

求人情報

スタッフレベル

ポジション名	L1 IT ヘルプデスク
企業名	合同会社Amaris Japan/Godo Kaisha Amaris Japan
掲載開始・更新	2024-04-08 / 2024-04-08
職 種	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク
業 種	ITコンサルティング
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	<p>情報、製品機能、障害に関する問い合わせに対応し、最初のやり取りでできるだけ多くの問い合わせを解決します。</p> <p>・ユーザーからのチケットの最前線の所有者（ライフサイクル中のチケットのフォローアップを行う）SPOC であり、他のグループへのエスカレーションの責任者。</p> <p>・ユーザーの問題に関する情報を分析し、できるだけ多くの情報（コンピュータ システム名、画面名またはレポート名、画面に表示されるエラーまたは警告メッセージ、ログ ファイル、スクリーンショット）を収集します。顧客関係管理システムにすべての通話とサポート要求を記録し、分類します。</p> <p>・問題が完全に解決されるまでチケットの所有権を保持し、口頭または電子メールによるフォローアップを通じて、提案された解決策がユーザーの問題を効果的に解決することを確認します。アクティビティの適切なジャーナルエントリでチケットを更新し、ジョブの完了時に入力された解決策でチケットを閉じます。それに応じてチケットを閉じます。</p> <p>・特定の製品のデータとアプリケーションに関連する顧客の解決プロセスを管理し、いくつかのテクノロジー/タスク（パスワードのリセット、プリンターの構成、破損/修正の指示、Windows システム、MS ツール）で Amaris の顧客に第 1 レベルのサポートとトラブルシューティングを提供します。、ネットワークキングなど）</p> <p>・物理層の問題の検証、ユーザー名とパスワードの問題の解決、基本的なソフトウェア アプリケーションのアンインストール/再インストール、適切なハードウェアとソフトウェアのセットアップの確認、アプリケーション メニューの操作の支援などのトラブルシューティング方法を導入します。</p> <p>・合意された SLA に従って、電子メールおよび/または電話で顧客と連絡します。</p> <p>・顧客の数に影響を与える問題、または 1 人の顧客の問い合わせのタイムリーな解決に影響を与える問題を特定し、エスカレーションします。これには、チーム リーダーやその他のサポート、営業、エンジニアリング、またはリゾルバー グループへの必要に応じたエスカレーションが含まれます。</p> <p>・再発する問題、劣悪なプロセス、または時代遅れの手順を認識し、エスカレーションします。</p> <p>・チームのパフォーマンスを向上させる追加のプロジェクトまたは責任領域を受け入れる。</p> <p>・ソフトウェアまたはハードウェアの機能について顧客に指導または指導する。</p> <p>・クライアントチームとその目標の達成に積極的に貢献する</p>
企業について(社風など)	<p>【私たちについて / アマリスについて】</p> <p>Amaris は、企業にガイダンスとソリューションを提供する独立系テクノロジー コンサルティング会社です。</p> <p>Amaris は、5 つの大陸、60 か国以上で 6,000 人以上の従業員を集めています。Amaris は、ビジネスにガイダンスとソリューションを提供する独立系テクノロジー コンサルティング会社です。5 大陸、60 か国以上から 6,000 人以上の人々が集まります。</p> <p>世界中に 1,000 を超えるクライアントがあり、当社は 10 以上にわたって主要プロジェクトでソリューションを展開してきました。</p> <p>当社の専門家は、金融サービスや運輸からヘルスケアやテクノロジーに至るまで、あらゆる分野に従事しています。</p> <p>【なんで私達なの？ / Amarisを選ぶ理由】</p> <ul style="list-style-type: none">・5 大陸 60 か国にわたる 6,000 人の才能ある人材が集まる国際的で多文化的な環境の一員になれる・売上高5億6,500万ユーロ、世界中に1,000社以上の顧客を抱える急成長中のグローバルグループに加わりましょう・オーダーメイドのキャリアパスで急速に成長する機会を探る・ACADEMY カタログにある 500 以上のトレーニング コースを活用する・財団の取り組みとボランティア プラットフォーム OneSmallStepのおかげで、非営利団体をサポートする機会を得ることができます。・パフォーマンスと資格基準に応じて、国際的な移動の機会から恩恵を受け、世界中でキャリアを向上させたり、他の部門やセクターを経験したりできます・職業的にも個人的にも、自分の可能性を最大限に引き出します。

英語能力	最低限のコミュニケーション(TOEIC 225-470)
日本語能力	ネイティブレベル
年 収	経験と能力に基づく