

求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	インシデントエンジニア
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	2024-05-10 / 2024-05-10
職 種	IT関連（オープン・WEB系） - データベースSE IT関連（オープン・WEB系） - WebアプリケーションSE 建築/土木/設備/不動産 - 技術系(建築/土木/設備)
業 種	
勤務地	アジア 日本 長崎県
仕事内容	<p>インシデント、問題の管理と報告</p> <p>ITSM プロセスを設計および最適化して、IT 全体の一貫性を確保します。</p> <p>可能な場合は、MetLife のグローバル プロセスとツール (Service Now) に合わせてください。グローバルサービスオーナーと協力・協議し、設計や運用を継続的に改善する必要がある。</p> <p>インシデントが適切に管理され、伝達され、最終的にタイムリーに解決されるようにするために、「指揮と制御」の役割を担います。</p> <p>根本原因の分析と修復計画が追跡され、タイムリーに実装されるようにします。</p> <p>主な責任ではありませんが、CAB (変更諮問委員会) プロセスについてよく理解してください。</p> <p>IT サービスの KPI を定義し、KPI データに基づいて改善を推進し、ビジネスとの目標 SLA を満たします。</p> <p>ベンダー管理は、IT 管理サービスの提供、RFP サポートに関連します。</p> <p>管理ポリシーの遵守を確保し、自己評価または外部グループを通じて特定されたすべてのリスクにタイムリーに対処します。</p> <p>他の社内チームと協力して、マネージド サービス ベンダーを評価および調査します。</p> <p>ベンダーと契約し、交渉して契約を締結します。</p> <p>外部ベンダーとの契約の文書保証と管理。</p> <p>システム運用の間計画とワークロードの見積り</p> <p>ベンダーから提出された文書の文書管理と品質保証。</p> <p>ベンダースタッフの管理を担当していただきます。</p> <p>予算管理</p> <p>ITインフラサービスグループ規定の管理</p> <p>ITIL関連サービス</p> <p>SLA/KPI管理</p> <p>変更/リリース管理</p> <p>品質管理</p> <p>インシデント/問題管理</p> <p>IT監査</p> <p>予算管理（インフラサービス管理）</p> <p>関係する第三者と連携し、マネージャーに報告します。</p>
企業について(社風など)	<p>当社のクライアントは 40 か国以上で事業を展開しており、米国、日本、ラテンアメリカ、アジア、ヨーロッパ、中東で市場をリードする地位を占めています。当社は、2018 のフォーチュン 500 リストで第 43 位にランクされています。150 年以上の経験を持つ同社は、代理店、銀行やブローカーなどのサードパーティの販売代理店を通じて、生命保険、傷害保険、健康保険、退職金、貯蓄商品を提供しています。マーケティングチャネル。当社の名前は世界中で約 1 億人の顧客に認識され、信頼されており、米国のフォーチュン 500 上位 100 社のうち 90 社以上にサービスを提供しています。</p>
応募条件	<p>IT分野での7以上の実務経験</p> <p>同様の ITSM (ITIL 関連の役割) または IT 運用/IT サービス提供における 3 年以上の経験。</p> <p>コミュニケーションスキルが高く、チーム内だけでなくチーム外と協力して働くことができる。</p> <p>優れた優先順位付けスキル。マルチタスクをしながら柔軟な方法で物事を調整できる。</p> <p>IT の基本的な知識を幅広く理解しており、複雑な問題のトラブルシューティングや解決をスムーズかつ効果的に行うことができます。</p> <p>ロジカルシンキング（論理的思考） データに基づいて論理的に課題を分析・克服し、目標に向かって着実に取り組むことができる。</p> <p>サービス運用に関するすべての問題とエスカレーションに対する単一の連絡先。</p> <p>サービス運営に関連するすべてのコミュニケーションのためのビジネスへのインターフェースとして機能します。</p> <p>すべてのサービスについてサービス レベルが明確に定義され、理解され、満たされていることを確認するため。また、サービス品質は合意された SLA に準拠しています。</p> <p>SLA 指標を定期的に確認し、変更が必要な場合には契約チームと連携してください。</p> <p>インシデント データを確認して、配送スペースが健全かどうかを分析します。重大なインシデントのエスカレーションの管理に積極的に参加します。</p> <p>重大なインシデントの問題診断を促進します。応答がない場合は、必要に応じてエスカレーションします。</p> <p>問題領域を概観して、適切なアクションがタイムリーに実行されるようにします。既知のエラーデータベースの有効性を分析し、改善を提案します。</p> <p>環境に予期せぬ停止を引き起こすことなく、変更が適切にレビュー、テスト、実装されることを保証するために、変更管理機能に積極的に参加します。変更データを確認し、マイナスの傾向がある場合はそれに対処します。</p> <p>サービス リクエスト管理のパフォーマンスを積極的にレビューして、古いチケット リクエスト</p>

	がしきい値内にあることを確認し、必要なエスカレーションを時間通りに実行します。 SLA と顧客対応指標についての深い理解 ITIL V4 のベスト プラクティスに関する知識 技術翻訳および非技術翻訳（日英）が可能です。 技術文書や契約書の作成・編集・管理
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
日本語能力	流暢（日本語能力試験1級又はN1）
年 収	日本・円 700万円 ～ 800万円