

אבי מרואלי

מנהל שירות ותפעול טכני | הובלת צוותי שטח | חדשנות ואוטומציה

חולון | 050-7126071 | avimor2806@gmail.com

פרופיל מקצועי

אבי מרואלי הוא מנהל שירות ותפעול טכני עם ותק של למעלה מ-15 שנה בעולמות התקשורת, התפעול והטכנולוגיה. בחמש השנים האחרונות עמד בראש מערך טכנאי השטח של Verifone, שם שילב ניהול אנשים לצד חשיבה מערכתית: הגדרת יעדי ביצוע, ליווי צמוד של קבלני משנה, ויזום פתרונות דיגיטליים שהפכו תהליכים ידניים לאוטומטיים. הרקע ההנדסאי לצד הניסיון הניהולי מאפשרים לו לגשר בין הצורך העסקי לפתרון הטכנולוגי, ולהוביל שיפור מדיד הן בשטח והן מאחורי הקלעים.

הישגים מרכזיים

- פיקוד על מערך של כ-20 טכנאי שטח, עם תפוקה יומית ממוצעת של כ-6 קריאות שירות לטכנאי – תוך עמידה עקבית ביעדי KPI.
- יזם ובנה חמש מערכות פנים-ארגוניות עצמאיות (ניהול מלאי, תמחור חלפים, ניהול פרויקטים, צ'אטבוט מבוסס AI ועוד) שהפכו נהלים ידניים לאוטומטיים וחסכו עשרות שעות עבודה בחודש.
- הוביל את המעבר של צוות השטח מעבודה מבוססת ניירת לעבודה מבוססת נתונים בזמן אמת.
- משלב רקע הנדסאי-טכני עם ראייה ניהולית, ומאפיין ומיישם בעצמו פתרונות טכנולוגיים ללא תלות בגורם חיצוני.

ניסיון מקצועי

Verifone | מנהל שירות ותפעול טכני ומנהל צוות
טכנאי שטח
2021 – היום (כ-5 שנים)

- מוביל צוות של עשרות טכנאי שטח ועובד יד ביד עם קבלני משנה, תוך שמירה על סטנדרט שירות אחיד ובקרה שוטפת על ביצועים.
- אחראי על התפעול היומיומי של מערך השירות – ניתוח דוחות ביצוע, איתור צווארי בקבוק וייעול מתמיד של תהליכי העבודה בשטח.
- יזם ואפיין באופן עצמאי מספר מערכות תוכנה פנים-ארגוניות: ניהול מחסן טכנאים, תמחור חלפים, ניהול אירוע "שבוע הספר", וצ'אטבוט ידע מבוסס AI לצוותי השטח ועוד..
- קידם תרבות של אוטומציה וייעול מתמיד, שהובילה לירידה משמעותית בעומס העבודה הידני ולשיפור בזמני תגובה לעובדים.
- משמש כתובת לתקלות טכניות מורכבות, מלווה ומכשיר טכנאים חדשים, ומטמיע נהלי עבודה אחידים בצוות.

Cellcom | טכנאי שטח **Cellcom TV**
2011 – 2021 (10 שנים, כשנתיים בתפקיד האחרון)

- ביצוע התקנות, תחזוקה ופתרון תקלות במערכות Cellcom TV, אינטרנט, נתבים ורשתות ביתיות באתרי לקוחות.
- טיפול בתקלות מורכבות תוך עמידה ביעדי שירות, איכות וחווית לקוח.
- ליווי והדרכת טכנאים, פיקוח מקצועי על קבלנים ומתן גיבוי מקצועי למנהל הצוות.

יכולות ליבה

Field Service Management • Technical Operations • Service Delivery • Team Leadership • People Management
Performance Management • KPI Management • Operational Excellence • Process Improvement • Coaching & Mentoring
Automation • AI Tools • Digital Transformation • Hardware & Software • Networking • Python • Inventory Management

השכלה והסמכות

הנדסאי אלקטרוניקה, התמחות בתקשורת

הסמכות Microsoft – MCSA, MCITP | קורס HIT – Python

לפרטים נוספים - <https://avi.marueli.webguarder.com>