手当を支給します。</p> <p>※エンジニアに同行してネットワーク機器の設置も経験してもら予定です。 ゆくゆくは1人で携われるようになります。</p> <p>業務拡大にあたり人数が不足しているため</p>
企業について(社風など)	<p>サマリー:私たちは、全国の中小企業を対象に、</p> <ul style="list-style-type: none">・ITインフラ構築・シンククライアント環境構築・24時間365日リモートサポート <p>を行っています。</p> <p>主力製品・サービス:・YAMAHAルーターネットワーク環境構築</p> <ul style="list-style-type: none">・シンククライアント環境構築・24時間365日リモートサポート・その他顧客の要望に応じて提案 <p>収益モデル:①ショットビジネス:設定費用/ハード&ライセンス販売等</p> <ul style="list-style-type: none">・初期導入時の構築/設定/ハード&ライセンス販売・現場での単発作業/追加ハード&ライセンス販売等 <p>②ストックビジネス:サポート/コンサル等</p> <ul style="list-style-type: none">・月額リモートサポート/コンサルサービス・毎年のライセンス更新(アンチウイルス/クラウドサービス等)
勤務時間	09:00-18:00
応募条件	<ul style="list-style-type: none">・ミッション/ビジョン/バリューに共感/実施できること・サポート当番に参加できること・コンピュータが好きで抵抗がないこと・メンバーとコミュニケーションがとれること・人と話をするのが好きなこと・しっかりとあいさつができ、礼儀正しいこと・名古屋事務所勤務ができること <p>・2022年3月以降にご入社いただける方</p>
日本語能力	ビジネス会話(日本語能力試験2級又はN2)

年 収	日本・円 300万円 ~ 400万円
給与に関する説明	<ul style="list-style-type: none"> ・年1回 昇給 ・年2回 賞与 ・決算実績によって年1回決算賞与 ・健康診断 ・慶弔見舞金制度 ・積立保存休暇 ・健康保険
休 日	<ul style="list-style-type: none"> ・年間休日120日 ・原則土日祝日（休日出勤の場合は平日に振替を実施） <p>※ただし年4回 土曜出勤の戦略会議を実施</p>
契約期間	正社員