

求人情報

シニアレベル

ポジション名	フィールドサービスリード
この求人情報の取扱い会社	トップテック インフォマーティクス株式会社 / TopTech Informatics K.K
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-04-04 / 2024-04-04
職 種	IT関連（その他） - IT ヘルプデスク IT関連（インフラ系） - サーバー・マシン運用・保守 IT関連（インフラ系） - ネットワーク監視
業 種	製薬メーカー
勤務地	アジア 日本 静岡県
仕事内容	<p>インシデント/問題管理</p> <p>P1/P2 重大インシデントおよび問題管理をサポートするため - 時間外のオンコール サポート (地域の労働法に準拠) 解決に向けて絶対的な緊迫感を与える P1 および P2 コールに参加し、インシデントや最新情報の警告を経営陣に送信します。FS は、標準のコミュニケーション テンプレートを使用して、インシデント発生中に一貫して透明性と正確性を持って明確にコミュニケーションできることが期待されます。 問題管理に参加して根本原因を特定し、予防および是正措置を実施します。 サポート チームと協力して、将来の再発を回避するための予防/是正措置の実施をフォローアップし、30 日以内に問題チケットをクローズします。 何が機能し、何が機能していないのかという一般的な観点から問題を診断できる必要があります。これは、障害が単一のスイッチなのか、単一のサーバーなのか、サーバー上のデータベースなのか、サブネットなのか、アプリケーションなのかを識別できる可能性があります。、など。 利用可能なサポート技術者がいない場合、FS は可能な限り基本的な識別タスクを実行できるか、タスクを支援するために誰に依頼すればよいかを知っている必要があります。例: ネットワーク スイッチに電源が入っているか (オンになっているか)、またはエラー ライトが点灯しているかどうかを確認します。電源が入っていないことが判明した場合、FS は電気的な問題について対応するための地元の施設/エンジニアリングの連絡先を把握している必要があります。 サイトからの質問に責任を持ち、合理的な回答が得られる範囲までエスカレーションしてから、ビジネス IT リーダーに問い合わせます。 Site/Quad と通信します 複数の利害関係者、実行システム、プラントエンジニアおよび技術者、ビジネス IT と対話します。 現場で適用される TS 主導の災害復旧取り組みの調整を支援します。 必要に応じて、クライアントのサポートの下、アプリケーション/インフラストラクチャの適切なサポート チームと協力して、問題タスクの完了（会議、アクション アイテムのフォローアップ など）の推進を支援します。</p> <p>変更管理： クライアントがサポートするアプリケーション/インフラストラクチャの変更管理サポート活動の推進を支援します。 変更スケジュールを伝達し、サイト チームから承認を取得/確保して、実行前に調整を確実に行います。 変更を実行するためのメンテナンス期間を適切な関係者（ローカル運用、自動化、エンジニアリングなど）と調整/取得します。 サイト リード/ビジネス関係者と連携して、UAT を実行するテスターがビジネス側から確実に特定されていることを確認します。 アプリケーションの機能、拡張機能、新機能、および/またはそのサポートインフラストラクチャに関連する変更の実装をチームと調整します。 変更管理内の役割に関連する特定のタスク。クライアント サポートの下でアプリケーションに関して FS が参加する可能性があります。</p> <p>パッチ管理: アプリケーション、インフラストラクチャ、および OS クライアントがサポートするアプリケーションに関連するパッチの開始、承認、計画、実装を調整します。このサービス タスクは、アプリケーション サポート グループがアプリケーション サービスとサーバーの健全性チェックを監視するためのものです。</p> <p>運用: TS と定期的に会合し、クライアント チームがサイトで処理しているすべての運用、インシデント、および問題管理項目の進捗状況、保留中の項目、障害を確認します。 ライフサイクル管理、および TS コア プロジェクト チームをサポートする現場での TS 管理インフラストラクチャのアップグレード。たとえば、請負業者の入場許可、該当する場合は請負業者の護衛の要求、ベンダーへのケーブルの見積もりの要求、プロジェクト チームからの物流要件を実行可能なアイテムに変換する。ローカル/サイトのプロセス。 サイト全体の健全性、インフラストラクチャおよびアプリケーション環境を調整します - フェールオーバー テスト、サーバーのパッチ適用、IOS アップグレードなど。 IT インフラストラクチャの所有権を維持します - 非 EDC およびコミュニケーション ルームの定期的なレビューを要求し、必要に応じて施設との修復措置に対処します。 購入: FS Lead が商品を購入することは期待されていません。FS Lead は、どのような購入ニーズが必要かを特定することが期待されています (予備のラベル プリンター、バーコード スキャナーなど)。これがサポートされており、特殊な IT アイテムの予算がビジネス レベルで存在する</p>

	<p>サイトに適用されます。FS は、該当するサポートグループがこれらの品目の正確な在庫在庫を維持し、在庫レベルが低い場合には、調達のために任命されたビジネス/サイトに POC を通知するように努めます。</p> <p>サービス レベルを監視および達成し、メトリクス/分析を追跡し、TS サービスのサイトの健全性(ネットワークの信頼性、可用性、容量、ワークステーション/サーバーのパッチ コンプライアンスなど)を保証します。</p> <p>サービス分析とレポート - レポートの生成と分析 (コンプライアンス メトリック、信頼性、パッチ コンプライアンス。 - IRIS インシデントとリクエスト キューを監視します)</p> <p>インシデントやサービス リクエストに対して SLA が確実に維持されるように、クライアント チームを積極的にフォローアップします。</p> <p>作業の優先順位付けは、管理者と、またはそのようなインシデント/リクエストがクライアント サポートに属する SDL (ハイブリッド サイト) を通じて対処する必要があります。</p> <p>サードパーティ ベンダーと協力して、インシデント解決をサポートするローカル活動に関連する取り組みを促進することで、SLA が確実に満たされるようにします。次に例を示します。・報告されたマルウェアに感染したワークステーションの特定、位置特定、隔離、およびクリーニングにおけるローカル クライアント リソースとの連携を促進します。</p> <p>リモート ネットワーク管理チームから報告されたネットワークに接続されている不正なワイヤレス アクセス ポイントまたはデバイスを特定、特定、削除する際に、ローカル リソースおよびネットワーク チーム リソースとの連携を促進します。</p> <p>サードパーティのアプリケーション サポート担当者およびクライアントのオフショア チームとの連携を促進し、インシデント解決に連携して取り組みます。</p>
	<p>エンドユーザーサポート:</p> <p>TS サービスに関連するエンドユーザー サービスとサービス デスクの促進と調整 (デスクトップ/プリンター/その他のハードウェアのサポート、ネットワーク、ユーザー アクセス、コラボレーション ツール、モビリティ、ソフトウェアのインストール/メンテナンスなど)。SDL が責任として割り当てられているハイブリッド サイトには適用できない場合があります。例: プリンタのインストール (ゼロックス、リコー、ゼブラ、プリンタ) の IRIS リクエストを作成し、該当する場合は責任のあるサードパーティによって実行されます。</p> <p>ビジネス IT パートナーによる TMP-1913 for Workstations リクエストの作成を促進/指導します。実際のリクエストの実行、フォームへの記入、発行は IT ビジネス パートナーにあるため、FS の責任ではありません。</p> <p>ケーブル配線の設置に関する IRIS サービス リクエストを発行することで、必要に応じてケーブル配線リクエストを容易にします。</p> <p>特定のサービスを利用する方法についてユーザーを案内する。例: ラップトップ、Office アプリケーションのインストール、携帯電話などのリクエスト方法。</p> <p>クリティカルシンキングを適用します。このような「スレッドを引っ張る」思考プロセスにより、提示された問題や状況を特定し、関与すべき適切なサポート グループを特定し、エンドユーザーに適切な行動方針を親切に指示/ガイドすることができます。フォローする</p>
企業について(社風など)	は、グローバルなテクノロジー コンサルティングおよびデジタル ソリューション会社であり、さまざまな業界の企業がデジタル テクノロジーを活用してビジネス モデルを再考し、イノベーションを加速し、成長を最大化できるようにします。700社を超えるクライアントのデジタルトランスフォーメーションパートナーとして、
勤務時間	月曜日～金曜日 (9:00～18:00 JST)
英語能力	日常会話(TOEIC 475-730)
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 450万円 ～ 800万円 (月収：日本・円 37.5万円 ～ 66.6667万円)
給与に関する説明	社会保険 通勤・交通費
休 日	週5日勤務 育児休業 有給休暇 慶弔休暇 病気休暇
契約期間	フルタイム (2更新契約)