

求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	サービスデリバリーマネージャー 東京の求人
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	2024-03-22 / 2024-03-22
職 種	IT関連（オープン・WEB系） - データベースSE エグゼクティブ/経営 - 管理職(管理部門系) IT関連（汎用系） - アプリケーションSE
業 種	
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	<p>サービス運用のリーダーとして、インシデント、変更、問題管理を伴うアプリケーション/インフラストラクチャ プラットフォームのサポートにおける 15 以上の IT 経験 SLA遵守、チケット管理、エスカレーションおよび通知管理における豊富な経験 合意されたプロセスと SOP に準拠した解決が行われるまで、インシデントのフォローアップと軽減を行います。 SLA 目標を達成するためのベスト プラクティスを備えた ITIL フレームワークおよび方法論に従った ITSM の経験。 ITIL 基礎認定資格が望ましい 開いているすべてのチケットの所有権を取得し、チケットを新規から完了まで動かし、チケットの健全性と品質の側面を維持します。 サービスプロバイダーのサービスメトリクス、KPIを監視、レポート、管理します 運用/ビジネスへの影響に応じてインシデントに優先順位を付けます。 P1、P2、P3/P4 の問題、ブリッジコール、インパクトコミュニケーション (通知とエスカレーション) の処理経験 進行中の問題やチケットに関して、効果的かつタイムリーかつ定期的なコミュニケーションや更新が確実に行われるようにします。 ステータス レポートを生成/IM レポートをシニア IT サービス オペレーションに統合 各技術チームに従ってエスカレーションを処理します。 担当者は、負荷分散、手持ちの作業、バックログ管理に関してシフト エンジニアを管理します。 あるシフトから別のシフトへのシフトマネージャー間のシフトの引き継ぎを責任を持って監督します シフトエンジニアの不在状況を追跡して報告し、技術リーダー/SDM に報告します。 Tech Lead との運用会議を推進および主導し、サービス改善分野について話し合い、継続的なサービス改善を推進します。 チームメンバーのパフォーマンスレビューについて定期的にフィードバックを提供する エンドユーザーの満足度を最大化するために、サポート組織内での取り組みを提案、推進、実装します。 チーム間のコラボレーションへの取り組み 定期的にチケット監査を実施し、チケットの品質面におけるギャップを特定する 正しい使用率レポートと効果的な配信のために作業されているチケットに正しい時間を記録していることを確認します。 解決済み/未解決のインシデント/変更/サービスリクエスト/問題に関するサービスに依存しない質問の明確化 バックログ管理: すべてのオープンチケットを定期的に (週に数回) 確認し、クローズに向けて推進します。 優れた口頭および書面コミュニケーションスキル 日本語: 日本語 (N2 以上)、ビジネスレベルの英語。</p>
企業について(社風など)	<p>同社は、情報、通信、技術 (ICT) 業界における大手外資系ソリューションおよびサービスプロバイダーです。90 か国に 130,000 人を超える従業員を擁し、フォーチュン 500 企業を含む 1,000 社近くの世界中の顧客に革新的な IT ソリューションを提供しています。</p> <p>受動喫煙対策】 屋内は禁煙です</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 1200万円 ～ 1500万円