|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **שיר גרוס** | |  |  |
| קק"ל 6, גבעתיים | טל' 052-4702677 |email: [shirgross1@gmail.com](mailto:shirgross1@gmail.com) | |  |  |
| 1. **תמצית:** | |  |  |
| בעלת רקע של תמיכה טכנית ואפליקטיבית בעולם המובייל, יכולת איתור ופתרון תקלות, תודעת שירות גבוהה לצד מוטיבציה אדירה. מנוסה בעבודת צוות, התמודדות במצבי לחץ וריבוי משימות במקביל. מעוניינת לבצע תפקיד מעניין ומאתגר תוך כדי אווירת צוות מעולה. | |  |  |
|  | |  |  |
| 1. **ניסיון תעסוקתי:**   **אל על-** חברת תעופה לאומית ישראלית  דיילת קרקע במחלקת חוליה מיוחדת   * ניוד הנוסעים במסלול נוסע יוצא ונכנס * טיפול בילדים בלתי מלווים וקבוצות אשר טסים בטיסות יוצאות ונכנסות * קבלת נוסעים נעזרים מטיסות נכנסות ונוסעים במעבר   **שטראוס גרופ –** חברת מזון ומשקאות בינלאומית  מנהלת אדמיניסטרטיבית תפעולי לפרויקט שדרוג מערכות   * אחריות לתיאום צוותי הפריסה מול הר"צים בתשתיות * אחריות לתיאום חדרי ההדרכה באתרים לנושאי הלוגיסטיקה - אזכוריות, רולאפים * אחריות לניהול וזימון המשתמשים למופעי ההדרכה והפריסה * אחריות להפצת תקשורים בהתאם ללו"ז שהוגדר * יכולת הנעת הליכים בין גורמים שונים בחברה | |  | **2019- עד היום**  **2017-2019** |
| **Warranteer** - חברת סטארט אפ המפתחת מערכת להפעלה וניהול תעודות אחריות  תמיכה ושירות לקוחות   * תמיכה בלקוחות החברה בשימוש המערכת וליווי בעת הקמת הנתונים לגבי מוצריהם בצד מערכת הניהול. * תמיכה במשתמשי הקצה – קבלת התקלות באמצעות תיבת התמיכה, מענה באמצעות דוא"ל וטלפון, זיהוי בעיות חריגות ומגמות מערכתיות והעברה לצוות המוצר לשיפור חווית המשתמש. * ניהול בסיס הנתונים של המערכת – הקמת מוצרים חדשים במערכת הניהול, אימות ואישור פרטי האחריות אל מול המערכת ונותני השירות. * QA ידני לאפליקציית Warranteer למערכות הפעלה Android+IOS |  |  | **2014-2016** |
|  |  |  |  |
| **סאני תקשורת** - מוקד DATA של חב' Samsung  תומכת טכנית למובייל   * תמיכה טכנית ללקוחות פרטיים ועסקיים בהפעלת מכשירים סלולאריים. * איתור תקלות וזיהוי מגמות של תקלות חוזרות ומערכתיות במערכת ההפעלה. * QA ידני למכשירים סלולאריים חדשים טרום הפצה. * תמיכה לנציגי המפעילות הסלולאריות לטיפול בתקלות קצה |  |  | **2012-2013** |
| 1. **השכלה:** |  |  |  |
| * בוגרת קורס טכנאי מובייל, מכללת נשיא, ר"ג |  |  | **2011** |
| * בוגרת קורס יסודות הצילום, בית הספר רועי גליץ, ר"ג |  |  | **2007** |
|  | |  |  |
| 1. **שירות צבאי:**   מזכירת ענף תכנון ,חיל הים |  |  | **2007-2009** |
|  | |  |  |
| 1. **כישורים נוספים:**  * **שפות** – עברית (שפת אם), אנגלית – רמה טובה. * **יישומי המחשב** – אופיס, SAP, CRM (SF), תפנית, JIRA, Adobe Photoshop & Premiere * **תחביבים** – צילום, אופניים, מוסיקה * המלצות יינתנו עפ"י דרישה. | |  |  |