



NETGEAR®

L3 テクニカルサポートエンジニア/L3 Technical Support Engineer *在宅/Remoteあり

【世界中をインターネットに接続することにおいて革新的なリーダーであり続ける】

募集職種

採用企業名

ネットギア ジャパン合同会社

求人ID

1171373

会社の種類

中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

外国人の割合

外国人 少数

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 中央区

最寄駅

銀座線、京橋駅

給与

経験考慮の上、応相談 ~ 800万円

勤務時間

9 : 00 ~ 18 : 00 (休憩1時間)

更新日

2022年01月21日 05:00

応募必要条件

職務経験

3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 (英語使用比率: 50%程度)

日本語レベル

ネイティブ

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

私たちNETGEARは『世界中をインターネットに接続することにおいて革新的なリーダーであり続ける』というミッションをもって、日々成長し続けるグローバルな会社です。

ワールドワイドでシェアNo.1を誇る企業であり、日本のNETGEAR Japanには、新しいことに常に挑戦するメンバー達が活躍しています。

ぜひ私たちと一緒に成長しましょう！

【業務内容】

弊社の製品をご購入いただいたお客様に対する技術的なサポートを行う仕事となります。
BtoC、BtoBのお客様が対象となります。

- 購入後の自社製品のサポート業務
 - 自社製品に対する技術的なサポートおよびハードウェアの故障判定
- L1, L2 サポートセンターからのエスカレーション
 - B to C、B to B の製品でのお問い合わせの中でも、複雑なもの、対応方針が必要なもの、新規の不具合と疑わしきものに対する調査を行う
- サポート情報としてのドキュメント作成、情報公開
 - コールセンターがお客様に案内しやすいような手順の作成および公開
 - お客様から問い合わせがあると思われる事象の告知
 - 新サービスや新製品の情報公開
- 開発にエスカレーションするための再現手順の確立
 - 新規の不具合として登録するための再現手順の実機を使用して確立し、開発に対して誤解無いように伝える
- 管理（コールセンター、倉庫、KPI）
 - 各コールセンターの管理（日々の業務、改善活動、音声レビュー...）
 - 倉庫業務の管理（在庫補充、廃棄...）
 - KPI（KPIの管理、報告、アンケートレビュー、改善活動）
- L1, L2 サポートセンターの新製品やエンジニアトレーニング
- 日本語、英語（低頻度）によるお客様コミュニケーション
 - お客様に対して直接連絡をとり、対応を行う。
- エンジニアやその他他国とのコミュニケーション（英語）
 - 他国のエンジニアとの情報共有、情報やりとり
- 現地訪問での作業（低頻度）
 - トラブル解決のため、お客様先に訪問し、報告や作業を行う

Who We Are

At NETGEAR, we continue to grow every day with a mission “Be the innovative leader in connecting the world to the Internet”.

When you work at NETGEAR, you will be part of a dynamic team committed to helping the world do more. We turn ideas into innovative networking products that connect people, power businesses and advance the way we live. As engineer, you can touch new technology every time new products come out. You can grow up as product grows.

What You'll Do

To support customer (both consumers and business customers) after purchasing our products technically.

As level 3 technical support engineer, it is required to support L1 and L2 engineer remotely, sometimes you need to contact with customer directly with your communication and your technical skill to convince customer. (Mostly Japanese, but sometimes English) Not only technical support, you can manage call center itself by analyzing data and create action plan for better customer experience.

- Technical support for customer who bought NETGEAR products To support customer technically and narrow down if (which) hardware is faulty
- Escalation handling from L1./L2 call center
 - Escalation handling for cases that B to C, B to B customer complex questions/issues, how to handle, to investigate if new issue or not by reproducing same phenomenon
- Create knowledge document and publish information for customer about new feature, issues, new products.
 - Procedure Knowledge base to shorten customer support handling time
 - Publish information regarding potentially frequently asked situation/questions
 - Publish new product information and new features/services
- Reproduce customer issue in lab to escalate to engineering
 - Reproduce same issue as customer experienced by using our lab machines and after same issue reproduction, report to development without any misunderstanding
- Management (Call center, warehouse, KPI)
 - Each call center management (Daily routines, actions to handle queries efficiently, call record review...)
 - Warehouse management (additional support stock request, scrap)
 - KPI (KPI tracking, reporting, survey review, actions to improve KPI)
- L1/L2 call center agents training for new product and skill
- Customer communication in Japanese and in English (not frequent)
 - L3 direct handling with customer in Japanese and English.
- Visit customer site to solve problem (not frequent)
 - To solve trouble with customer, visit customer site to report and do corrective actions

スキル・資格

【必要な経験】

- 日本語（母国語レベル）

- 英語（読み書き）
 - 海外エンジニアへのエスカレーションを行うため、社内ドキュメントや資料を読むために使用します。
- コミュニケーション能力
 - L1、L2サポートセンターとのコミュニケーション、顧客とのコミュニケーション、部署間でのコミュニケーション等、必要な能力となります。
- サポート経験
 - 下記のいずれかの経験を有すること。
 - 企業ネットワーク製品に対するサポート経験（1年以上）
- トラブルシューティング
 - お客様で発生している問題の原因追及を行えるレベル
- コマンドラインでの操作
 - IT機器のセットアップや設定、また用途にあった設定に変更するための能力
- L2、L3スイッチ経験
- TCP/IPの知識
 - CCNAやそれ以上の知識を有するレベル

We're looking for

- Japanese (native speaking, writing, reading)
- English (reading, writing)
 - Most of documents are written in English. Used for engineering escalation /communications
- Communication
 - Require to communicate between L1 and L3
 - Require to communicate between L2 and L3
 - Customer communication
 - Communication in office members regardless of other department
- Customer support experience more than 1 year (at least one of following)
 - Troubleshooting to reach out root cause of issue
 - Command line experience to configure/set up some IT equipment and to customize

it your own use

- L2/L3 switching experience
- TCP/IP knowledge
 - Knowledge equivalent to CCNA or above

【雇用形態】 正社員

- 想定年収：～800万円 ※経験、スキルにより応相談（年俸制）
- 試用期間：3ヶ月（試用期間は、勤務・成績により延長する場合があります）

【待遇・福利厚生】

- RSU（譲渡制限付き自社株取得権）
- ESPP（社内持株制度）
- 自社製品購入割引
- 交通費全額支給
- 社会保険完備
- スポーツ補助（例：事務/月6,000円まで）
- 食事会、ボーリング大会などのチームビルディング

【休日休暇】

- 完全週休二日制（土日）
- 祝日
- 夏季休暇：3日
- 年末年始休暇：6日
- 有給休暇
- 産休・育休取得実績または復帰実績あり
- 時短勤務あり
- プレミアムフライデー実施

会社説明

NETGEAR（ナスダック：NTGR）は、ワールドワイドで最先端のテクノロジーを搭載した良質のネットワーク製品、中小企業やホームユーザ特有のニーズにお応えするネットワーク製品を設計、開発、販売する企業です。

ユーザが求める、使いやすさ、品質、信頼性、パフォーマンス、手ごろな価格という条件を満たす製品を提供しています。

当社が展開する製品は、ビジネス向け製品、コンシューマ向け製品のカテゴリに分かれています。ビジネス向け製品としては、中小規模ネットワークの構築に最適なスイッチ、ネットワークストレージ（NAS）、セキュリティ製品などがあります。また、コンシューマ向け製品では、トータルホームネットワークソリューションをご提供するワイヤレス製品、ホームメ

ディアサーバ、デジタルメディア製品をご用意しています。

さらにソリューションプロバイダ向けのゲートウェイ製品といった多彩なラインナップをそろえており、企業やユーザーのニーズやネットワークの規模に合わせた柔軟な対応が可能です。