

ניסיון תעסוקתי

אחריות שירות לקוחות

NewFuture

יולי 2023 – דצמבר 2023

NewFuture - חברת טלקום העוסקת בפרסית סיבים אופטיים ומספקת שירותי אינטרנט וטלפוניה

- ניהול תיקי לקוח, שימור לקוחות פרטיים ועסקיים
- מעקב פיננסי אחרי חיוב לקוחות פרטיים, סגירת חובות ומענה בנושא תשלומים.
- אחריות על כלל אמצעי התקשורת עם לקוחות החברה, כולל WhatsApp עסקי, מוקד טלפוני ומייל כל ימות השבוע.
- מתן מענה טכני מעבר לשעות פעילות התמיכה בנושאי תקלות גלישה וחיבור לאינטרנט.

ניסיון בעבודה על תוכנות TR ו-יעד שריג.

פרוייקטורית

תוכנית 'תתקדמו'

אוקטובר 2021 – מרץ 2022

"תתקדמו" - תוכנית הגיוס לצה"ל לנוער על הרצף האוטוסיטי.
הקמת, קביעת ויישום מדיניות הגיוס לאוכלוסיית החיילים על הספקטרום.

- ניהול מערך הגיוס המיוחד תוך מתן מענה ברמת הפרט למועמדי התוכנית.
- עבודה שוטפת עם גורמי הרווחה בקהילה וגורמי בריאות הנפש בצה"ל.
- הובלת הקשר השוטף עם מועמדי התוכנית ומשפחותיהם.

ניסיון בעבודה על תוכנות CRM ו-SAP.

שירות צבאי

אחריות בקרת איכות

מוקד מיטב

יולי 2020 - ספטמבר 2021

ניהול מערך בקרת האיכות במוקד מיטב - האחראי על הקשר עם כלל המועמדים לשירות ביטחון.

זיהוי, מיפוי ופתרון בעיות איכות בשלושת ערוצי הדיגיטל המרכזיים (אתר האינטרנט, פייסבוק ומייל).

- כתיבת נהלי העבודה וניהול מערך המידע של ערוצי התקשורת הדיגיטליים.
- מתן מענה ותמיכה בזמן אמת ל-60 חיילי המוקד.
- הכשרה מקצועית על מערכות SAP, CRM, ו-ERP.

- הובלת מערך הפיקוד של 'מוקד הפייסבוק' (3 רש"צים).
- הכשרת החיילים בידע הנדרש ובשימוש במערכות המידע.
- כתיבת מאגר המידע הרשמי של מיטב בדיגיטל.

מצטיינת ענף השירות ביחידת מיטב לשנת 2020.

הישגים

פרויקט 'נשים על שטרות' 2007-2017

העלאת סוגיית מחסור הייצוג השווה בשטרות הכסף על סדר היום, והובלת היוזמה להוספת נשים למחזור השטרות החדש. פניה לנציב בנק ישראל בשיתוף שדולת הנשים וחברי כנסת שונים, במקביל לראיונות בתקשורת:

- [Ynet - הילדה שנלחמה על ייצוג נשים בשטרות](#)
- [Saloon - מאיפה יש לך האומץ גברת זליקובסקי?](#)

השכלה

בגרות מלאה בהצטיינות

2013-2019

הכפר הירוק ע"ש לוי אשכול
רמת השרון

שפות

אנגלית ברמת שפת אם

עברית ברמת שפת אם

ספרדית ברמה בינונית