**חגי טל**

**0584040190**

[Hagaital129@gmail.com](mailto:Hagaital129@gmail.com)

**דרדר 14, עומר**

**ניסיון תעסוקתי**

**2018 -היום: עוסק מורשה**

* שיווק דיגיטלי וניהול רשתות חברתיות
* ניהול ותחזוקה של חנויות מקוונות (Ecommerce)
* ליווי עסקים במשבר בהתנהלות פיננסית מול ספקים והלוואות בערבות המדינה

**2015 - 2018: חברת פרטנר (אורנג' לשעבר)**

**2016 - 2018: מנהל פרוייקטים מערך תמיכה טכנית (isp, vob, tv, fiber)**

* מתן פתרונות און ליין / אוף ליין בעולם התקשורת הקווי לכלל הגופים בחברה
* הקמת מוקד TV וסיבים הכוללים אפיון תהליכי תמיכה
* הקמת מערך טכנאים ומשל"ט – תהליכי עבודה, תסריטי תמיכה, קורסי הכשרה.
* השקה מחודשת של מערך המידע חוצה חברה– הקמת ממשקים ייעודיים לכל פעילות בכל אגף בנפרד ובניית תסריטי שיחה ותהליכים בהתאם.
* אפיון דרישות פיתוח מערכות
* הדרכות מקצועיות, טכניות ושירות במחלקות ומוקדי החברה:
* בניית סילבוס לקורסי הכשרה תמיכה טכנית מלא לנציגים חדשים
* הדרכות כלל המוקדים הטלפונים
* הדרכות מנהלי אגפים
* הסבת צוותים טכניים ושירותים 012 למערכות ונהלי פרטנר
* מחלקה משפטית ופניות הציבור ומוקד BO 012
* מוקד מענה טלפוני שירותי מכוון לציבור הדתי
* פרויקט איחוד 012-פרטנר :
* איתור תקלות לקוחות מוסבים
* אפיון תקלות לכדי פתרונות
* דרישות התייעלות תהליכית
* הקמת חמ"ל לתהליך ההסבה
* ניהול צוות ידע אשר בונים תדריכים ייעודיים יומיים לכלל מחלקות החברה ותיקוף מחלקות הידע
* תחקירי אירוע לישיבות הנהלה
* דו"חות ובקרות מדגמיות במגוון נושאים במטרה לספק שביעות רצון ופתרון ללקוחות פרטנר.

**2015-2016: ראש צוות Back Office מוקד תמיכה טכנית ISP&VOB**

* הובלת צוות לעמידה בזמני תמיכה לעובדי חברה ולקוחות עסקיים
* שיחות ישירות אל לקוחות VIP לפתרון מיידי או המשך טיפול
* עבודה תחת מבקר החברה לטובת ייעול תהליכים בחברה

**2014-2011:חברת סקיילקס קורפוריישן – סמסונג**

**2012-2014: מנהל סניף סמסונג באר שבע**

* כתיבת ספר הדרכה לקורסים בתחום תפעול מערכות Android
* מתן התייעצות לכלל גורמי החברה בצד הטכני ובצד השירותי
* ניהול צוות מכירות והובלה ליעדים
* מתן שירות ופתרונות ללקוחות החברה
* התאמת מוצר ללקוח
* הדרכת הלקוח על תפעול המכשיר
* פגישות עסקיות עם לקוחות פוטנציאלים והגדלת רווחיות החברה
* הקמת סניפים נוספים ברשת, ניהול לוגיסטי והדרכה לנציגים ומנהלים:
* סניף סמסונג אילת
* סניף סמסונג ראשון לציון
* סניף רמת ישי

**2011-2012: נציג טכני ושירות בסניף סמסונג באר שבע**

**השכלה:**

* 2017 – ייעוץ עסקי, ניהול משברים פיננסים וגישור משברים עסקיים עם רישיון בינלאומי מטעם משרד הכלכלה
* 2016-עד היום: סטודנט להנדסת תעשייה וניהול האוניברסיטה הפתוחה
* Google certification, Facebook certification, ידע מעמיק בעולם קידום האתרים, ניהול רשתות חברתיות, מודיעין עסקי

**שירות צבאי:** 2008-2011 יחידה קרבית מסווגת העוסקת בתחום הרובוטיקה והחבלה.

**שפות:** עברית, אנגלית