

- ◆ מדריכה ומטמיעה תוכנות החברה, לרבות הדרכת שימוש התוכנה, הגדלת היקף המשתמשים, ייעול ושפור ביצועים בתוכנות
- ◆ גורם מקשר בין הלקוח לארגון, זיהוי ואפיון צרכי לקוח לצד תרגום הצרכים לדרישות פיתוח, תיאום ציפיות והתאמת פתרונות לצרכים
- ◆ מנהלת תיקי לקוחות אסטרטגיים בעלת ניסיון עשיר בניהול קשרי ושימור לקוחות בדגש על חוויה ונאמנות הלקוח ו-Customer Success
- ◆ זיהוי וגיוס לקוחות חדשים, ניהול מו"מ, סגירת הסכמים והגדלת הרווחיות לצד טיפול בהתנגדויות ופתרון בעיות בדגש על שביעות רצון
- ◆ יישומי מחשב: שליטה מלאה ביישומי ותוכנות Office | Monday | Salesforce | חשבשבת | מערכת גיוס - אדם
- ◆ שפות עברית - שפת אם | אנגלית - רמה גבוהה | רוסית - רמת דיבור גבוהה מאוד | צרפתית - בסיסית

ניסיון מקצועי

2023- היום- (דיסקרטי) מנהלת מגזר עסקי מומחי Data, בכפופות לסמנכ"ל-חברה המתמחה בשירותי מיקור חוץ ופתרונות בעולם BI ודאטה.

- התנהלות שוטפת מול לקוחות הפרטיים ועסקיים (חברות ביטוח, בנקים, קופות חולים, Hi-Tech, Start-ups).
- פיתוח וטיפול הקשרים והפעילות עם הלקוח
- פתיחת משרות חדשות ואיתור לקוחות חדשים
- הובלת אג'נדה ותהליכים עסקיים מקצה לקצה
- חישוב טבלאות רווחיות בהתייחסות לכדאיות עסקאות
- ניהול משא ומתן מול מועמדים על הסכמי העסקה
- ניהול משא ומתן עם הלקוחות על תנאים הסכמיים ומסחריים
- עבודה מול ממשקים רבים פנים ארגוניים מרובים – הנהלה בכירה, צוותי גיוס, צוות מש"א, מחלקה משפטית, תפעול.
- הדרכת רכזות גיוס במציאת מועמדים מתאימים.
- ניהול תיעוד משרות תוך חשיבה אסטרטגית מול סמנכ"לית משאבי אנוש.
- טיפול בבקשות העלאות תעריף עבור עובדי החטיבה.
- טיפול בעובדים בנושאי של רווחה ומשאבי אנוש.

2013-2023 חברת קומדע (חברת אם של קומסיין) – חברה המתמחה בפיתוח והטמעת מגוון רחב של פתרונות אבטחת מידע

מנהלת תיקי לקוחות אסטרטגיים + מנהלת הצלחת לקוחות

- אחריות מקיפה אחר תחום חידוש תחזוקה ומנויים מול לקוחות החברה לצד הרחבת סל שירותי לקוח
- אחראית על תיעוד בעיות פתוחות, הבטחת שהשירות והבעיות הטכניות יטופלו במהירות ובהתאמה.
- ניהול ושימור כ- 250 לקוחות VIP לאורך כל חיי המוצר, מניעת נטישת לקוחות, השתתפות פגישות לקוח וביצוע מעקב שוטף
- טיפול בהתנגדויות לצד מתן מענה לתלונות ובקשות כמו גם פתרון בעיות בדגש על שביעות רצון ו-Customer Success ונאמנות
- זיהוי ואפיון צרכי לקוח, איסוף ועיבוד נתונים, תיעוד נתונים במערכת CRM
- כתיבת SLA ארגוני בשיתוף מנהלי צוות מכירות ושירות לקוחות ומטמיע מערכות
- הכנת הצעות מחיר, ניהול משא ומתן, סגירת תנאים והסכמי SLA
- ממלאת מקום מנהלת חשבונות, ביצוע התאמות, טיפול בתשלומים, הוצאות חשבוניות וקבלות
- ✓ זיהוי הזדמנויות ומנועי צמיחה, ייזום הליכי מכירה בקרב לקוחות קיימים וגיוס לקוחות חדשים, הובלה להגדלה משמעותית ברווחיות החברה בהיקף של כ-25%
- ✓ ייזום ופיתוח מנגנון להחזרת לקוחות אשר נטשו בעבר אשר הוביל להגדלת היקף המכירות והרווחיות
- ✓ קבלת תעודת הצטיינות לשנת 2020

(2017-2018) מנהלת תיקי לקוחות | חברת קומסיין

- זיהוי צרכי לקוחות, תיאום ציפיות והתאמת פתרונות לצרכים, מתן מענה מקצועי לצד פתרון בעיות יצירתי
- Focal Point וגורם מקשר בין הלקוח לארגון, לרבות עבודה שוטפת מול מפתחים, תרגום צרכי הלקוח והעברת דרישות לקוח לפיתוח להתאמת המוצר לצרכים
- השתתפות בפגישות פרויקטים, שיקוף צרכי לקוח, מתן הצעות לייעול ושיפור תהליכים ושיפור חוויית הלקוח
- אפיון טכני של המוצר עבור לקוחות לאחר מכירה, לרבות הדרכת לקוחות בשימוש יעיל במוצר
- הגדרת לו"ז זמני הספקה ללקוח במסגרת הפרויקט, מעקב התקדמות הפרויקט וקידום הפרויקט, קביעת יעדים ומטרות, יצירת קשר מול בעלי עניין מרכזיים בחברה

(2015-2017) ראש צוות | מחלקת זיהוי והנפקות, חברת קומסיין

- ניהול צוות עובדים, שיבוץ עובדים, חלוקת משימות, בקרת ביצועים, הדרכת ומענה מקצועי, הקניית כלים לכישורי מכירה ושירות, מתן תגמולים ובונוסים והובלה לעמידה ביעדים ומצוינות
- ניהול לקוח קופת חולים מאוחדת, ניהול 3 מתאמות פרויקטים, קביעה ובקרת עמידה ביעדים, מתן הכוונה מקצועי
- ניהול קשרי לקוחות ותלונות הציבור, טיפול בהתנגדויות, טיפול באסקלציות, זיהוי נקודות כאב לצד פתרון בעיות לשביעות רצון ללקוחות

(2013-2015) נציגת שירות לקוחות פרונטלי ומנפיקה מוסמכת | צוות הטכני, חברת קומסיין

- ✓ קבלת אות הצטיינות אודות ביצועים ראויים לשבח
- ✓ תחילה בתפקיד נציגת שירות לקוחות וקבלת קידום לתפקיד ראש צוות

השכלה

- ✓ BA, תואר ראשון במנהל עסקים, התמחות בשוק ההון, המכללה למנהל (2018)
- ✓ ניהול תיקי השקעות עצמאית בשוק ההון מסחר לטווח קצר, מכללת פסגות (2015)
- ✓ תעודת מנהלת חשבונות 1 + 2, האוניברסיטה הפתוחה (2014)

שירות צבאי

משקית מילואים ורכזת כוח אדם, שחרור בדרגת סמל, חיל רפואה (2011-2013)

** המלצות יימסרו על פי דרישה