רפאל ברנס

תמיכה טכנית | תוכנה ארגונית | שירות ותפעול

refaelbaranes@hotmail.com 054-390-9400
baranesai.com LinkedIn GitHub

מומחה תמיכה טכנית עם ניסיון בתמיכה בלקוחות ארגוניים, אבחון תקלות משתמשים ומערכת וליווי פניות עד לפתרון.
משלב שירות ותפעול עם הבנת תהליכים עסקיים, ניסיון מעשי במחשבים וכלי CRM ואוטומציות.

ניסיון מקצועי

Tripex (לשעבר ComBTAS) | מומחה תמיכה טכנית **2025 - 2026**
תמיכה בלקוחות ארגוניים במערכת לניהול נסיעות עסקיות: בקשות נסיעה, הזמנות, תהליכי אישורים, הוצאות ואש״ל.
אבחון תקלות משתמשים ומערכת, בירור הצורך העסקי וליווי פניות תמיכה עד לפתרון.

ETX Global | מומחה CRM ואוטומציות **2024 - 2025**
הטמעה והתאמה של מערכות CRM לעשרות לקוחות עסקיים, כולל מיפוי תהליכים והגדרת תהליכי עבודה לפי צורכי העסק.
בניית אוטומציות ב־Make וב־Zapier וצ׳אטבוטים בוואטסאפ לחיבור מערכות ולאוטומציה של התקשורת עם לקוחות.

פרויקטים עצמאיים | פיתוח ואוטומציות **2022 - היום**
פיתוח Bari לניהול שיחות, לקוחות וקמפיינים בוואטסאפ; בניית אתרים ואפליקציות, בהם אתר מעשה חושב.

סודוך | מנהל משמרת **2018 - 2022**
ניהול משמרות עם עד 8 עובדים, תכנון סידור עבודה, ניהול מלאי מול ספקים ושירות לקוחות בסביבה עמוסה.

כישורים טכנולוגיים

תמיכה ותפעול
תמיכה בתוכנה ארגונית, אבחון תקלות, שירות לקוחות ומיפוי תהליכים.

CRM ואוטומציות
Monday CRM, Zoho CRM, Make, Zapier, צ׳אטבוטים בוואטסאפ, Webhooks ואינטגרציות API.

פיתוח וכלי AI
React, Next.js, TypeScript, WordPress / Elementor, GitHub.
Claude Code, Codex, Higgsfield, Tavus ועוד.

ניסיון מעשי במחשבים
הרכבת מחשבים, בחירת רכיבים ואבחון תקלות חומרה ותוכנה.

שפות, למידה ושירות

עברית: שפת אם | אנגלית: רמה מצוינת בדיבור, בקריאה ובכתיבה.

למידה עצמית מעשית בפיתוח, CRM ואוטומציות | שירות צבאי מלא