



## Technical Support Engineer / Field Engineer (Required CCNA)

### Job Information

#### Hiring Company

[Genetec Japan KK](#)

#### Job ID

1156387

#### Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

#### Job Type

Permanent Full-time

#### Location

Tokyo - 23 Wards, Shinjuku-ku

#### Salary

Negotiable, based on experience

#### Refreshed

October 14th, 2021 02:00

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 3 years

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Business Level

#### Minimum Japanese Level

Business Level

#### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

#### Visa Status

Permission to work in Japan required

### Job Description

The role of the Technical Support Engineer APAC is to provide quality and professional post-sales services to our customers via email, phone, text chat or on-site support. The Technical Support Engineer is based in Japan and will report to the Technical Support Manager of APAC.

### Technical Support

- Use software tools to diagnose and solve complex issues and service outages
- Conceptualize and articulate ideas clearly and concisely
- Resolve problems in compliance with established processes
- Ensure timely escalation of critical customer related issues through proper channels
- Ensure timely resolution of customer issues
- Collaborate with other Technical Support specialists and R&D engineers
- Develop and maintain a strong relationship with new and existing customers
- Develop and maintain an extensive working knowledge of Genetec's solutions
- Contribute to the evolution of our software and Support processes
- Participate in the elaboration of technical documentation and knowledge base article
- Properly document issues encountered in the field in the Genetec trouble ticket system and customer relationship

management (CRM) tool

### Field Support

- Perform installation, audit, assessment, maintenance, and technical support of Genetec systems on customer premises
- Provide on-site and off-site professional services to Genetec customers, including proof-of-concept, on-site technical support, system deployment and commissioning, training, audits, and status assessments and will act as a general liaison between Genetec and its customers
- Define product and functional requirements based on customer feedback and facilitate new product development work specific to the customer
- Provide an open forum for questions regarding strategic plans, best practices, and advice on upgrades special concerns, and ad-hoc consulting for software implementation, integration, training, and change requests

---

### Required Skills

#### Requirements

- Minimum Diploma/Degree in Computer Sciences, Computer Engineering, Electronics or equivalent
- 3-5 years working experience in a related role
- Strong analytical and troubleshooting skills in both hardware and software
- Flexible, with a “can do” attitude, able to multitask, with an ability to manage priorities
- Experience in customer service, technical support, and project management
- Strong sense of urgency with a desire to constantly learn and evolve at the same pace as the software
- Strong team player while possessing the autonomy to manage his own workload
- Experience in physical Security environment
- CCNA qualification
- Fluent and proficient in verbal and written communication in English
- Any other languages will be considered a strong asset
- Must possess a valid driver’s license and passport
- Capacity to travel up to 35% for field engineering assignments

#### Technical Requirements

- Excellent administration and troubleshooting knowledge of the various Windows operating systems (Active Directory, file sharing, IIS, clustering, GPO, performance monitoring, etc.)
- Excellent knowledge of networking principles and IP protocols
- Experience with networking equipment configuration and troubleshooting (switches, routers, etc.)
- Experience working with a video security system over IP – CCTV system or Access control.
- Experience working with SQL databases
- Clear understanding of TCP, IP and UDP protocol stack
- Understanding of network storage (SAN, NAS, iSCSI) principles and best practices
- Understanding of server virtualization concepts

#### Technical Assets

- Deployment and troubleshooting of security systems such as:
  - CCTV (IP cameras and encoders, video matrices, DVRs, etc.)
  - Access control systems (administration of software, reader, controller, wiring, etc.)
  - License plate recognition system and concepts
- Programming experience with C#, Visual Basic, VBScript, PowerShell, or similar technologies
- Microsoft SQL Service administration experience
- MCSE, SQL Server, VMware, or similar technical professional certifications

#### Work Style (additional information)

- Work From Home available
- Side Business Ok (need to declare before joining)
- Minimal Overtime (with manager’s approval)
- Flex Time (with manager’s approval)

---

### Company Description

#### Innovation is at the core of what we do

When we started out in 1997, we knew that technology could break down barriers and broaden perspectives. Our very first IP-based video surveillance system was true to that belief. It gave customers more flexibility, scalability, and ease of use. It empowered our users to do more.

## Life is better when things go smoothly

Today, we're still focused on delivering innovation that makes life work better. As the industry leader in IP-based security solutions, it's our aim to minimize the unknown. We build resilient, connected solutions that help businesses protect, understand, and enhance the world around them. Our solutions go beyond security. They provide operational insights that allow people to improve their business and master their environment.

## Our expertise

- Industries
- Airport
- Cannabis
- Cities
- Education
- Energy and utilities
- Financial institutions
- Gaming
- Government
- Healthcare
- Parking enforcement
- Public safety
- Retail
- Sports and entertainment
- Transit

## Intelligence

- Citigraf decision support system
- Genetec Clearance digital evidence management

## Operations

- Mission Control collaborative decision management
- Traffic sense unified mobility operations
- Genetec Clearance digital evidence management
- Genetec ClearID physical identity and access management

## Security

- Security Center unified security platform
- Omnicast video surveillance
- Synergis access control
- AutoVu automatic license plate recognition

Stratocast cloud-based video monitoring

## Hardware and appliances

- Turnkey security infrastructure solutions
- Access control hardware
- Access control as a service

**Genetec社は15年以上にわたり、世界トップクラスの統合型IPセキュリティ・ソリューションの開発をリードしてきました。1997年に創業した当社は、先ず最初に史上初のIPビデオ管理ソフトウェアを発表しました。**  
この製品は使いやすいオープン・ソリューションを使用して、比類のないシステムの柔軟性、ハードウェアの自由度、およびシステムの容易な拡張性をお客様に提供してきました。

Genetec（ジェネテック）は今日、Security Center（セキュリティ・センター）と呼ばれる単一プラットフォームで統合されたIPビデオ監視、入退室管理システム、およびナンバープレート認識ソリューションのグローバル・プロバイダーに成長しました。私たちは世界80か国以上の中小企業および大企業のために、より安全で確かな環境を提供するお手伝いをしています。

### 【私たちの使命】

私たちの使命はシンプルです。統合型IPベースのセキュリティ・ソリューションのリーダーとなり、お客様に高い価値や品質を提供して、信望と信頼を獲得することです。個人が成長できる職場環境を提供し、全ての分野で優位性を保つ企業となることを目標とします。

私たちは、ビジネスとセキュリティ・システムを統合するために、ネットワーク技術を最大限活用できる革新的なコンセプトを開発するとともに、ソリューションがユーザーにとって使いやすくシンプルになるようにすることをお約束いたします。弊社の研究開発の一環として、クラウドなどの新技術を通じて、お客様へのサービスの拡充とソリューションの提供方法を模索しています。そして最終的には、セキュリティの専門家が弊社の技術を信頼し、運用効率を高めることに集中していただけるようになればと考えています。

## 【ソリューション】

### <業界>

どの業界にも固有の課題がある一方で、従業員の確保、会社の資産の保護、業務運営の最適化は、今日、すべての組織にとって不可欠な課題です。

#### 貴社のためのIPセキュリティソリューション

IPベースのビデオ監視、入退室管理システム、ナンバープレート認識ソリューションは、いずれもGenetec（ジェネテック）社によって開発および提供されるものです。これらとパートナーネットワークを組み合わせることによって、技術的リーダーシップと実用的な専門知識が生まれ、現代の企業の多様なニーズに応えることができます。

私たちは、業界固有のアプリケーションのニーズを満たすソリューションを設計します。たとえば、市街地監視、教育、娯楽、警察、駐車管理、小売業、交通運輸、エネルギーとユーティリティーなどですが、これらにとどまるわけではありません。Genetec（ジェネテック）のIPセキュリティシステムは、スケーラブルかつユーザーフレンドリーで、時間とコストを節約する機能が満載です。

- 市街地監視
- 教育現場向けのセキュリティ監視
- ライフライン
- 娯楽施設
- 警察
- 駐車管理
- 小売業
- 交通運輸業界

### <製品>

#### • Mission Control/協調的意思決定

Genetec Mission Control™（ジェネテック・ミッションコントロール）は協調的意思決定ソリューションです。毎日の定められた職務や課題、あるいは不測の脅威に対して組織が効果的に対処するために、正確な状況の把握、状況の可視化、更には包括的インシデント管理が全く新しい水準で可能となります。

#### • Stratocast/クラウド型ビデオ監視

あなたがどこにいても、あなたのビジネスが安全かつ円滑に進んでいくことを知る事ができれば、より大きな安心感と利便性を感じるでしょう。Stratocast（ストラトキャスト）はクラウド上に保管された録画映像やライブ映像をあなたのラップトップ、タブレット端末あるいはスマートフォンからいつでも閲覧することを可能とします。

#### • Security Center

Security Center（セキュリティ・センター）はビデオ監視、入退室管理、ナンバープレート認識やSIP通信を組み合わせる統合プラットフォームです。

#### • Genetec Clearance/協調的調査管理

Genetec Clearance™（ジェネテック・クリアランス）はカメラ映像やその他の端末によるデジタル証拠データの保管や共有を可能とするデジタル証拠管理システムです。シンプル、安全かつ柔軟な方法で、協力体制を促進し、調査をより加速させます。

#### • Genetec Retail Sense/顧客体感を改善

Genetec Retail Sense™（ジェネテック・リテール・センス）はすでに集められた情報を有益かつ実用的なコンシューマー・インサイトに変えることにより、顧客の行動を読み解き、ショッピングエクスペリエンスを改善することを可能にします。