

DÉVAI Zoltán

Célkitűzés

Szeretnék olyan munkát végezni, melynek során egyaránt használhatom ITIL ismereteimet és mindazt a tapasztalatot, melyet az ügyfelek szolgálatában eltöltött 15 év alatt, és a csapat-építésében valamint vezetésében az elmúlt 9 év alatt szereztem.

Szakmai összefoglaló

Ügyfélszolgálatok és HelpDesk-ek sikeres, teljes körű kialakításának tapasztalatai; a személyzet kiválasztása, fejlesztése és vezetése; a részlegek költségvetésének irányítása. Folyamatok, eljárások és a szervezeti felépítés kialakítása az ügyfélszolgálatok vagy HelpDesk-ek számára. A működésükhöz szükséges infrastruktúra (az azt támogató sw-eszköz, iroda, tanfolyamok, stb.) felállításának projekt-vezetése.

Szakmai tapasztalatok

<u>2001-</u>	<u>Egyéni vállalkozó</u>	<u>ICT tanácsadó</u>
Központi ügyfélszolgálat, mint egy új szervezeti egység kialakítása a Huntraco számára. Részvétel a folyamatainak és infrastruktúrájának kialakításában, valamint a személyzet kiválasztásában.		
Egy 7x24 órás, ITIL konform IT ServiceDesk létrehozása a KFKI Csoport számára, annak folyamataival, szervezetével, infrastruktúrájával, az azt támogató sw (HP-ServiceDesk) bevezetésével.		
Projektvezetés a KFKI IT outsourcing szolgáltatásainak egyes ügyfeleknél történő beindításában.		
A KFKI csoport szintű mobil szolgáltató váltási projektjének vezetése.		
A csoport távközlési szerződéseinek kézben tartása (mobil, vezetékes, internet).		
A Matáv és a Pannon GSM MATRIX-auditja felülvizsgálatainak vezetése 2002 elején.		
<u>2000-2001</u>	<u>TVNET kft.</u>	<u>Értékesítési és Ügyfélszolgálati igazgató</u>
A teljes értékesítési és ügyfélszolgálati tevékenység átszervezése. Egy hatékonyabban működő szervezeti egység kialakítása (Isd. DataNet)		
<u>1998-2000</u>	<u>DataNet kft.</u>	<u>Ügyfélszolgálati igazgató</u>
Egy egységes ügyfélszolgálat létrehozása 3 részleg 3 különböző tevékenységéből, új divízióként. Az adminisztratív és munkafolyamatok kialakítása és bevezetése. Egy új "OSS" (számlázás, CRM, MIS funkciók, stb.) bevezetésének koordinálása.		
<u>1996-1997</u>	<u>CG SAT Hungary Ltd./Budapest HQ</u>	<u>Business dev. officer</u>
Budapest - Koordináció az LTO-k közös üzletfejlesztési témáiban. Fejlesztési stratégiák kidolgozása üzleti kommunikációs szolgáltatások bevezetéséhez. Piaci becslések és elemzések készíttetése. "Tömeges bekapcsolási folyamatok" BPR-je a Déltáv és Digitel 2002 részére.		
	<u>CG SAT/DÉLTÁV Rt.</u>	<u>Értékesítési és Ügyfélszolgálati igazgató</u>
Szeged - Segítség a vezérigazgatónak egy új, ügyfélközpontú igazgatóság kialakításában. Az új ügyfélszolgálat beindítása annak adminisztratív háttérével együtt. Egy új Key Account Manager csoport megszervezése és kialakítása.		

1994-1996 MATÁV/Business Com. Directorate Key Account Manager

Sales manager és kapcsolattartó 4 kiemelt ügyfél részére (a legnagyobb 20-ból, pl. országos bankok, biztosítók). Komplexz távközlési megoldások (beszéd-, és nem beszédcélú szolgáltatások) nyújtása egykapus ügyfélszolgálással. Matávon belüli koordinációs tevékenység. Folyamatos konzultáció a felhasználó szakmai vezetőivel. Napi kapcsolattartás a felhasználói igények kiderítéséért.

MATÁV/Long Dist. Directorate Consulting engineer

Tanácsadás kis és közepes felhasználók távközlési igényeinek kiszolgálása érdekében. Segítség nyújtás a megfelelő szolgáltatások kiválasztásához. Kapcsolattartás kiemelt ügyfelekkel.

1990-1994 SIEMENS-MED Service Service engineer

Országos hatáskörű karbantartási és hibajavítási munkák, kapcsolattartás a felhasználókkal.

Tanulmányok, szakmai fejlődés

2003, 2004 CEC Europe

- ITIL management tanfolyam
- ITIL alaptanfolyam - ISEB (Information Systems Examinations Board) vizsga

1993-1996 Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem

Posztgraduális Kar; Vállalatgazdasági Szak
Közgazdasági szakokleveles mérnök - 1996.

1995 Arthur D. Little Management Education Institute

Account and Sales Management in the Telecommunications Industry

1985-1990 Budapesti Műszaki Egyetem

Villamosmérnöki Kar; Híradástechnika Szak
Okleveles villamosmérnök - 1990.

Személyes adatok

Családi állapot: Nős, 3 gyermek
Születés: 1966. Feb. 6. Budapest
Jogosítvány: B. kat. - 1983 óta
Nyelvtudás: Angol

Egyéb érdeklődés

Škoda 110R Coupe, fotózás, óriás schnauzer

Referenciák

Lőrincz Benedek
Huntraco zrt.
+36 30 2516937

Pénzes Jenő
DataNet; TVNET; KFKI
+36 30 967 99 67

Bill Szentágotay
CG-Sat
+36 30 94 21 400