

אודליה לוגסי

odelylug@gmail.com | 054-8144859

- מקצועית וממוקדת תוצאות, עם הבנה טכנולוגית וניסיון בשירות לקוחות
- בוגרת קורס, CCNA בעלת ידע תיאורטי ב Routing and Networking Fundamentals, Switching, Network Security ופרוטוקולי תקשורת, כולל ניתוח ותכנון כתובות IP והקמת VLANs
- ניסיון במוקדי שירות לקוחות ויכולת תקשורת בין-אישית גבוהה, שירותיות, כושר הבנה והבעה, עבודה בצוות, ואסרטיביות – כלים חיוניים לאבחון תקלות יעיל ומתן פתרונות מהירים
- בעלת יכולת למידה עצמית מהירה, מחויבות ואחריות אישית גבוהה
- מחפשת משרת Help Desk התחלתית (ג'וניור) המאפשרת יישום ידע מעשי, המשך למידה והתפתחות מקצועית בסביבה טכנולוגית מאתגרת

השכלה וקורסים

- 2024 | קורס CCNA ניהול רשתות | מכללת פרקטיקו
- 2025 | קורס CCNP
- 2024 | תואר ראשון בחינוך וחברה | הקריה האקדמית אונו

ניסיון מקצועי

2022-2025 | בעלת עסק עצמאי – ניהול מעון יום

2018-2021 | מנהלת צוות מכירות | חברת פלאפון

- הנעת צוות לעמידה ביעדי המכירות והשירות
- חלוקת יעדים יומיים לנציגים ובדיקת סטטוס העמידה ביעדים
- אחריות על יישום מלא של מדיניות החברה, האגף והרשת
- גיוס, ביצוע הדרכה וחניכה מקצועית באופן שוטף
- אימון ואחריות על מקצועיות הנציגים בצוות, שימור העובדים ומידת שביעות רצונם
- ניהול והובלה – כולל ביצוע שיחות מנהל, סיוע מקצועי לנציגים, הובלת והטמעת תהליכי עבודה במוקד
- אחריות על תחזוקה ועבודה מול גורמי התחזוקה

2010-2017 | נציגת שירות בכירה ואחמ"שית | חברת סלקום

- הסתכלות מערכתית רחבה וניהול משולב של עולם הזמינות הדיגיטלי והטלפוני
- אחריות כוללת ליצירת אחדות בנהלים ופעילות המענה הטלפוני והדיגיטלי
- ניהול השטח ברמת שירות, זמינות ועזרה מקצועית
- בניסה למענה ולקיחת שיחות אונליין עפ"י צורך
- הפקת דוחות ניהוליים ברמה שעתית, יומית וחודשית
- ניהול שוטף של המשמרת, ניהול זמינות נציגים, סידור עבודה
- ניהול גיבוש והובלת המשמרת במוקד, חלוקת משימות, איזון עומסים ושיחות
- קבלת החלטות ומתן פתרונות בזמן אמת תוך שמירה על רמה מקצועית גבוהה
- מענה לשיחות נכנסות, מתן פתרון לבעיות מורכבות, שימור לקוחות, עמידה ביעדים ומכירות

שפות

עברית – שפת אם | אנגלית – שליטה טובה