

ניהול מוקד שירות ותמיכה ללקוחות בארץ ובחו"ל. בעל ראייה רוחבית ומערכתית בדגש על פתרון מקצועי מול שביעות רצון לקוח. אוטודידקט, ניהול זמן ותעדוף משימות. יכולת עבודה תחת לחץ עם תקשורת בין אישית גבוהה. נסיון רב בהטמעת שירות ויישום תהליכי עבודה. נסיון בהכשרה והדרכות אישיות וקבוצתיות במשרד ובשטח.

ניסיון תעסוקתי

חברת PARX SPS בע"מ, מנהל מוקד שירות לקוחות (ישראל ובחו"ל) 2018-2023
<https://www.parxglobal.com/company>

- ניהול מוקד תמיכה לשימוש באפליקציות חניה ופיקוח לזכיינים ולקוחות בחו"ל: הקמת מערכת חניה, ניהול ופיקוח במגוון ערים בעולם. אכיפה, חיובים, הרשאות ודוחות
- הכשרה ולווי נציגים, הדרכות אישיות וקבוצתיות במוקד לזיהוי מאפייני השטח וצורכי לקוח.
- ניהול תמיכה ומוצר מלא של כרטיס חניה אלקטרוני איזיפארק, לווי ופתרון בעיות, הכשרות, הדרכות ותמיכה שוטפת בשירות בחו"ל (תמיכה בלקוחות פרטיים/עסקיים ומוסדיים).

חברת 'איזיפארק פתרונות חניה חכמים', אחראי תמיכה ושירות בישראל (כרטיס חניה אלק') 2015-2018
<https://www.easypark.co.il>

- הקמה, התקנה, תפעול ועבודה שוטפת של עמדות טעינה ותחנות שירות בכל הארץ (שטח),
- פיקוח שטח** על תפעול ושירותים בחנויות הנוחות בתחנות הדלק השותפות לנו במתן שירות. נסיון רב בהדרכות פרונטליות לטיפול בתקלות לנציגי מכירה ושת"פ כולל עם תמיכת התחנות.
- מנהל שירות ותמיכה במכשיר 'איזיפארק' בארץ. תמיכה בנציגים למתן שירות מעל המצופה ללקוחות ישראל במקרה של תפעול מכשיר או קבלת דוח. מתן שירות צד ג לזכין אשר עובד מול ככלל העיריות בארץ
- עבודה עם דוחות כספיים שוטפים מול זכין בארץ וחנויות הנוחות.
- הקמה תפעול ותחזוקת אתרי האינטרנט של החברה, עדכוני תעריפים שוטפים ועדכונים כללים שוטפים.
- ביצוע הדרכות למחלקות אכיפת חניה בערים השונות בארץ

חברת Netvision 013 - סלקום, טכנאי שטח תמיכה טכנית עסקית. 2008-2014

- התקנה והגדרת מתאם שיחות VOIP, תשתיות טלפוניה וחוותים ללקוחות עסקיים
- הגדרות רשת מלאות וטיפול בתקלות מחשב לוקאליות ורשתות מבוזרות
- התקנת מצלמות IP אלחוטיות וקוויות

חברת פלאפון תקשורת, ראש צוות תמיכה טכנית מוקד עסקי. 2005-2007
קבוצת טלדור פ"ת, ראש צוות בקרת שטח טכנאים, לקוחות מוסדיים. 2000-2004

שירות צבאי

שרות מלא כמפקד צוות וסגן מפקד מחלקה (קורס פיקודי) בהנדסה קרבית בסדיר ובמילואים.
 השכלה וקורסים

תואר M.A לימודי בטחון ישראל, אוניברסיטת ת"א 2005-2007
תואר B.A במדעי המדינה ויחסים בינלאומיים, האוניברסיטה הפתוחה. 2002-2005
לימודי ניהול ואדמיניסטרציה של רשתות תקשורת MCSE 2000, מכללת סיוון, ת"א. 2000-2001
לימודי טכנאי מחשבים ורשתות תקשורת, מכללת סיוון, ת"א. 1999-2000

שפות:

עברית- שפת אם.
 אנגלית- רמה גבוהה.

ידע מחשב

שליטה ב Win וב Office
 SQL רמה בסיסית.