

שם מלא:	תאריך לידה:	דור ניר איטה	6.12.1991
מס' ת.ז.:	דואר אלקטרוני:	305757692	<a href="mailto:Dornir21@gmail.com">Dornir21@gmail.com</a>
מס' איש.:	טלפון סלולרי:	5888301	050-8311526
כתובת:	נתן אלתרמן 1, ראש העין		
<b>השכלה</b>			
2007 - 1997	בית ספר יסודי וחתיבת בינויים "יהושע – גן", בית אריה.		
2009 - 2007	טיון "מקיף יהוד" - מקצוע הרחבה, תקשורת וקולנוע - בגרות מלאה במסגרת מקצוע הרחבה- תקשורת וקולנוע, הפקתי ובימתי סרט קצר שהיה פרויקט הסיכון.		
2021 - 2018	המרכז לסטודנטים אקדמיים – אור יהודה , עבר למרכז האקדמי פרט- לימודי תואר ראשון – ניהול משאבי אנוש .		
<b>שירות צבאי</b>			
16.5.10 - 14.4.10	<u>טירונות רובאי 01 בט"ר זיקיפ- דור המשך ח"א.</u>		
24.6.10 - 16.5.10	<u>קורס מדריך מטמיע מע' מחשוב, בסמ"ח.</u>		
1.7.10 13.4.2012	<p>- <u>הצבה להק כוח אדם 5709 בקריה.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ראש צוות תמייה טלפון, מתן מענה ופתרונות תקלות און ליין מול בכירים בחיל האויר.</li> <li>• ניהול פרויקט והטמעת מערכות בסיסים ברחבי הארץ כולל הכנת גאנט הדרכו.</li> <li>• החומר - סילבוס להדרכות ומוקב על צוות הטמעה.</li> <li>• הכנת תוכניות עבודה למשר השנה להטמעה בסיסים.</li> <li>• הדרכה והטמעה גורמים בכירים על מערכות חדשות בתחום השכר ומש"א בצה"ל.</li> </ul>		

**סופר- פארם: מנהלת מוקד שירות לקוחות טלפוני**

- היום 01.11.2020-עד**

  - הקמת מוקד שירות לקוחות (הקמת תהליכי פיתוח אישי ומקצועי, מבנה שיחה, הדרכות, מערך הדרכה לנציגים חדשים וכו').
  - גייס נציגים והכשרת נציגים
  - ניהול ישר של כלל נציגי המוקד, כ 50 עובדים. (בכירים, אחמ"שים, נציגי שירות טלפון)
  - התנהלות מול ממשקים בחברה, חברות הפצה, צייני הרשות והנהלת רשות סופר-פארם.

**בזק בינלאומי מנהלת צוות מוקד אקספרט טכני קו 2.**

- 1.12.13  
22.5.2020

- מעבר יומיומי וחודשי על תלוší השכר ומתן מענה מפורט פרט לפקידי.
- אחריות על גיוס וקידום הנציגים במקיך ובצאות, פיתוח אישים ופתרונות.
- עבודה מול ממשקים: גופי שכר, אנליזה, שיבוץ, טכנאים.
- ניהול דוחות נתונים" שימוש בערכות OFFICE עיקר EXCEL, ערכות מצגות.
- הקמת ישיבות צוותים, תדריכים מקצועיים ושירותיים, הצגת מצגות לסמכ"לים ומנכ"לים.
- שימוש בערכות ניהול מוקד ובכירים: מערכת פנים ארגונית, ACTIVE DIRECTORY.
- הנעת הנציגים, הבכירים ומנהלי הוצאות לעמידה ביעד, העלאת קיומם פגישות אישיות ומקצועית, מכוונות מטרה, מתן כלים מקצועיים לעמידה ביעד, העלאת מוטיבציה לביצועים גבוהים ושימור ההישגים לטווח ארוך.

#### **בזק בינלאומי מנהלת צוות מוקד טכני קו 1.**

- ניהול ישיר של כ 20 נציגי שירות טכני תוך הצבת יעדים ובקשה עליהם.
- אחריות על פתוח אישי ומקצועית של הנציגים.
- הנעת עובדים לכדי עמידה ביעדים מקצועיים ואישיים.
- מתן מענה מקצועי לנציגים במהלך המשמרות.
- עבודה מול ממשקים.

#### **בזק בינלאומי מנהלת צוות מוקד שירות לקוחות.**

- מתן שירות שוטף לנציגי הוצאות.
- ניהול שלושה פעילויות שונות בתחום הוצאות.
- עמידה ביעדי המוקד מיידי חדש.
- גיוס כח אדם לצוותים.
- אימון והנעת הנציגים לעמידה ביעדים.
- הוצאה דוחות נתונים לצוות ברמת יומיות וחודשית.
- עבודה מול ממשקים.

#### **בזק בינלאומי מנהל משמרות מוקד שירות לקוחות.**

- מתן שירות לנציגים.
- עדכון והפצת דוחות מדדים- נתונים זמינות המוקד.
- ידוא לזמן נציגי שירות הלוקחות.
- הנעת נציגי שירות הלוקחות לעמידה ביעדים.

#### **בזק בינלאומי מוקד תמיכה טכנית.**

- מענה לשיחות נכנסות.
- ביצוע שירותי מנהל מול לקוחות.
- חניכת נציגים חדשים.

המלצות ימסרו עפ"י דרישת.