

- מדריכת ומטמיה תוכנות החברה, לרבות הדרכת שימוש התוכנה, הגדלת איכות המשתמשים, ייעול ושיפור ביצועים בתוכנות&אוצר ג'בנט
- גורם קשר בין הלוקה לארגון, דיהוי ואפיון צרכי לקוחות לציד תרגום הצריכים לדרישות פיתוח, תיאום ציפיות והתאמת פתרונות לצרכים
- מנהלת תיקי לקוחות אסטרטגיים בעלת ניסיון עשיר בניהול קשרים ושיתופו לקוחות חדש על חוויה ונתנות הלוקה -Customer Success
- דיהוי וגיאוס לקוחות חדשים, ניהול מומ"מ, סגירת הסכמים והגדלת הרוחניות לציד טיפול בהתנגדויות ופתרון בעיות חדש על שביעות רצון
- ישומי מחשב: שליטה מלאה ביישומי ותוכנות Monday | Office | Salesforce | Chubbet | מערכת גיאס - אדם
- שפות עברית – שפת אם | אנגלית – רמה גבוהה | רוסית – רמת דיבור גבוהה מאוד | צרפתית – בסיסית

ניסיון מתקצעי

2023- היום- (דיסקרטי) מנהלת מגזר עסקי מומחי Data, בכפיפות לסמנכ"ל-חברה המתמחה בשירותי מיקור חזק ופתרונות בעולם Hi-B และ DATA.

- התנהלות שוטפת מול לקוחות הלקוחים ועסקים (חברות ביטוח, בנקים, קופות חולים, Start-ups, Hi-Tech).
- פיתוח וטיפוח הקשרים והפעולות עם הלוקה
- פיתוח שירותי חדשות ואייתור ללקוחות חדשים
- הובלת אג'נדת ותהליכיים עסקיים מקצה ללקוח
- חישוב טבלאות רוחניות בהתייחסות לכדיות עסקאות
- ניהול משא ומתן מול מועמדים על הסכמי העסקה
- ניהול משא ומתן עם הלוקחות על התנאים הסכמיים ומסחריים
- עבודה מול ממשקים רבים פנים ארגונים מרבבים – הנהלה בכירה, צוותי גיאס, צוות מש"א, מחלוקת משפטית, פעולה.
- הדרכת רכחות גיאס במצבה מוגדרת מטאימים.
- ניהול תיעוד מסרות תוך חשיבה אסטרטגית מול סמנכ"לית משאבי אנוש.
- טיפול בבקשת העלאות תעריף עבור עובדי החטיבה.
- טיפול בעובדים בנושאי של רווחה ומשאבי אנוש.

2013-2023 **חברת קומדי (חברת אם של קומסוי)** – חברה המתמחה בפיתוח והטמעת מגוון רחב של פתרונות אבטחת מידע
מנהל תיקי לקוחות אסטרטגיים + מנהלת האחלת לקוחות

- אחראיות מקיפה אחר תחום חיזוקה ומוניטין מול לקוחות החברה לצד הרחבת סל השירותים לקוחות
- אחראית על תיעוד בעיות פתוחות, הבטחת שהשירות והביטחונות הטכניות יטופלו במהירות ובהתامة.
- ניהול ושימור כ- 250 לקוחות VIP לאורך כל חי המוצר, מניעת נטישת לקוחות, השתתפות פגישות לקוח ובחירה מעקב שוטף
- טיפול בהתנגדויות לצד מתן מענה לתלונות ובקשות כמו גם פתרון בעיות חדש על שביעות רצון ו-Customer Success
- דיהוי ואפיון צרכי לקוחות, 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 והסכם SLA
- מלאת מקום מנהלת חשבונות, ביצוע התאמות, טיפול בתשלומים, הוצאות חשבונות וקבלות
- ✓ דיהוי הזרזנות ומנועי צמיחה, ייזום הליכי מכירה בקשר לקוחות קיימים וגיאוס לקוחות חדשים, הובלה להגדלה משמעותית ברוחניות החברה בהquiv של 25%
- ✓ ייזום ופיתוח מנגנון להחזרת לקוחות אשר נטשו בעבר אשר הוביל להגדלת איכות המכירות והרווחיות
- ✓ קבלת תעודה האטינית לשנת 2020

(2018-2017) **מנהל תיקי לקוחות | חברת קומסוי**

- דיהוי צרכי לקוחות, תיאום ציפיות והתאמת פתרונות לצרכים, מתן מענה מתקצע לציד פתרון בעיות יצירתי
- Point Focal וגורם קשר בין הלוקה לארגון, לרבות עבודה שוטפת מול מפתחים, תרגום צרכי הלוקה והעברת דרישות לקוח לפיתוח להתאמת המוצר לצרכים
- השתתפות בפגישות פרויקטים, שיקוף צרכי לקוחות, מתן הצעות ליעיל ושיפור תהליכי וSHIPOR חווית הלוקה
- אפיון טכני של המוצר עבור לקוחות לאחר מכירה, לרבות הדרכת לקוחות בשימוש ייעל במוצר
- הגדרת לו"ז וזמני הספקה ללקוח במסגרת הפרויקט, מעקב התקדמות הפרויקט וקידום הפרויקט, קביעת יעדים ומטרות, יצרת קשר מול בעלי עניין מרכזיים בחברה

- ניהול צוות עובדים, שיבוץ עובדים, חלוקת משימות, בקרה ביצועים, הדרכת ומענה מקצועי, הקניית כלים לכישורי מכירה ושירות, מתן ג'ובנט משלך
- ניהול וboneosים וoglobלה לעמידה בייעדים ומצוינות
- ניהול לקוח קופת חולים מאוחצת, ניהול 3 מתאמות פרויקטים, קביעת ובקרה עמידה בייעדים, מתן הכוונה מקצועי,
- ניהול קשרי ללקוחות ותלונות הציבור, טיפול בהתנגדויות, טיפול באסקלציית, דיגיטלי נקודות CAB לצד פתרון בעיות לשבעות רצון ללקוחות

(2015-2013) **נציגת שירות לקוחות פרונטלי ומונפיקה מוסמכת | צוות הטכני, חברת קומסין**

- ✓ קבלת אות הצעינות אודוט ביציעים ראויים לשבח
- ✓ תחילת בתפקיד נציגת שירות לקוחות וקבלת קידום לתפקיד ראש צוות

השכלה

- BA, תואר ראשון במנהל עסקים**, התמחות בשוק ההון, המכללה למנהל (2018)
- ניהול תיICK השעות עצמאית בשוק ההון מסחר ל佗וח קצר, מכללת פסגות (2015)
- תעודה מנהלת חברות 1 + 2, האוניברסיטה הפתוחה (2014)

שירות צבאי משקיית מילואים ורכבת כוח אדם, שחרור בדרגת סמל, חיל רפואי (2013-2011)

** המלצות ימסרו על פי דרישת