

Βιογραφικό Σημείωμα



Προσωπικά Στοιχεία

| | |
|-------------------------------|--|
| Όνομα / Επώνυμο | Λεωνίδας Μαλιαγρός |
| E-mail | leonidas.maliaggros@gmail.com |
| Εθνικότητα | Ελληνική |
| Ημερομηνία Γέννησης | 20/12/1982 |
| Οικογενειακή Κατάσταση | Άγαμος |

Εργασιακή Εμπειρία

| | |
|-------------------------|---|
| Χρονική περίοδος | 07/2022 – Παρόν |
| Θέση εργασίας | Cosmote-evaluate (Cosmote Business BackOffice Tech Expert) Πλήρης υποστήριξη των εταιρικών πελατών της εταιρείας σε θέματα σταθερής τηλεφωνίας, internet, μισθωμένων κυκλωμάτων, κινητής τηλεφωνίας, βοηθητικών υπηρεσιών, υπηρεσιών φιλοξενίας ιστοσελίδων, υπηρεσιών καταχώρησης domain names, ειδικών υλοποιήσεων κ.α. |
| Χρονική περίοδος | 02/2020 – 06/2022 |
| Θέση εργασίας | Cosmote-evaluate (Cosmote Business Tech Support Representative) Εργασία ως εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης των εταιρικών πελατών της εταιρείας. Σταθερή τηλεφωνία, internet, μισθωμένα κυκλώματα κ.α. |
| Χρονική περίοδος | 09/2018 – 11/2019 |
| Θέση εργασίας | Mediatel A.E. (Wind Tech Support Team Leader) Υπεύθυνος εκπαίδευσης, καθοδήγησης και εποπτείας ομάδας αρμόδια για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας σε θέματα τεχνικής υποστήριξης (1 st & 2 nd Level). Μοναδικός υπεύθυνος νεοσύστατης και ταχύτατα αναπτυσσόμενης ομάδας αποτελούμενη από 55+ τηλεκπροσώπους (συνεχείς εκπαιδεύσεις νέων απόμων). |
| Χρονική περίοδος | 09/2016 – 08/2018 |
| Θέση εργασίας | Mediatel A.E. (Forthnet / Nova Tech Support Team Leader) Υπεύθυνος εκπαίδευσης, καθοδήγησης και εποπτείας ομάδας αρμόδια για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας σε θέματα τεχνικής υποστήριξης. Υπεύθυνος ομάδας ~50-70 agent (ανάλογα την περίοδο και τις ανάγκες του έργου) |
| Χρονική περίοδος | 05/2016 – 09/2016 |

| | |
|-------------------------|--|
| Θέση εργασίας | Daily Taste Ε.Π.Ε. (Αποθηκάριος) Υπεύθυνος για την ορθή τήρηση των αποθηκών της εταιρείας, την προμήθεια όλων των απαραίτητων υλικών για την εργασία των τμημάτων (τρόφιμα, υλικά συσκευασίας, έγγραφα κλπ). Παραγγελία υλικών απευθείας από τους κεντρικούς προμηθευτές. |
| Χρονική περίοδος | 11/2014 – 06/2015 |
| Θέση εργασίας | Mediatel Α.Ε. (Reporting Analyst) Υπεύθυνος για την ημερήσια εξαγωγή δεδομένων (από διάφορα συστήματα όπως Altitude, Avaya CMS, CCPulse, BI, Access κ.α.), την επεξεργασία τους και την ανάλυση τους. Καθημερινή ενημέρωση των υπευθύνων των εκάστοτε έργων, της διοίκησης και των πελατών της εταιρείας αναφορικά με την πορεία-εξέλιξη των έργων. Υπεύθυνος δημιουργίας νέων δυναμικών report για την κάλυψη των αναγκών των έργων. |
| Χρονική περίοδος | 05/2013 – 10/2014 |
| Θέση εργασίας | Mediatel Α.Ε. (Hellas On Line Tech Support & Customer Care Team Leader) Υπεύθυνος εκπαίδευσης, καθοδήγησης και εποπτείας ομάδας αρμόδια για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας σε θέματα τεχνικής υποστήριξης & εξυπηρέτησης πελατών (Tech Support Level 1 & Customer Care). Χρήση και παραμετροποίηση CCPulse. |
| Χρονική περίοδος | 01/2013 – 04/2013 |
| Θέση εργασίας | Mediatel Α.Ε. (Hellas On Line Tech Support Representative) Εργασία ως εκπρόσωπος τεχνικής υποστήριξης πελατών στο τμήμα της Hellas On Line. |
| Χρονική περίοδος | 05/2011 – 05/2013 |
| Θέση εργασίας | Innotech (Business Customers Tech Support & Sales Representative) Υπάλληλος γραφείου με αντικείμενο την παροχή τεχνικής υποστήριξης (επίλυση τεχνικών προβλημάτων, αναβαθμίσεις συστημάτων και δικτύων) και εκπαίδευσης εταιρικών πελατών καθώς και η πώληση προϊόντων και υπηρεσιών διαδικτύου. |
| Χρονική περίοδος | 07/2008 - 08/2010 |
| Θέση εργασίας | Teleperformance Hellas (On Telecoms BackOffice Team Leader) Υπεύθυνος εκπαίδευσης, καθοδήγησης και εποπτείας ομάδας αρμόδια για την ορθή εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας όπως αυτά ανατίθενται στο τμήμα του BackOffice. Χρήση (και παραμετροποίηση) Avaya CMS, DOS applications, Access apps, WCRM. |
| Χρονική περίοδος | 11/2007 - 06/2008 |
| Θέση εργασίας | Teleperformance Hellas (On Telecoms BackOffice Agent) – Υπάλληλος Γραφείου Εργασία ως εκπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών στο τμήμα BackOffice της On Telecoms (λήψη αιτημάτων μέσω fax server, μέσω e-mail, μέσω συστήματος CRM, WCRM). |
| Χρονική περίοδος | 07/2003 - 09/2007 |

Θέση εργασίας

MB Services ABEE - Υπεύθυνος Λειτουργίας Γραφείου Κίνησης εταιρείας ταχυμεταφορών

Οργάνωση και εποπτεία της ορθής λειτουργίας του γραφείου κίνησης της εταιρείας ταχυμεταφορών MB Services ABEE (προγραμματισμός & έλεγχος δρομολογίων, συμφωνίες με ιδιώτες & εταιρείες, πληρωμές, εισπράξεις, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών).

Επαγγελματικό Προφίλ

Έμπειρος επαγγελματίας με πάνω από 10ετή εμπειρία στην εποπτεία, καθοδήγηση & εκπαίδευση μεγάλων ομάδων εξυπηρέτησης σε Technical Support, Customer Care, Customer Experience & Retention.

Θετικός υπάλληλος με δυνατά σημεία την επίτευξη στόχων, τη δέσμευση ορθής λειτουργίας των ομάδων, την επίτευξη στόχων, τον άριστο βαθμό ικανοποίησης πελατών και την ανάπτυξη ομάδων.

Πάρα πολύ καλές ικανότητες διπλωματικής διαχείρισης ομάδων με διαφορετικές ανάγκες και δυναμικότητες καθώς και μετάδοσης πληροφοριών, γνώσεων και διαδικασιών λόγω τις πολυετούς εμπλοκής μου (άμεσα και έμμεσα) με εκπαιδευτικές δραστηριότητες.

Εκπαίδευση

Χρονική περίοδος

1997 – 2000

Σχολή Ειδικότητα

1ο Τεχνολογικό Επαγγελματικό Λύκειο Αθηνών
Ηλεκτρονικός Συσκευών-Εγκαταστάσεων και Υπολογιστικών Μονάδων

Ξένες Γλώσσες Επίπεδο Γνώσεων

Αγγλικά
Καλό

Γνώσεις Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

- Χειρισμός Η/Υ σε εξαιρετικό επίπεδο
- Εξαιρετική γνώση MS Office, Windows , Internet , προγραμμάτων CRM (Siebel, Remedy κ.α.)
- Πάρα πολύ καλή χρήση συστημάτων CCPulse (Genesys), Pulse (Genesys) και Anaya CMS τόσο σε επίπεδο δημιουργία παραμετροποιημένων αναφορών (custom reports) για παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο της παραγωγής όσο και στην εξαγωγή & ανάλυση των δεδομένων με σκοπό την ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων σχετικά με την παραγωγή και την παραγωγικότητα ατόμων (Πελάτες, Διοίκηση, Υπεύθυνοι Τμημάτων, Υπάλληλοι κ.α.).
- Εγκαταστάσεις λειτουργικών και λοιπών προγραμμάτων

Επιπρόσθετες Γνώσεις, Δεξιότητες και Πληροφορίες

- Κατασκευή ιστοσελίδων (Dreamweaver, Joomla, WordPress)
- Κάτοχος διπλώματος μοτοσυκλέτας (Α) και αυτοκινήτου (Β) (κάτοχος αυτοκινήτου)
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις (Ικανότητα 1)

Ενδιαφέροντα

Η/Υ, Τεχνολογία, Μηχανοκίνητος Αθλητισμός, Ταξίδια, Ραδιοερασιτεχνισμός.

Συστάσεις

Διαθέσιμες εφόσον ζητηθούν.