

# DÉVAI Zoltán

## Célkitűzés

Független tanácsadói tevékenység, melynek során felhívom a vállalkozások és szervezetek figyelmét arra, hogy a változó világ egy új szemléletet kíván az ügyfél-kiszolgálási folyamataik, az abban résztvevő szervezeti egységek, valamint a kiszolgálást támogató informatikai rendszerek kialakítása, vizsgálata és fejlesztése során. A megbízások eredményeként növelhető ügyfelek elégedettsége és lojalitása. Ebben a munkában sikeresen alkalmazható mindaz a tapasztalat, melyet az ügyfelek szolgálatában eltöltött 17 év alatt szereztem. Ezeket egészíti ki a csapatépítési és vezetési tapasztalat, valamint az ITIL ismerete.

## Szakmai összefoglaló

A Szolgáltatásmenedzsment és az ITIL elméleti alapjainak és gyakorlati tapasztalatok felhasználásával ügyfélszolgálatok és HelpDesk-ek sikeres, teljes körű kialakítása; a személyzet kiválasztása, fejlesztése és vezetése (folyamatok, eljárások és a szervezeti felépítés kialakítása). A működésükhöz szükséges infrastruktúra (az azt támogató sw-eszköz, iroda, tanfolyamok, stb.) felállításának projekt-vezetése.

## Szakmai tapasztalatok

### 2001- Egyéni vállalkozó tanácsadó

A Stratis kft alvállalkozójaként részvétel a következő projektekben  
Budapest Bank Zrt. - „Biztosítéknyilvántartó informatikai rendszer fejlesztése és bevezetése”  
Regionális Fejlesztési Holding Zrt - „Egységes elektronikus kártya alapú jegy- és bérlet-rendszer koncepciójának kidolgozása”  
Magyar Posta Zrt. - „Távközlési infrastruktúrája és szolgáltatások felülvizsgálata”  
Malév Zrt. - „Desktop üzemeltetés és támogatás kiszervezésének támogatása  
PanTel Zrt. - „Értékesítési folyamatok felülvizsgálata és optimalizálása”  
A Huntraco Zrt számára központi ügyfélszolgálat, mint egy új szervezeti egység kialakítása.  
Részvétel a folyamatok és infrastruktúra kialakításában, a személyzet kiválasztásában.  
A KFKI Csoport 7x24 órás, ITIL-konform IT ServiceDesk-jének létrehozása, annak folyamataival, szervezetével, infrastruktúrájával, az azt támogató sw bevezetésével.  
A KFKI Csoport egyes ügyfeleinél IT kiszervezési szolgáltatások projektvezetése.  
A KFKI Csoport részére projektvezetés - mobilszolgáltató váltás számhordozással  
A KFKI Csoport távközlési szerződéseinek kézbentartása (mobil, vezetékes, internet).  
A Matáv és a Pannon GSM MATRIX-auditja felülvizsgálatainak vezetése 2002 elején.  
A TVNet kft teljes értékesítési és ügyfélszolgálati tevékenységének átszervezése. Egy hatékonyabban működő szervezeti egység kialakítása (lsd. DataNet)

### 1998-2000 DataNet kft. Ügyfélszolgálati igazgató

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.

### 1996-1997 CG SAT Hungary Ltd./Budapest HQ Business dev. officer

Budapest - Koordináció az LTO-k közös üzletfejlesztési témáiban. Fejlesztési stratégiák kidolgozása üzletkommunikációs szolgáltatások bevezetéséhez. Piaci becslések, elemzések készíttetése. “Tömeges bekapcsolási folyamatok” BPR-je a Déltáv és Digitel 2002 részére.

**CG SAT/DÉLTÁV Rt.      Értékesítési és Ügyfélszolgálati igazgató**

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**

Értékesítési menedzser és kapcsolattartó 4 kiemelt ügyfél részére (a legnagyobb 20-ból, pl. országos bankok, biztosítók). Komplex távközlési megoldások (beszéd-, és nem beszéd-célú szolgáltatások) nyújtása egykapus ügyfélszolgálással. Matávon belüli koordinációs tevékenység. Folyamatos konzultáció az ügyfelek szakmai vezetőivel. Napi kapcsolattartás a felhasználói igények kiderítéséért.

**MATÁV/Long Dist. Directorate      Consulting engineer**

Tanácsadás kis és közepes felhasználók távközlési igényeinek kiszolgálása érdekében. Segítségnyújtás 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      Jogosítvány:      B. kat. - 1983 óta  
Születés:      1966. feb. 6. Budapest      Nyelvtudás:      Angol

## Egyéb érdeklődés

Škoda 110R Coupe, fotózás, óriás schnauzer

## Referenciák

Béndek Péter  
Stratis kft  
+36 20 9193331

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