



## יאיר דיקמן - קורות חיים

יהודה המכבי 33, תל-אביב 62005

[ydickmann@gmail.com](mailto:ydickmann@gmail.com) +972-54-481-4472

### מטרה

לממש יכולות וניסיון אישי, מקצועי, ניהולי ועסקי, בפעילות אינטנסיבית, במפגש בין אנשים, תכנים, חוויות וטכנולוגיה, במגוון תעשיות בישראל ובזירה בינלאומית מאתגרת, ליצירת ערך כלכלי מדיד ומשמעותי, וליהנות מכך.

### ניסיון צבור

קעת – 1994 ניהול, הקמה ותפעול מרכזי פעילות מכירה ושרות ישראל / חו"ל

ניסיון רב בניהול, אבחון, ייעוץ להתאמה, ביצוע שינויים, שיפור ביצועים במגוון ארגונים בתחומי שירות ומכירה, call centers, משלב החזון, דרך האפיון, התכנון, ההקמה ועד הניהול.

פעילויות מרובי משתתפים ומטלות, ניהול אופרטיבי וממשקים חיצוניים, בתעשיות טכנולוגיות תקשורתיות – סלולר ואינטרנט, וכן פיננסיות – מוצרי וכרטיסי אשראי והשקעות.

ישראל וחו"ל- הגדרת שווקים, איתור ויצירת ערוצי מכירה, הפצה ותמיכה, עריכת מו"מ, מבצעי מכירות, תכנון, ניהול תקציבי, גיוס, והכשרת עובדים, עיצוב נהלים ואפיון דרישות, קמפיינים פרסומיים פרינט, מדיה ואינטרנט, פיתוח, טיפוח והנעת עובדים ומנהלים, מענה והכרעה בסוגיות שרות ומכירה, טיפול אישי בשימור לקוחות, קידום צריכה, קביעת יעדים ומשימות, פתרון תקלות טכניות, קליטה והטמעת טכנולוגיות חדשות, מכירת שירותי ערך מוסף במגוון מוצרים בריבוי ערוצים, גזירת מדדי הצלחה, מגע אינטנסיבי עם ממשל, עובדים וגופים עמיתים בחברה, לקוחות, ספקי שרות ותוכן בסביבה עסקית מגוונת תוך ניטור עקבי של ביצועים וחתימה ליירוט יעדים.

### תעסוקה

קעת – 2008 פרויקטים- ייעוץ וניהול חיצוני ישראל, חו"ל

הקמה, סיוע וייעוץ למרכזי שירות ותמיכה, אנושיים ווירטואליים, בתקשורת ופיננסים בישראל, קפריסין, רוסיה, רומניה, קנדה, פנמה, פיליפינים, בולגריה, סין ואוסטרליה.

2014 – 2015 Mitrelli, ANGOwave- הקמה ומנכ"ל אנגולה, אפריקה

הקמת וניהול מכון לחקר רשתות חברתיות.

2011 – 2012 Malawi National Lottery, מנכ"ל מלאווי, אפריקה

ניהול עתיר טכנולוגיה, לאומים ועובדים בסביבה אקזוטית ועויינת. סוגיות מימון, מדיה, קשרי ממשל. 1,300 עובדים, תקציב 6.75 מליון דולר.

2009 – 2011 General Investment Partners, מנכ"ל מוסקבה

ניהול חברת השקעות בינלאומית, סחר מטבעות, מניות וסחורות. עריכת סמינרים מקצועיים. העברת פעילות מקיפאון לרווחיות. 90 עובדים.

קעת – 1991 הוראה, הנחיה, הדרכה ישראל

הדרכת טיסה, קורסים והרצאות אקדמיים על ניהול והנעת עובדים, הוראת עברית לפליטים בהתנדבות, הוראת היסטוריה ואזרחות בתיכון לידי דייוויס תל-אביב.

2005 – 08 cal כרטיסי אשראי, מנהל מחלקת מכירות וערוצי הפצה גבעתיים

מדווח מנכ"ל. מנהל מכירות כרטיסי אשראי במגוון ערוצים: צוות המפעיל 440 סניפי בנקים, מועדוני לקוחות באמצעות גופים קמעונאיים גדולים כ – מגה, הום סנטר, מחסני חשמל, הפעלת

## יאיר דיקמן - קורות חיים המשך

יהודה המכבי 33, תל-אביב 62005

[ydickmann@gmail.com](mailto:ydickmann@gmail.com) +972-54-481-4472

חברות קידום מכירות, ניהול מוקד מכירות ישר, אנשי גרילה מול חברות עסקיות כ- Intel, hp, חברות התקשורת, הסלולר וסטארט-אפים.

1998 - 05	orange, מנהל אגף שירותים מתקדמים	ראש העין
	שותף להקמת, תכנון, עיצוב, תפעול וניהול שרותי הלקוחות, מהקמתו. הקמת וניהול המוקד הראשי 054, והאגף הכולל שלושה call centers, שענו לכ-15,000 מגעי לקוח-חברה ביום, באמצעות כ-600 נציגי שרות ומנהליהם. אחריות על תמיכת המכשירים, מכלול שירותי ומוצרי non-voice, הקמת מוקד וידאו, הטמעת טכנולוגיית UMTS, שירותי ערך מוסף, דאטה-תקשורת מחשבים סלולרית וכן טיפול בסוגיות קליטה וכיסוי בישראל ובח"ל.	
1994 - 98	קו מנחה חברת תקשוב ציבורית, מנהל השרות	תל-אביב
	מדווח מנכ"ל. מערכות מידע זמן אמת ומאגרי מידע שוק הון, כלכלה עסקים, תואם Bloomberg. ניהול מערך השרות למוצרי החברה – אינטרנט CompuServe, יישומי מעקב פעילות שוק ההון. ניהול תמיכה טכנית- Help Desk טלפוני, 24/7, צוות התקנות באתר הלקוחות, שימור ומנהלת לקוחות- Back Office ומרכזיה. בתפקיד הקודם, הקמה וניהול מחלקת הפקות וערכים מוספים באינטרנט, הקמת <a href="http://www.trendline.co.il">www.trendline.co.il</a> , הקמת אתרים, מודעות דפוס, כתיבה ועיצוב ירחון לקוחות ויצירת מערך הדרכה ותמיכה למשתמשים.	
1991 - כעת	מדריך טיסה ארה"ב, טייס מסחרי ישראל	ארה"ב / ישראל
	טיסות הדרכה ותיוור בארה"ב, המרחב המורכב בעולם – Tri-State NY, ישראל וקפריסין.	
1988 - 98	Visual Approach, בעלים ומנהל, סטודיו וסדנא למצגות	ישראל / ניו יורק
	הפקה וביצוע מצגות לחברות, הכשרת מנהלים וגרפיקאים, הקמת מחלקות גרפיות בארגונים. בין הלקוחות: Bates Worldwide, McCann Erickson, Morgan Stanley, Young & Rubicam, Chase Manhattan, 1St Boston, Merrill Lynch, Price Waterhouse, AT&T, Black & Decker, Coca Cola, Johnson & Johnson, M&M, Miller Lite.	
1986 - 88	משרד הביטחון, קניין מודיעין אוויר במשלחת הרכש	ניו-יורק
1984 - 86	Noah's Ark חברת הובלות, מנהל החברה	ניו-יורק
1982 - 84	פרסום בלדר, ניהול משרד מודעות עיתונים	תל-אביב
1978 - 82	שירות צבאי, קצין פעילות, מודיעין	ישראל

## השכלה

תל-אביב	השלמות ללימודי דוקטורט, אוניברסיטת תל-אביב	כעת
תל-אביב	ג'ון ברייס, web master	2012
תל-אביב	סמינר הקיבוצים, הסבת אקדמאים להוראת היסטוריה	2009
ישראל	Emotion אימון ופיתוח אישי, יועץ עסקי	2005
ישראל	מכון גבים לגישור, גישור אישי ועסקי	2004
ניו-יורק	New York Institute of Technology	1992
	• M.A. תקשורת וגרפיקה ממוחשבת, ציון 4.0 מ-4.0, רשימת דיקן.	
	• B.A. תקשורת, סיום בציון ממוצע 3.4 מ-4.0, רשימת דיקן.	