

Τσατσαμπά Παναγιώτα

Προσωπικές Πληροφορίες

📍 Αγαμέμνονος 17, Καστέλα, 18533

☎ 215 525 95 05 📠 6941 49 48 70

✉ pennytsatsaba@gmail.com

Φύλο Θήλυ | Ημερομηνία γέννησης 11/09/1982 | Εθνικότητα Ελληνική

Εκπαίδευση και Κατάρτιση

2000-2006 Διοίκησης & Διαχείρισης Έργων,
Διοίκησης και Οικονομίας Τεχνολογικό Ίδρυμα Λάρισας

2016 - Σήμερα Παιδαγωγικό Τμήμα, Τμήμα Βρεφονηπιοκόμων - ΙΕΚ Άλφα

Επαγγελματική Εμπειρία

02/2010- Σήμερα

Cyta Hellas (Πάροχος Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας)
Θέση: Ομάδα Διαχείρισης Εργασιών ΤεΠ
<http://www.cyta.gr/>

- Οργάνωση, ανάθεση και επίβλεψη διεκπεραίωσης των εργασιών των Τεχνικών Πεδίου εντός του προκαθορισμένου χρονικού ορίου σε εργασίες ενεργοποίησης και επίλυσης τεχνικών βλαβών των πελατών με οικιακό και επιχειρηματικό (Corporate, SME, SoHo) προϊόν υπηρεσίας
- Προγραμματισμός αδειών
- Διαχείριση εξοδολογίων
- Διαχείριση εντύπων (φόρμες ΔΠΛ, εγκρίσεις ταξιδίων, συνδυαστικά δελτία)
- Επίβλεψη εργασιών και τιμολόγηση εξωτερικών συνεργατών
- Μηνιαία καταγραφή επιδομάτων και Υπερωριών των τεχνικών πεδίου
- Εξαγωγή στατιστικών δεικτών των εργασιών των ΤεΠ και του τμήματος ΟΔΕΤ

2006-2010

Εταιρεία Ανάπτυξης & Παροχής Εξειδικευμένων Υπηρεσιών Τηλεπικοινωνίας
(Infoassist, Project:On Telecoms)
Θέση: Call Center Team Leader σε Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Εταιρικών Πελατών
<http://www.infoassist.gr>

- Υπεύθυνη Υποστήριξης Προσωπικού (Supporting, Flow management, Reporting, Call/ticket auditing, Trainings, Web tool, Email management, Provisioning Issues, Συνεδρίες με ανθρώπινο δυναμικό)
- Δρομολόγηση εισερχομένων κλήσεων και ερωτημάτων πελατών στα αρμόδια τμήματα
- Ενημέρωση πελατών για διαδικαστικά θέματα που αφορούν την κατάσταση ενεργοποίησης/μεταβολής κυκλώματος, κατάσταση αποστολής εξοπλισμού, μέριμνα επιστροφής και αντικατάστασης εξοπλισμού, κλπ,
- Επίλυση απλών τεχνικών θεμάτων
- Πλήρη και έγκυρη ενημέρωση του διαχειριστικού εταιρικού συστήματος (καταχώρηση συμβάντος, εξέλιξης, χειρισμού και τελικής έκβασης αυτού)

Οκτ. 2005 – Νοέμ 2006

Τεχνική Κατασκευαστική Εταιρεία L.K.M. A.B.E
Θέση: Τμήμα Προμηθειών-Παραγγελιών

- Παρακολούθηση της ποιότητας, της ποσότητας, του κόστους και της αποτελεσματικότητας της μετακίνησης και αποθήκευσης των αγαθών
- Παρακολούθηση και έλεγχος του κύκλου παραγγελιών και συνεργαζόμενων information systems
- Ανάλυση των δεδομένων με σκοπό τον έλεγχο της απόδοσης και τον σχεδιασμό της ζήτησης
- Εκπαίδευση προσωπικού εφαρμογής project management
- Επικοινωνία και λήψη παραγγελιών
- Προβολή και δειγματισμός
- Δυναμική ανάπτυξη πελατολογίου

2003 – 2005

Καταδυτικό κέντρο Divers Club (θερινή περίοδος)
Θέση: Γραμματειακή υποστήριξη
<http://www.diversclub.gr/>

- Ευθύνη λειτουργίας και οργάνωσης του γραφείου
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση
- Οργάνωση & τήρηση αρχείων Διαχείριση αλληλογραφίας
- Προγραμματισμός ραντεβού και υποδοχή επισκεπτών
- Υποστήριξη τμημάτων της εταιρίας

Ατομικές Δεξιότητες

Αγγλική Γλώσσα First Certificate Of English, Cambridge University

Εφαρμογές Word, Excel, Power Point
Microsoft Office Project
Primavera Project Planner
Primavera Project Management

Σεμινάρια- Ημερίδες Συμμετοχή στο σεμινάριο «Εκπαιδευτικό πρόγραμμα Ανάπτυξης και Ενδυνάμωσης Δεξιοτήτων Διοίκησης και Οικονομίας» Διοργανώτρια εταιρεία «eutrain»

Συμμετοχή στο σεμινάριο «Primavera Project Management»,
Διοργανώτρια εταιρεία «ΧΡΟΝΟΣ, Enterprise Solution Consulting»,

Σεμινάρια Αμπελουργίας, Διάρκειας 50 ώρες, Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Σεμινάριο Θεατρικό Παιχνίδι, Διάρκεια 60 ώρες, “Το Πολύτεχνο”

Σεμινάριο «Η τάξη μου αυτή η Άγνωστη», Διάρκεια 8 ώρες, “Ροδάκινο”

Ημερίδα Παιδικό Ιχνογράφημα, ΙΕΚ Άλφα

Ημερίδα « Η Μέθοδος project στην προσχολική εκπαίδευση» Διάρκειας 2 ωρών,
“Ροδάκινο”

Σεμινάριο «Οι φωνές των ανθρώπων», Διάρκειας 70ωρες, “Baumstrasse”

Πρώτες Βοήθειες- Πιστοποίηση από τον οργανισμό Emergency First Response

Πρόσθετες Πληροφορίες

Επικοινωνιακές δεξιότητες	Οργάνωση και πνεύμα συνεργασίας Αξιοπιστία και διαφάνεια Αντίληψη και κατανόηση Δέσμευση
Επαγγελματικές δεξιότητες	Υπευθυνότητα και δημιουργικότητα Προσανατολισμός στον στόχο
Δίπλωμα οδήγησης	Δίπλωμα οδήγησης αυτοκίνητου – κατηγορία Β
Τιμητικές διακρίσεις και βραβεία	Συμμετοχή στην περιβαλλοντική ομάδα του 3ου γυμνασίου Αγίου Δημητρίου και ερευνά της "Ζώνης των μικροοργανισμών στα όρια γήρας, αέρα και ύδατος" Πρόκριση 1ης θέσης στον πανελλήνιο διαγωνισμό του γαλλικού ινστιτούτου, με θέμα "1997 το έτος των ωκεανών" Συμμετοχή της ίδιας ομάδας στο ευρωπαϊκό διαγωνισμό της Λισαβόνας, Πορτογαλία
Χόμπι - Δραστηριότητες	Παραδοσιακοί Χοροί Καταδύσεις, 1ο & 2ο Αστέρι Καταδύσεων