**מנהל פרויקטים טכנולוגים מורכבים /תשתיות / תהליכים /המשכיות עסקית**

**ארז הוידה**

פרדס חנה -כרכור | 052-3448898 | erez0303@gmail.com

* ליווי וניהול פרויקטים מורכבים עבור לקוחות מהגדולים והמובילים במשק הישראלי **– ממר"מ/8200 Amdocs,,Nice,**

**Coca-Cola, בנק הפועלים, אלטשולר שחם, מכון ויצמן, ביטוח אילון ועוד.**

* ביצוע יעוץ אסטרטגי-טכנולוגי לדרגי ה**-C-Level, פרויקטיי המשכיות עסקית,,ITILתהליכי טרנספורמציה דיגיטלית** בארגונים מובילים, **ייעול תהליכים, ניהול התקשרויות, סקרי מערכות מידע מתקדמים ועוד.**
* **ניסיון ניהולי רב** בתחום השירות והתמיכה הטכנית**- ניהול מערך פניות נרחב** בחברות טכנולוגיות בינלאומיות.
* ניהול אנשי שירות במגוון ערוצים **והובלה לשיפור של עשרות אחוזים באיכות השירות ובשביעות רצון הלקוחות**.
* **כושר ניהול**, יכולת **הנעה לעמידה ביעדים וייעול תהליכים**, ידע טכני ולמידה מהירה, **יצירתיות וחשיבה פרואקטיבית**, **יחסי אנוש מעולים.**
* בעל סיווג בטחוני רמה 3 בתוקף.

**ניסיון תעסוקתי**:

2018 – כיום **יועץ ומנהל פרויקטים עבור מגוון רחב של לקוחות בסקטור הציבורי והפרטי , Energy Team**

* הטמעת תהליך BCP – הגדרת תרחישי ייחוס, קביעת מדיניות, ניתוח מצב קיים ומיפוי תהליכים קריטים (BIA)

ניתוח חוזים וספקים קריטים, כתיבת נהלים ופנקסי חירום, התאמת תכנית המשכיות עסקית בהתאם להנחיות רגולטוריות, הכנה והובלת תרגילי המשכיות עסקית והתאוששות מאסון, ניתוח סיכונים, הטמעת תהליכי המשכיות עסקית מול העובדים בארגון.

* הטמעת תהליך DRP – בחינה של כל מאפייני תכנית ה-DR בארגון וביצוע דירוג (מספק, חלקי, לא מספק), הכנת נהלי DRP שכוללים את פתרון ה-DR , אופן התנהלות דרכי התקשרות ועוד. הכנה והובלה של תרגילי DR-.
* הטמעת תהליכי ITIL – בחינת מצב קיים, קביעת אסטרטגיית שירות , ייעוץ בנושא מוקדי שירות /NOC/HD. כתיבה והטמעת נהלי עבודה, ייעוץ בייעול תהליכי עבודה , הגדרת מדדים ויעדים , בניית תכניות עבודה רבעוניות ושנתיות.
* ניהול סיכונים – ביצוע איתור סיכונים/מפגעים , הערכת עוצמת הפגיעה והנזק , ביצוע תיעדוף הטיפול בהם ע"פ רמת עוצמה, הגדרת השיפור וההשקעה הנדרשים.

2018-2011:  **תפקידי ניהול בכירים בתחום השירות, 'בינת תקשורת מחשבים' מקבוצת רד בינת.**

**מנהל תחום שירותים מנוהלים** (2017-2012)

* ניהול ותפעול כולל של מערך שירותי IT לכ-50 חברות בשוק הפרטי והציבורי ולכ-6000 משתמשים.
* אחריות על התקנה, הטמעה ותחזוקה של מערכות- טיפול בנושאי חומרה, אבטחת מידע, תקשורת, אחסון וכו'.
* ניהול אנשי HD, Sys, אבטחת מידע ואנשי NOC כולל גיוס, חניכה, הדרכה וביצוע שיחות משוב.
* בנית תכניות עבודה שנתיות, תהליכים ונהלים, הגדרת יעדים וקביעת מדדי ביצוע.
* ביקור באתרי הלקוחות, ניהול סקרי שביעות רצון וייזום סקרים דינאמיים לקבלת תוצאות בזמן אמת.
* Hands On- מתן מענה לתקלות בנושא מערכות הפעלה ו-Office.
* אחריות על תהליכי Upsale והגדלת רווחיות המחלקה.
* ניתוח דוחות נתונים, ביצוע שיחות משוב אישיות והנעת העובדים לעמידה ביעדים.
* **אחריות על ה-SLA וקיצור זמני תגובה לפניות מ-90 דקות ל-30 דקות בממוצע.**
* **הובלת מהלכים אשר הביאו לייעול חוויית השירות ולשיפור שביעות רצון הלקוחות בכ-35%.**

**מנהל SLA- תחום שירותים מנוהלים** (2012-2011)

* אחריות על מתן שירותי IT ללקוחות ועמידה ביעדי SLA איכותיים וכמותיים.
* ניהול 15 אנשי Help Desk כולל גיוס, חניכה, הדרכה והנעה למצוינות.
* עבודה מרובת ממשקים מול לקוחות (כולל לקוחות אסטרטגיים -VIP) ומול מחלקות שונות בארגון.
* מתן מענה יעיל לסוגיות מורכבות וניתוח דוחות נתונים לצורך בקרה, מעקב ושיפור השירות.
* **שיפור זמני מענה, הובלת שינוי ברמת איכות השירות ושיפור שביעות רצון הלקוחות.**

2011-2007:  **Microsoft - תפקידי ניהול בתחום שירות ותמיכה טכנית**

**מנהל מוקד תמיכה טכנית** (2011-2010)

* מתן שירותי תמיכה ללקוחות פרטיים ולחברות קטנות עבור כל מוצרי מייקרוסופט- חומרה, משחקים ותוכנה.
* בנית תכניות עבודה חודשיות, חצי שנתיות ושנתיות, כתיבת תהליכים ונהלים, הגדרת יעדים ומדדים.
* ניהול, הנעה ופיתוח מקצועי של צוות עובדים כולל גיוס, הדרכה והנעה לעמידה ביעדים אגרסיביים.
* תפעול מענה טלפוני וערוצי תקשורת במדיה הדיגיטלית- מענה בצ'אט, קבוצות דיון באתר, פייסבוק ובלוגים.
* אחריות ניהולית בהיבט הטכני על מרכז השירות והתמיכה (רשת, שרתים מחשוב).
* **הטמעת מדיניות איכות השירות בחברה כערך עליון והובלה לשיפור של כ-30% בסקרי שביעות הרצון.**

**אחראי פניות לקוחות- מרכז שירות ותמיכה** (2010-2008)

* אחריות על מנגנון הטיפול בתלונות, בפניות מורכבות ובהתנגדויות חריפות של לקוחות.
* הדרכה ועדכון של צוות השירות והתמיכה בתהליכים, שינויים ונהלים חדשים במוצרי החברה.
* התנהלות מול גורמי הנהלה בחו"ל ומול גורמי ניהול בכירים במייקרוסופט ישראל.
* ייצוג החברה בתהליכי תביעה תוך קשר צמוד עם המחלקה המשפטית.

**השכלה**:

2015- כיום : **לימודים לתואר B.A במנהל עסקים- מסלול מנהלים, המרכז האקדמי רופין.**

* **קורסים והכשרות- קורסי ניהול שירות, ניהול מו"מ, חווית לקוח, ניהול פרויקטים- מטעם בינת.**

**מחשב**: תוכנות Office, Excel, מערכות הפעלה, שרתים ואבטחת מידע, CRM, מדיה דיגיטלית.

**צבא**: שירות בחיל הרפואה **פרטים אישיים**: ש. לידה: 1979, ת.ז: 037232311, נ + 4 \*\*תעודות והמלצות- עפ"י דרישה.