

求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	サービスデスク運営責任者
この求人情報の取扱い会社	フィデル・コンサルティング株式会社
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-03-06 / 2024-03-06
職 種	IT関連（オープン・WEB系） - データベースSE IT関連（汎用系） - アプリケーションSE IT関連（オープン・WEB系） - プログラマー
業 種	
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	<p>メンタースタッフ。マネージャーは、スタッフの生産性と顧客の肯定的な認識を保証する責任があります。彼または彼女は、顧客サービスのスキルや技術的な問題についてスタッフを指導することがよくあります。</p> <p>チケットと通話を監視します。マネージャーは、多くの場合、受信したサービスデスクのチケットを監視して、幅広い傾向を理解し、個々のチケットに取り組んでいるときに個々のエージェントが認識できない依存関係を特定します。</p> <p>エスカレーションされた問題を管理します。マネージャーは、インシデント、サービス リクエスト、または問題のエスカレーション ポイントです。通常のシフト中、マネージャーはエスカレーションの管理に時間の半分以上を費やすことがあります。</p> <p>引き継ぎ概要レポートを準備します。各シフトの終わりに、マネージャーは未解決の問題の概要を準備し、次のシフトで同僚に引き継ぎを行う責任があります。</p> <p>人材派遣活動に注力。運用活動の管理に加えて、マネージャーは通常、採用、トレーニング、予算編成、スケジュール設定、業績評価の実施などの一般的な人材配置活動に 1 日の 10 ～ 25% を費やします。</p>
企業について(社風など)	<p>世界有数のプロフェッショナル サービス会社の 1 つで、デジタル時代に向けてクライアントのビジネス、運営、テクノロジー モデルを変革しています。</p> <p>業界ベースの独自のコンサルティング アプローチは、クライアントがより革新的で効率的なビジネスを構想、構築、運営するのに役立ちます。</p> <p>米国に本社を置くこの企業は、フォーチュン 500 企業の 1 つであり、世界で最も賞賛される企業の 1 つとして常にリストされています。</p> <p>【受動喫煙対策】 屋内喫煙 指定喫煙エリア</p>
応募条件	<p>サービスデスクチームの対応経験 Windowsのトラブルシューティングの経験 ITSMチケット発行ツールの経験 クライアントガバナンス管理の経験 SLA管理の経験</p> <p>結束力のあるチームを構築し、人々を効果的に管理します。これには、チームを指導し、開発する能力が含まれます</p> <p>チームの長期的な方向性を設定し、サービスデスクの戦略的ビジョンを完全に理解する関連するすべての業界標準に関する知識と理解。</p> <p>サービス管理のベスト プラクティスに関する知識と理解。</p> <p>ステークホルダーに対して影響力を持ち、説得力を持つ能力など、強力なコミュニケーション スキル。</p> <p>組織のビジネスを完全に理解していること。</p>
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
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 800万円 ～ 950万円
休 日	保険 通勤手当 出張手当 スポーツ施設およびレクリエーション施設 教育研修・海外研修制度（OJT） 団体生命保険