CareerCross

evernex
IT life services

【フランス本社】 Services Technical Support/ サービステクニカルサポート

グローバルチームの一員として働く！世界をリードする第三者保守プロバイダー

Job Information

Hiring Company
Evernex Japan K.K.

Job ID
1019083

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Toei Mita Line, Shibakoen Station

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
March 28th, 2024 05:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

Evernexはマルチベンダーハードウェアの世界的な第三者保守プロバイダーです。

サーバ、ストレージ、ネットワーク機器などのハードウェアにサービスをカバーし、IBM、HP、DELL、Fujitsu、EMC、NetApp、Hitachi、Brocade、Cisco、Juniperなど、世界のほぼすべての大手メーカー機器にサードパーティ保守サービスを提供しています。

事業拡大に伴い、新たなメンバーを募集いたします。

仕事内容：

エンタープライズサーバーやストレージ機器に関して、お問い合わせを頂いたお客様へリモートテクニカルサポートを提供いただきます。診断やログ解析の提供、弊社フィールドエンジニアのアクションプランを策定します。また必要な際にはオンサイトサポートも提供いたします。

具体的には

- お客様から報告を頂いた様々な問題に取り組み、必要に応じ追加のログやコマンドの処理結果の提供を依頼。
- ディスパッチチームから依頼されたサポートコールへの対応。お客様から頂いたログファイルを確認し、問題の診断を開始。必要に応じ追加のログやコマンドの処理結果の提供を依頼。
- ハードウェアの問題を解決する為のアクションプランを策定（既存ライブラリへのアクセス）。フィールドエンジニアが取るべきステップや修復作業に必要なスペアパーツを明確に指定。
- 必要な情報を受け取ってから、またはL3チームへのエスカレーション後、90分以内に診断やアクションプランの策定を行う。
- 必要に応じリモートでフィールドエンジニアを補佐、また追加の質問や問題が発生した際のサポート。
- オペレーションや経理チームともやり取りをし、確実なお客様へのサービス提供と請求書の発行が行われるようにする。
- 営業担当者やお客様と共に、お客様のご要望がサービスの範囲内であるか、技術的に実行可能であるかを確認。
- OEM機器のガイダンス資料や操作・メンテナンス説明書に常に目を通し、ITエンタープライズ市場の状況を把握。
- マネジメントと、またグローバルチームの一員として、サービス提供を行う際に発生する問題の解決に取り組む。

Evernex is a **worldwide third-party maintenance provider for multi-vendor hardware**.

Our third party maintenance services cover almost all leading manufacturers in the world: IBM, HP, DELL, Fujitsu, EMC, NetApp, Hitachi, Brocade, Cisco, Juniper, as well as many others.

Job Description:

To provide remote technical support on enterprise level server and storage equipment for service calls opened by our customers by providing diagnostics, log analysis, and creating action plans for our field engineers per our internal processes. And attending the onsite interventions whenever needed.

- Work cases with different issues reported by customer, asking for additional logs and command results if needed
- Work on service calls routed by dispatching team and reviewing customer provided log files to begin diagnosing the issue and requesting additional logs and command results as needed.
- Create an Action Plan (with access to existing library of AP's) to resolve hardware issues clearly designating the steps to be taken by the Field Engineer and spare parts required to perform the repair.
- Successful diagnostics and Action Plan creation must take place with 90 minutes of appropriate information being received or escalated to a L3 teams for review.
- Provide remote assistance for Field Engineer in executing the Action Plan (as needed), supporting additional questions and issues that may arise.
- Interface with Operations and Accounting teams as needed to ensure client deliverables are met and invoiced appropriately.
- Work with Sales and Customers to verify customer requirements are within scope of services offered and technically feasible.
- Stay up to date on OEM guidance documents, operating and maintenance instructions, and the state of the enterprise IT market.
- Escalate to management and work as part of a global team to resolve service delivery issues.

Required Skills

職務要件

- サーバーのストレージやネットワーク機器など、マルチベンダー環境にて、５年以上のテクニカルサポート経験
- サーバー、ストレージ、ネットワーク環境に関する知識（主に、CISCO, DELL, EMC, HP, IBM, NetApp, Oracle/SUN）
- システム管理の知識（UNIX, Linux, and/or Windows Servers）
- 通信プロトコルの知識（TCP/IP, DNS）
- お客様と直接コミュニケーションをとられた経験
- システムからログ情報を抽出する方法を理解している（Sun explorers, EMC SP collect, HP ADU etc.）
- 上記プラットフォームにおけるハードウェア障害の解決と診断を行う能力
- 優れた英語力と日本語力

資格

- 学士号（コンピューターサイエンス、CIS、MIS、電気工学）
- IT領域の学位

歓迎するスキル

- 上記に挙げたブランドの内、二つ以上でテクニカルサポート経験をお持ちである
- 電話に自信をもって応対でき、文章力と対人での優れたコミュニケーション力をお持ちである
- 優れた問題解決および分析能力

Job requirements:

- Minimum of 5 years Technical Support experience in multivendor products such as servers' storages and network equipment.
- Knowledge of any multi-vendor Servers, Storage, and Network environments (primarily: CISCO, DELL, EMC, HP, IBM, NetApp, Oracle/SUN).
- Knowledge of System Administration (UNIX, Linux, and/or Windows Servers)
- Knowledge of Networking (TCP/IP, DNS).
- Experience communicating with customers.
- Should be able to know how to extract logs from system (Sun explorers, EMC SP collect, HP ADU etc.).

- Ability to troubleshoot and diagnose hardware issues on the above platforms.
- Fluent in English and Japanese.

Qualifications:

- Bachelor’s Degree in computer science, CIS or MIS, Electrical Engineering.
- IT degree could be relevant

Desired skills:

- Previous experience in providing technical support on two or more brands of the above is sufficient.
- Confident phone presence and excellent written and interpersonal communication skills.
- Strong problem-solving skills and analytical skills.

Company Description

Evernex
IT life services

Evernexについて
貴社で導入済みのサーバー・ストレージ・ネットワーク機器の保守に、新しい手法を取り入れてみませんか？

Evernexは**35年以上にわたるマルチベンダーなハードウェアに経験が豊富**です。グローバルで独立したIT機器延命事業を展開しています。 IT資産の寿命を延ばす**エンドツーエンドのデータセンター保守**サービスを提供しています。革新的なサービスアプローチにより、ITインフラストラクチャの管理方法を変えています。 Evernexをご利用いただくお客さまは、**標準的なOEMサービス終了日よりも長くITシステムを維持**し、時間と経費を節約しています。

グローバル展開
Evernexはスペアパーツ物流の分野で他者の追随を許さない経験をもっています。一般的な想像の範囲を超えたITインフラの保守サービスを提供しており、世界中の部品を記録的な速さで移動させています。毎日、世界各地に1トンものスペアパーツを出荷し、それをお客さまのデータセンターを最高レベルで運用するために使っています。**29の関連会社**、グローバルパートナー、エンジニアネットワークを活用して、ITインフラ保守のニーズをすべてまかない、**160以上の国々に存在する20万以上のITインフラ**をサポートしています。また、世界各地に**約330の在庫管理拠点**があり、お客さまに最も近い拠点からスペアパーツを供給することで、お客様の課題を即時に解決します。すべてはお客さまを一歩一歩お手伝いするための体制です。