



Sr. Technical Support Engineer /シニア テクニカルサポート エンジニア Exclusive job

Enjoy a fair work-life balance

Job Information

Hiring Company Name

GENESYS JAPAN Co., Ltd.

Job ID

878703

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6.5 million yen ~ 8.5 million yen

Refreshed

May 23rd, 2019 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 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

業務の目的:

顧客満足度が常に最高レベルになるように、さまざまなソフトウェア製品およびサブシステムで複雑な顧客問題のセカンドレベルの診断、トラブルシューティング、および解決を実行します。

主な職務と職責:

利用可能なシステムとツールを使用して問題の特定、再現、解決を試み、検証済みの不具合に対する潜在的な回避策を調査します。

- 現象の症状、診断、およびすべての関連データを含む情報を整理し、定期的な更新と解決方法の詳細を更新することにより、顧客インシデント追跡システム(Salesforce)情報を管理する。
- ナレッジベースの記事、ソリューション、その他の関連サポート資料の作成に参画する。
- 常に積極的に会社の代表者として、必要に応じて顧客やパートナーとのエスカレーションサポートのインターフェースとなる。
- 問題をフロントのサポートレベルで解決できない場合は、製品/開発部門のエキスパートとコミュニケーションし問題解決を図る。
- 問題解決に向けた期待値を正しく設定し、適切なレベルのサポート組織にタイムリーな進捗報告を提供する。
- 標準の営業時間外にサポートを受けるために、必要に応じて交代制勤務リストおよび「オンコール」体制に参画する。
- 会社の要求に応じて、他の関連するサポート業務を遂行する。
- 製品知識を維持/強化し、品質保証文書に概説されている方針および手順に従って作業するためのトレーニングコースに参加する。

この職務を遂行するためには、候補者は以下のスキルを実証する必要があります。

口頭や書面で、優れた個人間の関係構築およびコミュニケーション能力

- 優れた問題判別と問題解決のスキル
- プレッシャーの下で対処し、厳しいタイムラインに取り組むことができること。
- 下記の要件に従って技術的背景を経験していること。

リクアイアメント:**教育:**

コンピュータサイエンス、またはエンジニアリング、もしくは関連する技術エリアでの修士、学士。

前職での経験:

5年以上のソフトウェアサポート、または開発、もしくは関連する類似業務での経験。

Required Skills**必要なスキルと知識:**

- オペレーティングシステム: Windows Workstations/Servers や Linux
- TCP/IP Networking
- Web技術: HTTP, XML/ASP/JSP, web servers (IIS, Apache/Tomcat)
- データベース: MS SQL, Oracle

以下の経験を保持している場合は加点とする。

- CRM 知識: Siebel, SAP, Salesforce, など.
- プログラミング知識や業務経験 (Java or .Net)

言語:

日本語: ネイティブ

英語: ビジネスレベル

Company Description

**The only global leader in customer experience solutions,
both in the cloud and on premises.**

Genesys powers more than 25 billion of the world's best customer experiences every year. And top-industry analysts agree: Genesys is the only leader in both cloud and on-premises customer experience solutions.

Great customer experience drives great business outcomes. More than 11,000 companies in over 100 countries trust Genesys. That's how we became the industry's #1 customer experience platform. Helping companies deliver seamless omnichannel customer journeys and build lasting relationships is what we do. From marketing, to sales, to service—make every moment count.

クラウドとオンプレミスの両方におけるカスタマーエクスペリエンス・ソリューションの唯一のグローバルリーダー

ジェネシスは、毎年250億件を超える世界最高クラスのカスタマーエクスペリエンスを支えています。ジェネシスがクラウドとオンプレミスのカスタマーエクスペリエンス・ソリューションにおける唯一のリーダーであることは、業界トップアナリストの一致した意見です。

高品質のカスタマーエクスペリエンスがあつてこそ、優れたビジネス成果を実現できます。100カ国を超える1万1000社以上が信頼しており、それこそが、ジェネシスが業界トップのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームになった理由です。ジェネシスは、シームレスなオムニチャネル・カスタマージャーニーを実現し、継続的な関係の構築をサポートし、マーケティングからセールス、サービスまで、あらゆる瞬間を大切にします。