

שם מלא:	דור ניר איטח	תאריך לידה:	6.12.1991
מס' ת.ז.:	305757692	דואר אלקטרוני:	Dornir21@gmail.com
מס' אישי:	5888301	טלפון סלולארי:	050-8311526
כתובת:	נתן אלתרמן 1, ראש העין		

השכלה

1997 - 2007	בית ספר יסודי וחטיבת ביניים "יהושע -גן", בית אריה.
2007 - 2009	תיכון "מקיף יהוד" - מקצוע הרחבה, תקשורת וקולנוע- בגרות מלאה במסגרת מקצוע ההרחבה- תקשורת וקולנוע, הפקתי וביימתי סרט קצר שהיה פרויקט הסיכום.
2018 - 2021	המרכז ללמודים אקדמאים – אור יהודה , עבר למרכז האקדמאי פרס- לימודי תואר ראשון – ניהול משאבי אנוש .

שירות צבאי

16.5.10 - 14.4.10	טירונות רובאי 01 בט"ר זיקים- דור המשך ח"א.
24.6.10 - 16.5.10	קורס מדריך מטמיע מע' מחשוב, בסמ"ח.
1.7.10 - 13.4.2012	<p>- הצבה להק כוח אדם 5709 בקריה.</p> <ul style="list-style-type: none"> ראש צוות תמיכה טלפוני, מתן מענה ופתירת תקלות און ליין מול בכירים בחיל האוויר. ניהול פרויקט והטמעת מערכות בבסיסים ברחבי הארץ הכולל הכנת גאנט הדרכות, הכנת החומר - סילבוס להדרכות ומעקב על צוות ההטמעה. הכנת תוכניות עבודה למשך השנה להטמעה בבסיסים. הדרכה והטמעה גורמים בכירים על מערכות חדשות בתחום השכר ומש"א בצה"ל.

ניסיון תעסוקתי

01.11.2020-ועד היום	<p>סופר- פארם: מנהלת מוקד שירות לקוחות טלפוני</p> <ul style="list-style-type: none"> הקמת מוקד שירות לקוחות (הקמת תהליכי פיתוח אישי ומקצועי, מבנה שיחה, הדרכות, מערך הדרכה לנציגים חדשים וכו'). גיוס נציגים והכשרת נציגים ניהול ישיר של כלל נציגי המוקד, כ 50 עובדים. (בכירים, אחמ"שים, נציגי שירות טלפוני) התנהלות מול ממשקים בחברה, חברות הפצה, זכייני הרשת והנהלת רשת סופר-פארם.
1.12.13 - 22.5.2020	<p>בזק בינלאומי מנהלת צוות מוקד אקספרט טכני קו 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ניהול ישיר של 16 נציגי שירות טכני מומחים, בכירים ומנהלי צוותים.

- מעבר יומיומי וחודשי על תלושי השכר ומתן מענה מפורט פר תפקיד (המשך בדף הבא)
- אחריות על גיוס וקידום הנציגים במוקד ובצוות, פיתוח אישי ומקצועי
- עבודה מול ממשקים: גופי שכר, אנליזה, שיבוץ, טכנאים.
- ניהול דוחות נתונים" שימוש במערכות OFFICE בעיקר EXCEL, עריכת מצגות.
- הקמת ישיבות צוותים, תדריכים מקצועיים ושירותיים, הצגת מצגות לסמנכ"לים ומנכ"לים.
- שימוש במערכות ניהול מוקד ובכירים: מערכת פנים ארגונית, ACTIVE DIRECTORY.
- הנעת הנציגים, הבכירים ומנהלי הצוותים לעמידה ביעדים חודשיים.
- קיום פגישות אישיות ומקצועיות, מכוונות מטרה, מתן כלים מקצועיים לעמידה ביעד, העלאת מוטיבציה לביצועים גבוהים ושימור ההישגים לטווח ארוך.

בזק בינלאומי מנהלת צוות מוקד טכני קו 1.

- ניהול ישיר של כ 20 נציגי שירות טכני תוך הצבת יעדים ובקרה עליהם.
- אחריות על פתוח אישי ומקצועי של הנציגים.
- הנעת עובדים לכדי עמידה ביעדים מקצועיים ואישיים.
- מתן מענה מקצועי לנציגים במהלך המשמרת.
- עבודה מול ממשקים.

בזק בינלאומי מנהלת צוות מוקד שירות לקוחות.

- מתן שירות שוטף לנציגי הצוות.
- ניהול שלושה פעילויות שונות בתוך הצוות.
- עמידה ביעדי המוקד מידי חודש.
- גיוס כח אדם לצוותים.
- אימון והנעת הנציגים לעמידה ביעדים.
- הוצאת דוחות נתונים לצוות ברמת יומית וחודשית.
- עבודה מול ממשקים.

בזק בינלאומי מנהל משמרת מוקד שירות לקוחות.

- מתן שירות לנציגים.
- עדכון והפצת דוחות מדדים- נתוני זמינות המוקד.
- וידוא לזמינות נציגי שירות הלקוחות.
- הנעת נציגי שירות הלקוחות לעמידה ביעדים.

בזק בינלאומי מוקד תמיכה טכנית.

- מענה לשיחות נכנסות.
- ביצוע שיחות מנהל מול לקוחות.
- חניכת נציגים חדשים.

המלצות ימסרו עפ"י דרישה.