

## קורות חיים

<b>שם:</b>	חני חזן	<b>ישוב:</b>	מושב עגור, בית שמש
<b>תאריך לידה:</b>	05/10/1986	<b>דוא"ל:</b>	<a href="mailto:hanhan100@walla.com">hanhan100@walla.com</a>
<b>מספר נייד:</b>	050-2319566		

בעלת ניסיון של כ 5 שנים כמנהלת תפעול ובקרה של מוקד טלפוני המונה כ 200 עובדים, בנוסף ניסיון של כשנתיים כמנהלת משמרת בצוות המונה כ 60 נציגות.

יכולת לקדם ולטפל במספר משימות במקביל, מתן מענה לגורמים ניהוליים וכלל ארגוני, הטמעת מערכות ותפעולן, הדרכת משתמשים, יכולת להתמודד עם מצבי לחץ תוך תעדוף משימות ומטלות.

יכולת למידה והבנה גבוהה, אחראית, אמינה, כושר ארגון ותכנון, תקשורתית, יחסיי אנוש מצוינים, תודעת שירות גבוהה ועמידה ביעדים.

### ניסיון תעסוקתי:

**2013-2022 : היום בחברת מגער- מוקד גבייה מים וארנונה ברשויות מקומיות/תאגידים.**

**2017-2022** - מנהלת תפעול בקרה וזמינות של מוקד טלפוני, תפקיד הכולל ניהול שוטף של ישיבות מול דרגי הנהלה השונים בישיבות פנימיות וחיצוניים מול לקוחות, פעילות זאת מצריכה יחסי קשרי לקוחות מצוינים.

התנהלות לוגיסטית ספקים חיצוניים – כלל מוצרי המחשוב הדרושים לתפעול מוקד, ציוד משרדי, מוצרי ניקוי וכו'.

תפעול המוקד כולל הגדרת נהלי עבודה מתחילת היום, לייעץ לצוותים (מנהלים / אחמשים) כיצד לפעול בזמני לחץ ועומס, תפעול המרכזיה – הקמה ואפיון של פרויקטים חדשים והגדרתם במרכזיה שיווך וניתוב שיחות לצוות הרלוונטי, בנוסף הקמות משתמשים חדשים והתנהלות שוטפת מול אנשי התמיכה והמחשוב, נוסף על כך הקמת הרשאות לכל נציג/ה חדש/ה שנכנס/ת לעבוד במערכות השונות, הטמעה של מערכות ויציאה לשטח להדרכת המערכות ומתן מענה לכל גורם ארגוני וניהולי בתקלות שוטפות של רשת. בין היתר תמיכה לפרויקטים שונים המוקמים בחברה.

**2015-2017** - מנהלת משמרת – לצוות ארנונה. ניהול שותף של משמרת על כ 60 נציגות בנוסף אחראית זמינות לצוותי הארנונה המונה 30 רשויות, תפקיד זה כלל יעדי שירות ומתן אחוזי מענה גבוהים לרשויות שתחת, בנוסף יכולת לארגן לנציגות סדר יום מסודר.

**2013-2015** - מגער- נציגת שירות טלפוני, הנותן מענה לתושבים בנושא המים וארנונה.

**2009-2013** - חברת "פלאפון" - נציגת שירות ומכירה פרונטאלי, מענה פרונטאלי שוטף ללקוחות לבעיות שונות, ונוסף על כך אחראית כספים – אחריות כוללת על כל הכספים במרכז שירות לרבות ניהול הפקדות וגביית כספים.

**2006-2009** - חברת "בזק" - נציגת שימור ושירות, מענה טלפוני ללקוחות לבעיות שונות ושימורם כלקוחות החברה, תפקיד זה דרש הקשבה, סובלנות ונחישות עמידה ביעדים חודשיים אישיים וצוותים.

### השכלה:

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

### שירות צבאי/לאומי :

שירות לאומי מלא כשנתיים. (2004-2006) - בשנה ראשונה - משטרת מחוז ירושלים מחלקת תביעות נוער, ובשנה השנייה - עמותת "עו"סים שלום" - עובדים סוציאליים לשלום ולרווחה.

**שפות:** עברית- שפת אם | אנגלית- רמה טובה.

**יישומי מחשב:** יישומי Office, מערכת טלפוניה AVAYA, מערכת ASPIRE, מנהלת ידע - smartapss,

powerlink- crm, אוטומציה, מערכת סיסקו בינת ace, מערכת mast – הרשאה לביצוע פעולות לתושב.

המלצות יינתנו על פי דרישה ובמידת הצורך