

קורות חיים

<u>שם:</u>	חני חזן	<u>כתובת:</u>	מושב עגור, בית שמש
<u>תאריך לידה:</u>	05/10/1986	<u>דוא"ל:</u>	hanhan100@walla.com
<u>מספר נייד:</u>	050-2319566		

בעל ניסיון של כ 5 שנים כמנהל תפעול ובקраה של מוקד טלפוני המונה כ 200 עובדים, בנוסף ניסיון של כשנתיים כמנהל משמרת בצוות המונה כ 60 נציגות.
יכולת לקדם ולטפל במספר משימות במקביל, מתן מענה לגורםים ניהוליים וכלל ארגוני, הטעמут מערכות ותפעולן, הדרכת משתמשים, יכולת להתמודד עם מצבים לחץ תוך עדוף משימות ומטלות.
יכולת למידה והבנה גבוהה, אחריות, אמינה, כשר ארגון ותכנון, תקשורתית, יחסן אנוש מצוינים, תודעתה שירותת גבואה ועמידה בעידם.

ניסיון תעסוקתי:

2013-2022 : היום בחברת מגער - מוקד גביה מים וארכונה ברשותות מקומיות/תאגידיים.
2017-2022 - מנהלת תפעול בקراה זמינים של מוקד טלפוני, תפקיד הכלול ניהול שוטף של ישיבות מול דרגי הנהלה השונים בישיבות פנימיות וחיצונית מול לקוחות, פעילות זאת מצריכה יחסן קשיי לקוחות מוציאים.
התנהלות לוגיסטית ספקים חיצוניים – כלל מוצריו המחשב הדורושים לתפעול מוקד, ציוד משרד, מוצר ניקי וכו'.
פעולת המוקד כולל הגדרת נהלי עבודה מתחילה היום, ליעץ לצוותים (מנהלים / אחמשים) כיצד לפעול בזמןן לחץ ועומס, תפעול המרכזית – הקמה ואפיון של פרויקטים חדשים והגדרתם במרכזיה שיוור וניתוב שיחות לצוות הרלוונטי, בנוסף הקמת מערכות חדשות והתנהלות שוטפת מול אנשי התמיכה והמחשב, נוסף על כך הקמת הרשות לכל נציג/ה חדש/ה שנכנס/ת לעבוד במערכות השונות, הטעמעה של מערכות ויציאה לשטח להדרכת המערכות ומתן מענה לכל גורם ארגוני וניהולי בתקלות שוטפות של רשת. בין היתר תמיכת פרויקטים שונים המוקמים בחברה.
2015-2017 - מנהלת משמרת – לצוות ארכונה. ניהול שוטף של משמרת על כ 60 נציגות בנוסף אחריות זמן לצוותי הארכונה המונה 30 רשויות, תפקיד זה כלל יודי שירות ומתן אחוזי מענה גבוהים לרשות שתמחתי, בנוסף יכולת לארגן לנציגות סדר יום מסודר.
2013-2015 - מגער- נציגת שירותים טלפוני, הנזון מענה לתושבים בנושא המים וארכונה.
2009-2013 - חברת "פלאפון" - נציגת שירותים ומכירה פרונטאלית, מענה פרונטלי שוטף לקוחות לביעות שונות, נוסף על כך אחריות כספים – אחריות כוללת על כל הכספיים במרכז שירות לרבות ניהול הפקדות ובגיית כספים.
2006-2009 - חברת "בזק" - נציגת שימור ושירות, מענה טלפוני לקוחות לביעות שונות ושימורם לקוחות החברה, תפקיד זה דרש הקשבה, סובלנות וnochishot עמידה בעידם חדשניים אישיים וצוותים.

השכלה:

בוגרות מלאה, מגמה עיונית + מעשית בית ספר תיכון מקיף גבעת ברנר. (2004-2001)

שירות צבאי/לאומי :

שירות לאומי מלא כשתיים. (2006-2004) - בשנה ראשונה - משטרת מחוז ירושלים מחלקת תביעות נוער, ובשנה השנייה - עמותת "עו"ס"ים שלום" - עובדים צוציאליים לשולם ולרואה.
שפות: עברית- שפת אם | אנגלית- רמה טובہ.

ישומי מחשב: יישומי Office, מערכת טלפוןיה AVAYA, מערכת ASPIRE , מנהלת ידע - smartapss ,
אוטומציה, מערכת סיסקו בינת ace, מערכת mast – הרשה לביצוע פעולות לתושב.

המלצות ינתנו על פי דרישת ובמידת הצורך