



## הודעה בדבר שינוי הערכות מחלקת השירות

לקוחות יקרים,

ברצוני לעדכן אתכם על הערכות במחלקת שירות לקוחות בחברה.

החל מעכשיו, תפעולה השוטף של מחלקה זו תנוהל ע"י גב' **אורנה קוריאט-יצחק**. אורנה עובדת בחברה משנת 2005 ובחמש שנים אחרונות היא מנהלת את מחלקת לוגיסטיקה ואבטחת איכות בחברה. ניהול התפעול של מחלקת שירות לקוחות יתווסף לתפקידה זה של אורנה.

במסגרת ניהול תפעול גוף השירות ובתוקף תפקידה כ- **Director of Customer Service – Operations, Logistics and QA** אחריותה של אורנה תכלול בין היתר:

1. תכנון וניהול ביצוע של כל המשימות השוטפות של מחלקת שירות - התחייבויות במסגרת הסכמי שירות ואחריות, הזמנות קריאות שירות שבר ותחזוקה מונעת, התקנות, שירותי מעבדה, פרויקטים וכו'.
  2. עבודה יום יומית עם כל מהנדסי השירות של המחלקה לתכנון וביצוע המשימות הנ"ל, כולל בין היתר שינוי סדרי עדיפויות לגופם של הנושאים הדורשים מענה.
  3. ניהול הצעות מחיר ללקוחות על קריאות וביצוע משימות ע"פ דרישה - עבודה וחלקים (בזה אין שינוי לקיים) - מבוצע ע"י גב' **ענית ברק**.
  4. תקשורת ניהולית עם הלקוחות בכל מה שקשור לתפעול המחלקה ומשימותיה
  5. הקמתו ותפעולו של מרכז קריאות שירות: לנחיותכם ולשיפור השרות, מעתה יש לשלוח הודעה על קריאת שרות לדוא"ל [service@avba.co.il](mailto:service@avba.co.il) במייל אנא ציינו את פרטי המערכת וסוג התקלה ופרטים להתקשרות חוזרת. הודעה למרכז השירות מבטיחה פתיחת קריאה ומענה מהיר.
- אנחנו מבקשים בכל לשון של בקשה להשתמש בפניה לכתובת המייל המצוינת לעיל על מנת לפתוח קריאות שירות ולהימנע מפתיחת קריאות שירות באמצעות שיחות טלפון או הודעות נייד ישירות למהנדסי שירות בחברה, מנהלי מכירות או אחר.

במסגרת ההערכות הנ"ל ובתוקף תפקידו של מר. **עמרם שלומוביץ** כ- **Business Director – Service, Equipment and Training** עמרם ימשיך וינהל את התחומים הבאים במסגרת פעילות גוף השירות בנוסף לתפקידו כמנהל תחום מכירות לצידו של ספקים מסוימים שבאחריותו:

1. פיתוח וניהול מסחרי של הסכמי שירות בחברה - הצעות מחיר, חוזים וסגירת הזמנות הסכמי שירות
  2. ניהול מסחרי של פרויקטים בתחום שירות בחברה - העתקות ציוד, תשתיות, ציוד משומש, שדרוגים בתחום שירות וכו'
  3. הדרכות מהנדסי שירות - קביעת תכניות הדרכה והוצאתם לפועל (פנימי וחיצוני אצל יצרנים), הסמכות, התמחויות מהנדסים, **back up** מקצועי מתמיד, וכו'
  4. ניהול אסקלציות מקצועיות ממהנדסי החברה בתוך הארגון ומול ספקי החברה (יצרנים).
  5. תמיכה לאורנה ולמהנדסים השירות בכל נושא מקצועי לפי צורך.
- אורנה ועמרם ימשיכו לעבוד בשיתוף פעולה כפי שהיה במשך 12 השנים האחרונות. אורנה ועמרם ימשיכו לדווח ישירות אלי.



בברכה,  
ויקטור אורלנד  
CEO