

חן דין  
E-mail: pazchen@netvision.net.il  
טלפון: 0524677148

### קורות חיים

#### פרטים אישיים:

שם : חן דין

ת"ז : 037987492

שנת לידה : 1986

גיל : 37

ארץ לידה : ישראל

מצב משפחתי : נשואה + 2

כתובת : ויצמן 147 כפר סבא

טלפון : 052-4677148

#### השכלה:

12 שנים לימודי

עד שנת 2004 – ב"ס תיכון ע"ש טשרניחובסקי – בוגרות מלאה- מגמת אומנות גרפיתה

ממוחשבת ועיצוב

2010 – מכללת נתניה – לימודי לתואר מנהל עסקים

ידע רב המחשב. עבדתי על תוכנות : Exel , Power Point , Outlook , Sap, ps, Amdocs, Salesforce,

Corel Draw

#### שירות צבאי:

2006 – 2004 – שירות צבאי מלא בתפקיד שרטטת גרפית+ פקידה - במקדת חיל הים בקריה  
בת"א

#### תעסוקה:

**נובמבר 2006** – בחברת סלקום – שירות לקוחות-מוקד שירות אישי- מענה טלפון-לקווות . מסגרת ההפkid מחייבת שירות אדיב , ענייני ומהימן ללקוח. ידע בהפעלת תוכנת "AMDOKS". מידע בנושא השבונות אישים של הלקוות ומtran תשובה מצוויות. משקיעה מירב המאצים בשימור הלקוות המעודפים בחברה. אמינות ומסירות למקצוע. במסגרת ההפkid אני גם משמשת חונכת/מדריכה למתלמידים.

**2007 – 2010** – מומחית בשירות אישי ללקוחות- מענה שיחות אחראי , שיחות מנהל, שיחות שימוש בקו שני. במסגרת ההפkid ביצעתி משמרות מנהל מוביל – תפקיד הנutan מענה לנציגים בהתייעצויות on line

**2010-2012** – אחראית משמרות במוקד שירות אישי – ניהול זמינות והנעת הנציגים למכירות. בנוסף במסגרת ההפkid בוצעו מספרת פרויקטים ברמת מוקד. לאחר שנה בתפקיד אחראית משמרות במוקד שירות אישי הווערתי מוקד צה"ל. במסגרת ההפkid הייתה אחראית משמרות ומומחית כאחד. מדובר על מוקד חדש שנפתח והיהתי חלק מהתהליך בנית המוקד .

**2012-2016** – מנהלת צוות במוקד אינטרא-TECH – ניהול 15 נציגים ברמה הכוללת. הנעת העובדים לעמידה מלאה בייעדי זמינות, שירות ומכר. קידום נציגי ברמה המקצועית והאישית לצורך קידום בחברה. במסגרת ההפkid הובלתי את הזכות לזכיה בתחרויות מכר ושרות. בנוסף במקביל ביצוע מנהל מוביל ולקיחת פרויקטים ברמת מוקד כמו שיפור סמ"ט.

**2016-2017** – מנהלת צוות פעילות צ'אט במוקד האינטרא-TECH. ניהול של 35 נציגים (בתחילת ההפkid). הנעת העובדים לעמידה מלאה בייעדי זמינות, שירות ומכר. קידום נציגי ברמה המקצועית והאישית לצורך קידום בחברה. במסגרת ההפkid הובלתי את הזכות לזכיה בתחרויות מכר ושרות. קידום פעילות הצ'אט באתר סלקום ותחילה פילוט שירות צ'אט ב SMS.

במסגרת ההפkid הוכנס לפעילויות חדשות כגון פעילות מכר יוזם ללקוח וכדומה.

**2017-2019** – מנהלת פרויקט שירות וCRM – ניהול פרויקט CRM מטעם מערכת של"ק. במסגרת ההפkid הובלתי מסלולי פיתוחים BM- איפין תהליכי פיננסים במערכת CRM , פרויקט סוקם במערכת CRM – איפין התקנות/הסרות שירותים במערכת CRM. בנוסף כחלק מתפקידו שירותים ומכירה של"ק נוכחת פרויקטים נוספים לצורך ייעול השירות במערך.

**2019-2022** – מנהלת פעילות תמיכת שירות טלזיה ושוק סיטונאי – ניהול פעילות BO ניהוח בתחום תהליכי תמיכת שירות ומכירה - מנהלת 20 מומחים/עובדיה מטה. הנעת העובדים לעמידה בתפקיד ולעמידה במנהג מקסימלי לשטח. מדובר על פעילות שmericות את כל עולם מוצריו הקיימים בחברה ולכך מלבד ניהול אנשים, ההפkid משלב גם ניהול תהליכי לצורך שיפור וייעול העבודה. במסגרת ההפkid קיימת עבודה רבה מול ממשקים – בעיקר מושבי שטח, מערכות מידע ותחום מדיניות הציבור.

#### כל תפקידיו הניהול כוללו:

- ניהול תהליכי גiros העובדים לצוותים – תהליכי הגiros כללו סינון קו"ח, נוכחות ניהול במרכזי הערכה, ביצוע ראיונות עבודה וקבלת החלטה מלאה האם לגיס.

• באופן שנתי ניהול תהליכי הערכת העובד בחברה – התהליך כולל מילוי הערכת עובדים, דירוג

העובד וביצוע שיחות הערכה

שפות:  
עברית- שפת אם.