



## شبلم عروجی

کارشناس پشتیبانی امور مشتریان سازمانی (B2B)

### درباره من

علاقه به کار گروهی و مسئولیت پذیر، سخت کوش، دقت بالا

### تجربه‌های کاری

#### کارشناس پشتیبانی امور مشتریان (اجرای سرویس های ویژه)

توسعه فناوریان بهین فردا (زیر مجموعه شرکت ارتباط فردا- بانک آینده) | شهریور ۱۴۰۱ تا حالا

#### کارشناس پشتیبانی امور قراردادهای مشتریان سازمانی (B2B)

داده گستر عصر نوین (های وب) | اسفند ۱۳۹۸ تا مرداد ۱۴۰۱

شرکت های وب یکی از بزرگترین شرکت های حاضر در ارائه خدمات اینترنتی می باشد که از سال 1398 با شرکت پارس آنلاین ادغام شده است. در بخش اینترنتی ارائه خدماتی مانند پهنای باند اختصاصی، پهنای باند ارتباطی (وی پی ان)، خدمات دیتاسنتر و VSAT .... به مشترکین این شرکت ارائه می گردد.

تمامی خدمات مربوط به تمدید قرارداد، کاهش، افزایش و جمع آوری سرویس ارائه شده، پیگیری مشکلات سرویس مشترکین از جمله قطعی، کندی سرعت و ... بر عهده کارشناس امور مشتریان سازمانی می باشد.

شرح شغل اینجانب به عنوان کارشناس پشتیبانی امور مشترکین دیتاسنتر به شرح ذیل می باشد:

1- بررسی قرارداد منعقد شده با مشترکین جدید و تکمیل اطلاعات ثبتی و قراردادی مشترکین در پرتال شرکت و هماهنگی با واحد فنی مرکز داده جهت نصب و راه اندازی سرویس مشترک.

2- بررسی درخواست مشترکین مبنی بر افزایش و کاهش خدمات ارائه شده و هماهنگی با تیم فنی از طریق تیکت و یا برقراری کنفرانس تلفنی جهت امکانسجی در خصوص اعمال تغییرات.

3- تهیه و ارسال پیش فاکتور متناسب با درخواست مشتری در زمان افزایش، کاهش و تمدید قرارداد.

4- تنظیم قرارداد متناسب با درخواست مشترک و تطبیق اطلاعات ثبتی مشترک بر اساس آخرین آگهی تغییرات و روزنامه رسمی آن شرکت.

5- ارسال قرارداد امضاء شده برای مشترکین و پیگیری تا زمان عودت قرارداد.

6- صدور صورتحساب های ماهیانه و ارسال آن برای مشترکین.

7- انجام امور مربوط به فسخ قرارداد مشترکین: از جمله؛ پیگیری جهت اعلام کتبی مشترک مبنی بر عدم نیاز خدمات،

کنترل حساب مالی مشترک و تسویه حساب، پیگیری با تیم فنی جهت ریلیز خدمات مشترک و اعلام کنسلی به واحد مالی.

8- پاسخگویی به تماس های تلفنی مکرر مشتریان شاکی در کمال خونسردی و نهایت تلاش در آرام نمودن مشتری و دلجویی از آنها.

9- ارجاع تیکت های اعتراض ارسالی از طرف مشتری به تیم فنی و تهیه و تنظیم نامه های عذرخواهی و در صورت نیاز جبران خسارت.

10- صدور مجوز حضور برای مشترکین جهت ورود به دیتاسنتر.

قابل ذکر است علاوه بر موارد ذکر شده در فوق، اینجانب در حال همکاری با شرکت ایرانسل بر روی قرارداد ارائه خدمات VSAT برای پروژه کوه نور می باشم.

اطلاعات تماس

تماس از طریق جابینجا

اطلاعات شخصی

سال تولد: ۱۳۶۴

وضعیت تأهل: مجرد

زبانها

انگلیسی (متوسط)



## کارشناس امور مخابراتی

پارس آنلاین | فروردین ۱۳۹۴ تا اسفند ۱۳۹۸

شرکت پارس آنلاین یکی از بزرگترین شرکت های ارائه کننده خدمات اینترنت و برقراری شبکه های جهانی و محلی می باشد که خدماتی مانند ADSL، دیتاسنتر، خدمات ارتباطی و ماهواره ای VSAT و غیره را به مشترکین خود ارائه می دهد. مهم ترین مسئولیت های من در این بخش به شرح زیر می باشد:

- 1- دریافت کلیه امکانات و بسترهای مخابراتی جهت راه اندازی مراکز و برقراری سرویس ADSL مشترکین.
- 2- افزایش و توسعه امکانات دریافت شده از مخابرات در راستای پیشبرد اهداف شرکت.
- 3- کاهش و تغییر امکانات دریافت شده از مخابرات جهت جمع آوری مراکز و یا کاهش هزینه های مخابراتی.
- 4- بررسی و پیگیری مغایرت های مالی به وجود آمده با مخابرات استانها و رفع مغایرت های مالی بر اساس آخرین مصوبات سازمان تنظیم و مقررات.
- 5- پیگیری با مخابرات استانها در خصوص مشکلات به وجود آمده در امکانات دریافتی و بسترهای مخابراتی که موجب ایجاد اختلال در ارائه سرویس به مشترکین این شرکت می شود.
- 6- تهیه و بروزرسانی مستندات مورد نیاز تیم فنی در خصوص امکانات دریافت شده از مخابرات.
- 7- تهیه و بروزرسانی مستندات مورد نیاز تیم مالی در خصوص امکانات دریافت شده از مخابرات.

اطلاعات تماس

تماس از طریق جابینجا

اطلاعات شخصی

سال تولد: ۱۳۶۴

وضعیت تأهل: مجرد

زبانها

انگلیسی (متوسط)

## مسئول دفتر مدیر عامل

شرکت پارس آنلاین | بهمن ۱۳۹۱ تا اسفند ۱۳۹۳

مهم ترین مسئولیت هایی که به عنوان مسئول دفتر مدیر عامل انجام می دادم به شرح زیر می باشد:

- 1- مسئول کنترل پروژه های دفتر مدیریت.
- 2- بررسی و تهیه تمامی فرآیندهای اجرایی در خصوص استاندارد سازی فرآیندهای سایر بخش های شرکت. (SOP)
- 3- تهیه تمامی گزارشات مورد نیاز مدیر عامل از عملکرد سایر بخش های شرکت.
- 4- انجام تمامی مکاتبات و امور اداری مربوط به دفتر مدیریت و بخش فروش ADSL شهرستان.
- 5- بررسی و تهیه تمامی گزارشات مورد نیاز سازمان تنظیم و مقررات در خصوص مشترکین شرکت.

## کارشناس صدور بیمه

شرکت خدمات بیمه ای پارس رهیاب (بیمه ایران) | تیر ۱۳۸۹ تا بهمن ۱۳۹۱

شرکت خدمات بیمه ای پارس رهیاب زیر مجموعه شرکت بیمه ایران می باشد که خدماتی همانند بیمه شخص ثالث، بیمه بدنه، بیمه آتش سوزی و مسئولیت، بیمه عمر و غیره را به بیمه گذاران خود ارائه می دهد و مهم ترین مسئولیت های من در این شرکت:

- 1- انجام تمامی امور اداری مربوط به دفتر مدیریت.
- 2- تهیه و بایگانی تمامی مستندات بیمه گذاران شرکت.
- 3- صدور بیمه بدنه، شخص ثالث، مسئولیت و آتش سوزی.
- 4- انجام امور مالی در خصوص بیمه های صادر شده به صورت روزانه.
- 5- بررسی و تهیه مستندات بیمه گذاران در خصوص دریافت خسارت از شرکت بیمه ایران.

## سوابق تحصیلی

### کارشناسی دبیری زبان انگلیسی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن | ۱۳۸۵ تا ۱۳۸۹

## مهارت‌های حرفه‌ای

- تسلط به Microsoft Excel . تسلط به مکاتبات اداری . تسلط به Microsoft Word .
- کار با POWER POINT . گواهینامه CCNA از سماتک . گواهینامه CCNP از سماتک .
- گواهینامه Network + از سماتک . گواهینامه ICDL . اصول فنون و مذاکره



اطلاعات تماس

تماس از طریق جابینجا

اطلاعات شخصی

سال تولد: ۱۳۶۴  
وضعیت تأهل: مجرد

زبان‌ها

انگلیسی (متوسط)