

כללי

ניסיון רב בניהול מערכי שירות מעל 12 שנים בתחום.
הדרכה וניהול צוותים טכניים של מתקנים וטכנאי שירות בתחומים מגוונים.
ידע רב בתפעול ואפיון תוכנות מחשב שונות, וניהול ואפיון מערכות מידע ממוחשבות לניהול לקוחות.
בעל יכולת סדר וארגון, עצמאי, בעל יכולת עבודה בצוות, ובעל תודעת שירות גבוהה.
בעל יכולות תפעוליות גבוהות, ויצירתיות בפתרון בעיות \ ניהול תהליכים.

ניסיון תעסוקתי

2023-היום - **מנהל מחלקה טכנית** - חברת ניגא מוצרי איכות למטבח ולאמבט

- ניהול 16 עובדים (13 טכנאים + פקידת מחלקה + מתאמת + מחסנאי טכני) ובנוסף אחראי קבלנים חיצוניים.
- ניהול המחלקה הטכנית כולל ניהול המחסן הטכני של המחלקה ואחראי על ספירת המלאי השנתית וספירת מחסני רכבי טכנאים.
- כתיבת נהלי עבודה והוראות עבודה וכן כתיבת מסמכים טכניים להכנסת מוצרים חדשים למערך, ניסוח טפסים טכניים.
- ניהול צוות הטכנאים שמנה 13 טכנאים ואחראיות על ניהול סדר יום העבודה שלהם, כולל ההצטיידות
- ניהול וקיום הדרכות והכשרות לטכנאים
- ביצוע הזמנת ציודים מול מחלקת רכש עבור הטכנאים - חלקי חילוף, חומר שחור וכלי עבודה וביגוד
- אחראיות על המלאי במחסן
- ביצוע שיחות מנהל ללקוחות כולל מתן פתרונות יצירתיים

2022-11 - 2021-07 - **מנהל מערך טכנאי שירות** - חברת דנוגוט מחשבים בע"מ מקבוצת OMNIQ

- ניהול 4 צוותים של טכנאי שירות בתחום החומרה (עגלות רפואיות, קיוסקים עמדות POS, קופות רושמות, מדפסות ברקוד ומדפסות לייזר)
- חלוקת עבודה וניהול שוטף ומעקב של קריאות שירות
- ניהול יום עבודה לטכנאים תוך התחשבות בSLA עמידה בזמני עבודה והסכמי עבודה מול לקוחות
- תמיכה תפעולית לטכנאי השטח כולל הזמנת ציודים והשלמות לוגיסטיות לטכנאים.
- קבלת החלטות אסטרטגיות בתחום ניהול הטכנאים בין אזורי שירות לפי עומסי עבודה

2021-06 - 2019-11 - **אחראי תחום QFLOW ותומך מערכות רפואיות** - חברת גב מערכות עבור כללית שירותי בריאות - עבודת קורונה

- אפיון צורכי מרפאות ממערכת קיופלו
- ביצוע סיורי שטח לפני התקנות מערכת חומרה.
- ניהול מערכי הדרכה והעברת הדרכות לצוותים הרפואיים-כולל הטמעה בשטח
- תמיכה טלפונית בכלל מערכות המרפאה כולל תקלות חומרה

2019-10 - 2019-03 - **מנהל תפעול שירות והתקנות** - חברת "SAFER PLACE"

- ניהול טכנאי החברה ואירגון וסידור יום עבודה להתקנות ושירות לטכנאים.
- תפעול וניהול קריאות שירות של לקוחות החברה ותייעודם במערכות החברה.
- ביצוע פגישות ואפיון BRD לפיתוח לבקשת לקוחות החברה מול מחלקת הפיתוח
- ניהול מחלקת שירות ותמיכה
- ניהול ציודים ורכבי החברה-כולל ביצוע רכש משלב קבלת הצעות ועד ניהולו במחסן הציוד ואחריות על טיפולי רכבי החברה וחוזים מול חברות השכרה/ליסינג.

2011 - 2019-03 - **מנהל שירות ותמיכה** - חברת קולפלו תוכנה בע"מ

- ניהול צוות התמיכה שכלל שלושה תומכים וארבעה טכנאי שירות וצוות קבלני חוץ.
- ביצוע הדרכה באתר לקוח שכלל הטמעת מערכת ותפעול תוכנה וציודי חומרה.
- ביצוע תמיכת HANDS ON ושיחות מנהל ללקוחות.
- הפעלת צוותי פיתוח בהתאם לאפיוני תקלות ובקשות פיתוח.
- שליטה על מערכות ניהול מידע בחברה ומעקב ותייעוד לקריאות השירות במערכת פריזה מותאמת לצורכי החברה.
- ניהול לוגיסטי של רכבי עובדים וחוזים מול חברות השכרה וליסינג.

2010-2008 - מדריך לקוחות ומטמיע מערכת מולטיביט - חברת Ness טכנולוגיות-חטיבת הביטוח

- תמיכה טכנית בלקוחות והדרכת לקוחות בשטח
- התקנת תוכנה על שרתים ובתחנות של הלקוח
- הטמעה באתרי הלקוח
- ביצוע בדיקות QA לגרסאות חדשות

2007-2005 - מדריך לקוחות ומטמיע - אביב קופות

- ניהול מערך ההטמעה שכלל שבעה מדריכי לקוח וביצוע תמיכת HANDS ON ללקוחות.
- ניהול מלאים והזמנות מול ספקים חיצוניים.

2005-2000 - מפקח שטח ומנהל התקנות ושירות אזורי - ברן רביב \ YES.

- ניהול צוות טכני של 20 מתקנים
- תכנון יום עבודה לטכנאי שירות וצוותי התקנות, כולל מתן פתרונות טכניים

- ביצוע בקורות בבתי לקוחות
- ביצוע הדרכות והכשרות מקצועיות לטכנאים וקבלנים

שירות צבאי

- 1995-1998 – קשר ואלחוטן מוטס – חיל הקשר.
- שירות צבאי מלא, שחרור בדרגת סמ"ר

קורסים מקצועיים

- 2011, השלמת לימודי מחשב מכללת פרקטיקו- תעודת mcts-windows 7 70-680
- 2008-2007, לימודי תעודה mcsa, John Bryce - תעודת mcp windows xp-70-270
- 2006, קורס יישומי אופיס בניהול- המכללה למנהל בראשון לציון
- 2000, טכנאי PC, מכללת סיון

שפות: עברית: שפת אם אנגלית: ברמה טובה מאוד רישיון נהיגה: 02.