



TokyoGirls.rb Meetup vol.1 Sponsor LT
サポートエンジニアいかがでしょうか？

高橋 達
Treasure Data K.K.
2019-03-02

高橋 達 (toru-takahashi)

- Support Engineering Manager@トレジャーデータ株式会社
 - Treasure CDPというサービスをSaaSで提供してます。
- グローバルでのテックサポートチームの責任者してます。
- スポンサー要望等があれば気軽にお声がけください。
 - Twitter: @nora96o
 - Facebook: toru.takahashi.wow
 - github: toru-takahashi
- 2才半の娘と5月くらいに第2子が生まれる
パパエンジニアです

A large, empty rectangular box with a thin gold border, intended for a photo of a child.

可愛い子供の超可愛い写真

今日のLTでの目標

B2Bのサポートエンジニアもなんか面白そう！
って参加者のうちの3人くらいに感じてもらう。



サポートエンジニアってどんなイメージ？

マニュアル業務??



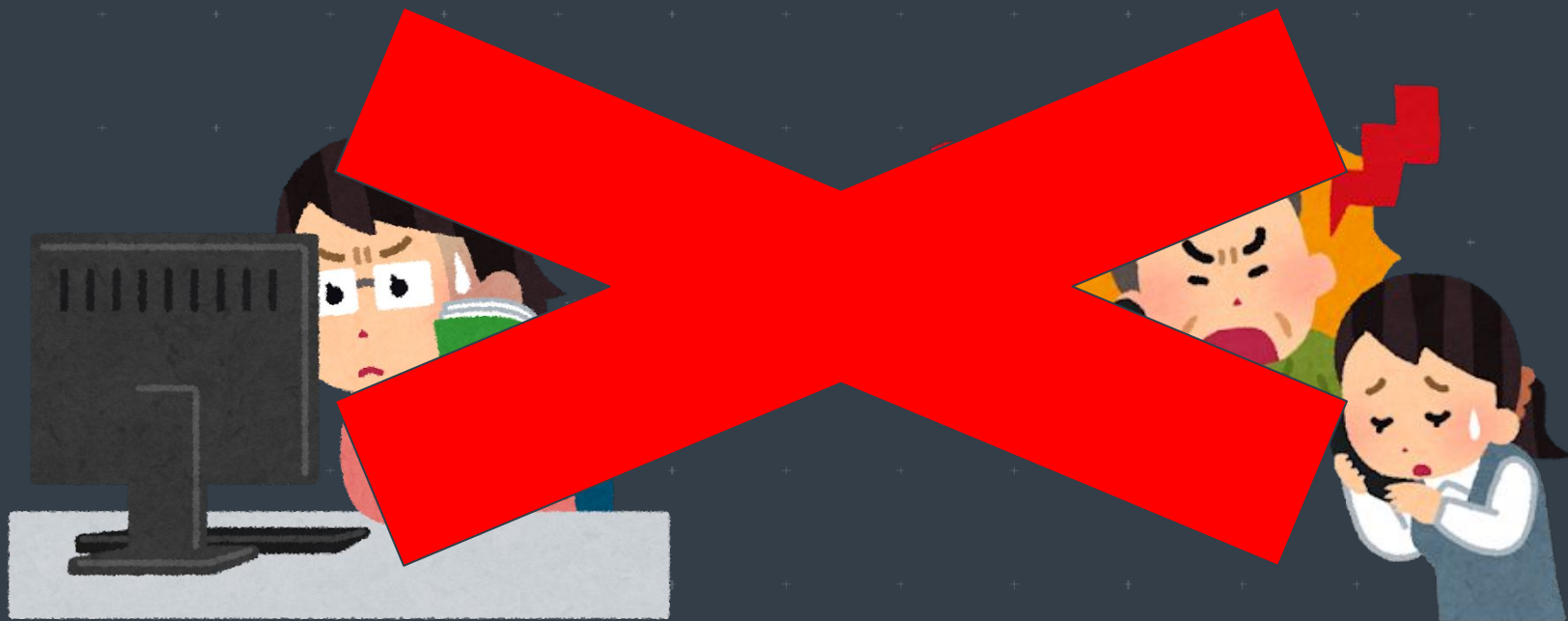
クレーム対応??



サポートエンジニアってどんなイメージ？

マニュアル業務??

クレーム対応??



色んなサポートエンジニア(個人的な区分けです)

保守・運用
エンジニア

サーバー監視しますとか
Wordpress運用しますとか
が多い気がする

OSSの
ディープな
サポート
エンジニア

LinuxとかMySQLとか色々なコア
なOSSのサポートしてる感じ。
Redhatさんとか

クラウドサービス
テックサポート
エンジニア

自社サービスをより深く・広く使っ
てもらうためのサポート。
今日はこの話

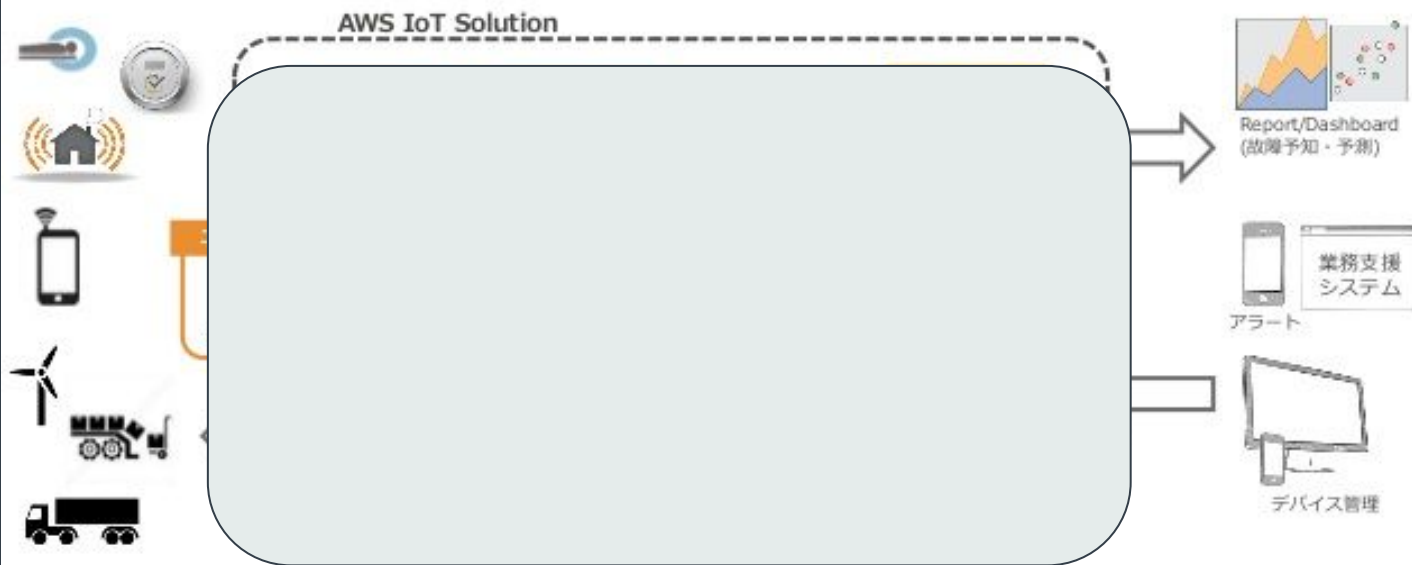
技術的にもビジネス的にも面白い仕事！

例えばIoTのクラウドサービスでのサポートを考えてみる

技術的にもビジネス的にも面白い仕事！

例えばIoTのクラウドサービスでのサポートを考えてみる

IoTプラットフォーム AWS IoT Solution



技術的にもビジネス的にも面白い仕事！

例えばIoTのクラウドサービスでのサポートを考えてみる

IoTプラットフォーム AWS IoT Solution

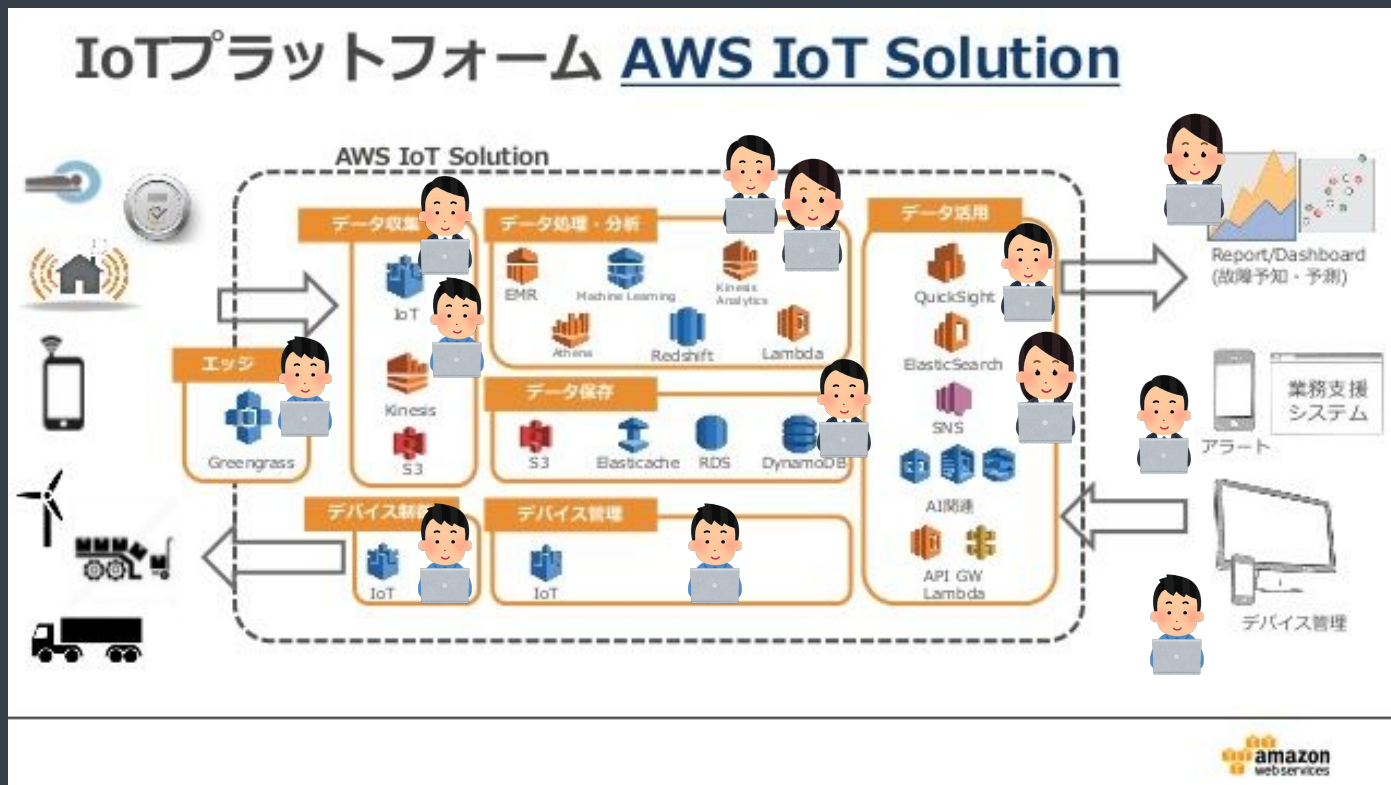


アーキテクチャが複雑化・サービス専門化 エンジニアはコンポーネント毎に分業化

IoTプラットフォーム AWS IoT Solution



アーキテクチャが複雑化・サービス専門化 エンジニアはコンポーネント毎に分業化



サービスはユーザのためにあり、ユーザがいれば問題も起こる

IoTプラットフォーム AWS IoT Solution

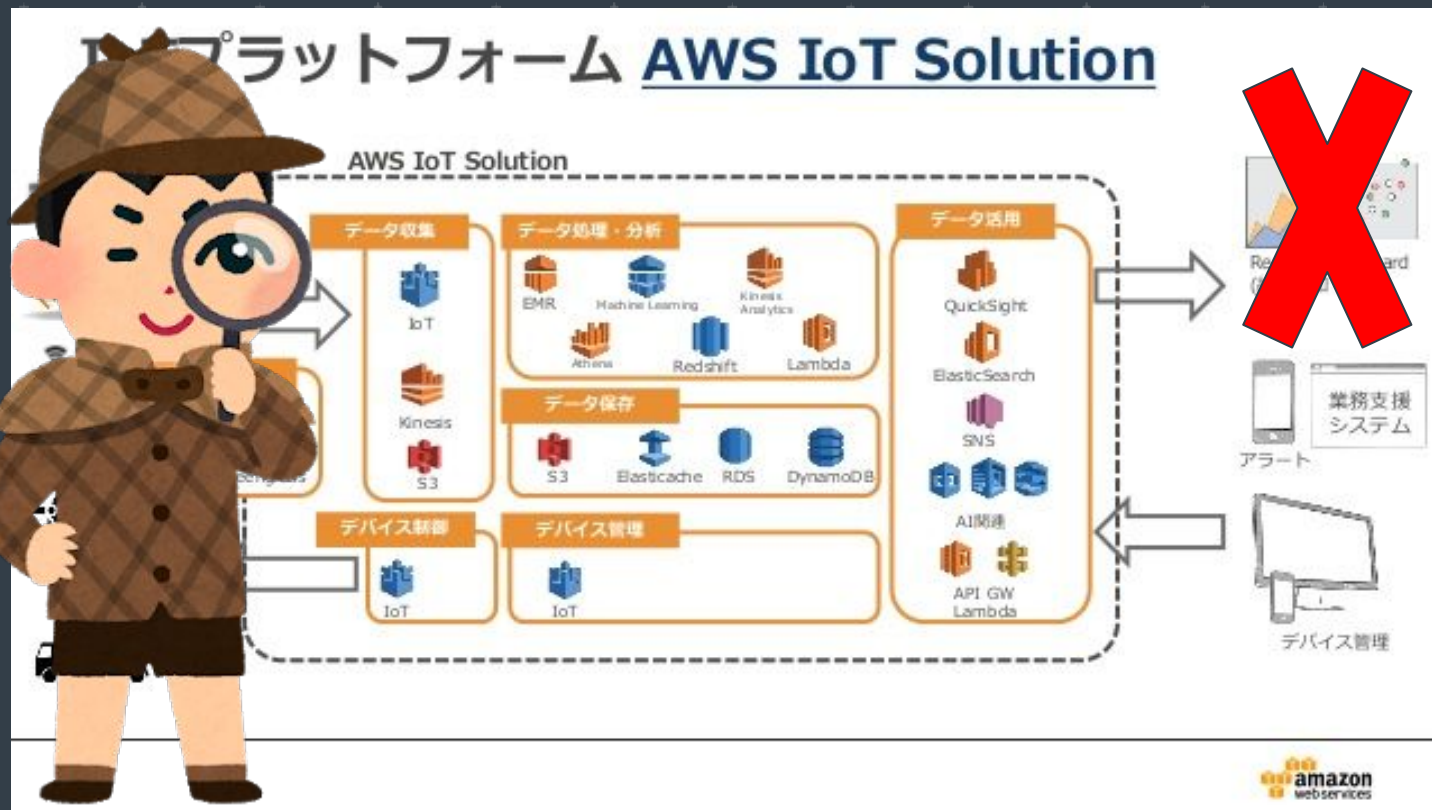


サービスはユーザのためにあり、ユーザがいれば問題も起こる

IoTプラットフォーム AWS IoT Solution



顧客の問題と関連のあるコンポーネントを素早く見つけて調査



サポートエンジニアとその面白さ

顧客のビジネスの成功に導くために、
技術的な側面から顧客の信頼とビジネスの成功を勝ちとるための重要なロール。
そのためには、問い合わせに答えるのは役割の一部でしかなく、

- 顧客と顧客ビジネスの理解
 - セールス・カスタマーサクセス・プロダクト・エンジニアチームとの連携
- 技術とビジネスの掛け渡しを行うための技術的な側面からのプロダクトの深い理解
 - マイクロサービス化された仕組みを包括的理解によるトラブルシューティング
 - 個々のコンポーネントの迅速な調査力

自分の好きなサービスをテクニカルに深く理解し、様々な手段で顧客をファンにしていきながらサービスを使いこなしてもらうこと。

クラウドサポートエンジニア Recruiting Day !!

3月9日(土) に、トレジャーデータ・Fastly・Mackerel・Github・Circle CI・Redhatのサポートエンジニア が集まり、サポートエンジニアの面白さやキャリアについてトークします！また、個別相談会もあります。

- <https://support-engineer-recruiting.peatix.com/>

キッズスペースおよび保育士を無償で提供を行いますので、
お子様連れでもお気軽にどうぞ！



TokyoGirls.rb Meetup vol.1 Sponser LT

サポートエンジニアいかがでしょうか？

arm
TREASURE DATA



Thank you!
@nora96o