



Veeva サポートアナリスト/Veeva Support Analyst 10MY and above

IT業界でのキャリアアップをサポートします！

募集職種

人材紹介会社

フィデル・コンサルティング株式会社

求人ID

1575780

業種

ITコンサルティング

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

1000万円 ~ 1200万円

更新日

2026年02月05日 13:15

応募必要条件

職務経験

10年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

ビジネス会話レベル

日本語レベル

ビジネス会話レベル

最終学歴

大学卒：学士号

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

魅力的なポイント：

- Veeva CRM運用における主要なL2/L3サポート業務 Veeva CRMのWebおよびモバイルにおけるインシデントのトリアージ、根本原因分析、および恒久的な修正を主導し、事業継続性と現場の生産性を直接サポートします。
- 設定、開発、データ、コンプライアンスにわたるエンドツーエンドの経験 Veevaの設定、Apex/LWCの保守、連携、データ運用、OwnBackupベースのバックアップおよびコンプライアンス管理に関する実践的な経験を積むことができます。
- グローバルでバイリンガルな環境でリーダーシップを発揮する機会 日本語と英語の両方を使用し、グローバルIT、ビジネスオーナー、現場ユーザーと緊密に連携しながら、優れたコミュニケーション能力と技術的リーダーシップを発揮します。

年収：1,050万ポンド以上

責任

- **L2/L3アプリケーションサポート**
 - Veeva CRMのWebおよびモバイルにおけるインシデントのトリアージと解決（同期エラー、コールレポートエラー、署名取得の問題、データ可視性、オフラインキャッシュなど）設定関連のチケット（プロファイル／権限、ページレイアウト、テリトリー変更、MCCP更新、アクティビティタイプ、製品制限）に対応します。
 - 根本原因分析（RCA）を実施し、恒久的な修正、回避策、ナレッジベース記事を提供します。
- **設定と軽微なカスタマイズ**
 - 設定変更（フィールド、レコードタイプ、検証ルール、ワークフロー／フロー、承認プロセス）を実施します。
 - 既存のApexトリガー／クラスおよびLWCコンポーネントを維持・最適化し、Veevaパッケージおよびアップグレードパスとの互換性を確保します。
 - CLMコンテンツの有効化（メタデータ更新、コンテンツの可用性、レンディションチェック）をサポートし、必要に応じてブランドチームと連携します。
- **データおよび統合オペレーション**
 - 監査証跡（アカウント／コンタクト、アクティビティ、製品カタログ、MCCPターゲット）を使用して、安全なデータロード／更新（データローダー／ワークベンチ）を実行します。
 - 統合（MDM、ERP、マーケティングオートメーション、同意取得など）およびスケジュールジョブを監視・サポートし、障害を修復してキューを再処理します。
- **Veeva Mobile & Field Enablement**
 - iPad/モバイルの導入、アプリバージョンのロールアウト、同期のトラブルシューティング、フィールドユーザーのオンボーディングをサポートします。
 - 採用状況/パフォーマンスを追跡し、営業担当者の日常業務に影響を与えるエッジケースを解決します。
- **リリースおよび環境管理**
 - Veevaが管理するパッケージの依存関係に留意しながら、UAT、スモークテスト、導入（変更セット/DevOpsパイプライン）を調整します。
 - サンドボックスの衛生状態（リフレッシュ、選択的シード）を維持し、環境間で構成を整合させます。
- **バックアップ、アーカイブ、コンプライアンス**
 - OwnBackupを運用し、スケジュールされたバックアップ、比較、ポイントインタイムリストアを実行します。
 - OwnBackup Archiverのジョブと保持ポリシーを管理し、コンプライアンスおよび監査レポートを作成します。
 - データガバナンス、アクセス制御、プライバシーガイドラインを適用します。
- **監視、インシデント管理、問題管理**
 - システムパフォーマンス、ジョブログ、同期ステータス、エラーダッシュボードを監視します。
 - 繰り返し発生する問題に関する問題記録を管理し、予防措置を実施します。

スキル・資格

応募資格：

- Veeva CRMに関する豊富な経験があり、管理業務を遂行できる方
- Veeva設定、Apex、Visualforce、LWCに精通している方
- OwnBackupおよびOwnBackup Archiverの実務経験がある方
- Salesforceのセキュリティモデル、データアーキテクチャ、統合パターンを深く理解している方
- ビジネスコミュニケーションとライティングに必要な日本語と英語の流暢なコミュニケーション能力がある方
- 優れた問題解決能力、コミュニケーション能力、リーダーシップ能力がある方
- Certified Veeva CRM Admin、Platform DeveloperなどのVeeva認定資格およびSalesforce認定資格があれば尚可

語学力：ビジネスレベルの日本語（JLPT N2）およびビジネスレベルの英語

会社説明