

חנה בן אבּו
תאריך לידה: 30/10/1990
כתובת: בני ברק
טלפון: 0504193870
מספר זהות: 305031536

השכלה

2011-2009: הוראת אנגלית תעודת מורה בכירה

2008-2004: השכלה תיכונית - בגרות מלאה.

ניסויון תעסוקתי

2021- היום - אחראית פניות הציבור בתחום חיסכון ארוך טווח וכלכלי חיים.

- ניהול מענה לתלונות פיקוח או תלונות ישירות
 - קיבלת פניות מהפיקוח או פניות 'שירות לקוחות'
 - ביצוע ניתוח ראשוני של הפניה והעברת הפניה לגורמים הרלוונטיים לקבלת התיעחות
 - ניהול של ל"ז לקבלת מענה מהגורמים הרלוונטיים
 - במקרים חריגים בהם הפניה מזהה כczu שעשויה לעבור לפיקוח, מבוצעת שיחת טלפון ראשונית להרגעת הלוקן למניעת העברת התלונה לפיקוח.
 - ביצוע תחקיר אירוע
 - תחקיר המענה הפנימי בחברה
 - ביצוע בדיקה האם אופן הפעולה היה תקין מבחינה רגולטורית/משפטית ושירותית
 - במקרים של פניה בנושא שקיימת בגין תביעה "יצוגית", מבוצע דין מול המחלקה המשפטית תוך ניהול רגיש של האירוע למניעת השלכות ממשמעותיות יותר.
 - ניסוח מענה לפיקוח/ליךוחות
 - ריכוז המענה מול הפיקוח/ליךוחות
 - ניסוח מכתב תשבча בהתאם לගורם הפונה
 - יצירת קשר טלפוני עם הפונה במידת הצורך ובהתאם לסוג הפניה
 - ניהול הפקת לקוחות
 - במקרים בהם>Zוותה פעולה לא תקינה באחת המחלקות, מבוצעת הפקת לקוחות מול המחלקה למניעת השינויים מקרים דומים
 - ככל Zוותה פעילות לא תקינה רוחבית, מבוצעת אינטגרציה מול כל המחלקות לישור קו והפקת לקוחות.
 - עבודה על מערכות: המערכת הירוקה, ADA, CRM, BI, סימקס, גביה ופירעון, אחרות.
- 2018-2021 – רצתת מידע בתחום מעסיקים פנסיה וח"ם.
- מענה בטלפון ובכתב למעסיקים ומתפעלים בתחום פנסיה וביטוח, המענה כולל מידע מגוון נושאים ביניהם נושאים מורכבים כגון חובות וכן מידע לגבי תנאי הפוליסות וכדומה, טיפול בהתנגדויות והצאת הלוקן שבע רצון תוך כדי סגירת מעגל טיפול
 - טיפול בפתרונות מורכבות
 - טיפול בפתרונות מורכבות שהועברו אליו כגון תלונות שהתקבלו במחלקות השונות, דאגתי למתן מענה לפונה וכן בסגירת הנושא לשביעות רצון הלוקן.
 - חניכת נציגים חדשים.
 - ביצעת הדרכות על מגוון נושאים מקצועיים במהלך קורס קליטת רכיזים חדשים לצוות כמו כן חנכתית את הרכיזים החדשניים שהתקבלו בצוות תוך מתמיד מסיום הקורס ועד לכניסתם לתפקיד באופן עצמאי
 - מתן מענה מקצועי לנציגים.
 - סייעתי לצוות במענה מקצועי במקרים בהם קיימים עומס או במקרים בהם הרכז הבכיר בחופשה.



- העברת תדריכים מתקיימים.
- במסגרת תפקידי אני מבצעת תדריכי בoker על מגוון נושאים מתקיימים שנבחרו בהתאם לבקשת הנהלה/ת הצוות או בהתאם לבקשת הצוות וכן כל עדכוניים שייצאו מהמחלקות
- סייע בניהול המשמרות מאוחר והצאות מתנהל ללא אחמן"שיה, באחריותי לדאוג להוצאה הרכדים להפסקות תוך כדי שמירה על רמת השירות והמשך מתן המעה הטלפוני ללא הפרעה. בנוסף, עד לחודש 02/2021 ניהלתי את פיתוח המשמרות בבוקר.
- עבודה על מערכות: המערכת הירוקה, CRM, BI, ADA, פורטל מעסיקים, גביה ופירעון.

2014-2018 – מנהבת מסמכים, מחלקת ניתוב מסמכים בתחום ח.א.ט - הפניות חברת לביטוח.
בקרה על מסמכים שנשלחים לחברת והעלאתם לתור עבודה לפיתוח תהליך לפי סוג הבקשה.
חינכת עובדים חדשים.
עבודה על מערכות: ADA, ADA SYSTEM, ירוקה.

שפות

עברית- שפת אם, אנגלית- 5 יח"ל

שונות

בעלת מוסר עבודה גבוהה ויכולת למידה עצמית גבוהה.
רצון ומוטיבציה להשكיע.

כיהו מילן