

#### השכלה –

**2021-2022** - לימודי תעודה של Customer Success Manager במכללת Product Experts.  
**2013-2016** - הנדסאי תעשייה וניהול במגמת שיווק ופרסום, האוניברסיטה הפתוחה.

**2017 – 2024** עובד בחברת **WE ANKOR** מנהל פרוייקטים בתחום התשתיות מיחשוב, בנוסף מנהל תיקי לקוחות

- ניהול מלא ושוטף של מחלקת השירות והפרוייקטים תוך כדי שיבוץ רלוונטי ומדויק של מערך הטכנאים בשטח ובמשרד (15 מהנדסי תמיכה) בהתאם לדרישות הלקוחות והעומס הקיים, תוך כדי התאמה של המשימות הנדרשות והפעלת שיקול דעת תחת סביבת עבודה לחוצה ומרובת ממשקים.
- בקרה מלאה וניהול של כל פרוייקט אשר מתבצע אצל לקוח מתחילתו ועד סופו, ובסיום בדיקת חוות דעת של הלקוח על כל תהליך הפרוייקט משלב מכירת הציוד ועד לסוף הטמעת המערכות, וכמובן המשך קשר ישיר ושוטף עם הלקוח עבור מתן מענה על כל צרכיו ובקשותיו לאורך היותו כלקוח 'פעיל'.
- ניהול הצעות מחיר והגדלת רווח החברה ע"י ביצוע 'Upsells' ממוצרים אשר הם הכרחיים וחשובים ללקוח, מעקב 'Renewals' ללקוחות פעילים, בנוסף יצירת 'לידים' ע"י הגדלת נתח שוק של לקוחות חדשים עבור האירגון.
- ביצוע סגירת חודש וסיכום יעדי הריבעון תוך כדי אחריות מלאה על ניהול דיווחי השעות הטכנאים לרבות ספקי החוץ, מעקב ובקרה על התשלומים וסגירת החיוב מול כרטיס הלקוח למול מחלקת הנהלת חשבונות.
- שילוב של יכולת עבודה מול מספר רב של תחומים מול גורמי החוץ וכמובן מול עובדי החברה, תוך כדי תודעת שירות גבוהה ביותר ועמידה בלחצים תחת עומס רב.
- ביצוע ומעקב שוטף של ביקורים לכלל לקוחות החברה בעולמות B2B עבור דירוג חוות דעת השירות תוך כדי תשומת לב לשיפור ודגשים אשר חשובים ללקוח.
- זיהוי נקודות 'ריפיון' אצל הלקוח ומתן מענה מהיר ומספק על מנת לא לאבד אותו.
- ניהול מערך הכוננים של החברה הפועלים גם למחוז שעות העבודה ומספקים זמינות בשעות לא שיגרניות.

**2016 – 2016** שינובר גרופ בע"מ – נציג תרומות טלפוני

- ביצוע שיחות יזומות לתורמים פוטנציאלים תוך שכנוע ומאמץ עד לביצוע התרומה. טיפול מלא בהתנגדויות של תורמים פוטנציאלים.

#### שירות צבאי :

**2013-2016** אגף כ"א – רכז הדרכה ונפגעים

- ניהול תקין ושותף של המדור, קביעת הפגישות וניהול והלו"ז של קציני המדור מול הגורמים הרלוונטיים לרבות בדרגים הגבוהים.
- אחריות על גיוס, מיון וניהול של מלבש"ביות לתפקיד מש"קיות נפגעים.
- עבודה מול מספר רב של גורמים צבאיים בכירים, לרבות שת"פ עם גורמי חוץ אזרחיים והתיאום ביניהם.
- ניהול משכורות והעברת דוחות כספיים לגורמי החוץ.
- ניהול ובקרה מלאה על ביקורי כלל הקצינים במערכת עבור משפחות השכול, תוך כדי מימוש זכותיהם.

#### יישומי מחשב:

ניסיון רב ושליטה מלאה בסביבת מחשבת, ידע רב ונרחב בכל תוכנות ה-OFFICE .  
 ניסיון מלא ושליטה נרחבת ב-OUTLOOK ,  
 ניסיון מרובה במערכת ה-CRM ובמערכות SAP/ AVIV ו-ODOO.

#### שפות:

עברית – שפת אם  
 אנגלית – ברמה טובה.

המלצות – ינתנו ע"פ דרישה