



Andreea Teodora Iacob


Data nașterii: 07/02/1994

Cetățenie: română

Gen: Feminin

CONTACT

 tia.iacob@gmail.com

 (+40) 734070700

DESPRE MINE

Profesionist cu experiență în gestionarea proiectelor de implementare a soluțiilor CRM, cu accent pe platforma Microsoft Dynamics CRM, în domenii precum vânzări, servicii pentru clienți și marketing. Demonstrez abilități extraordinare de organizare, creativitate și gândire inovatoare, obținând rezultate remarcabile în ceea ce privește gestionarea proiectelor și dezvoltarea afacerilor.

EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

14/06/2022 – ÎN CURS București, România

Director de Proiect/ Consultant de Implementare IBM România SRL

- Planificarea și gestionarea întregului ciclu de viață al proiectului de implementare, de la inițiere și planificare până la implementare, testare și livrare.
- Coordonarea eforturilor echipei de implementare pentru a asigura respectarea termenelor și a bugetului, identificând și gestionând riscurile și problemele care pot apărea pe parcurs.
- Comunicarea regulată cu părțile interesate pentru a menține transparența și pentru a gestiona așteptările în ceea ce privește proiectul.
- Colaborarea cu clienții pentru a înțelege nevoile și procesele lor de afaceri și pentru a oferi soluții personalizate în Dynamics 365 Customer Engagement.
- Configurarea și personalizarea platformei Dynamics 365 conform cerințelor și specificațiilor clienților, inclusiv configurarea entităților, a relațiilor și a fluxurilor de lucru.
- Furnizarea de instruire și asistență clienților pentru a facilita adoptarea și utilizarea eficientă a soluțiilor implementate.
- Identificarea și gestionarea impactului schimbării asupra organizației și a culturii acesteia, oferind suport și îndrumare pentru a facilita adoptarea soluțiilor noi.
- Facilitarea sesiunilor de instruire și workshop-uri pentru a educa și a pregăti utilizatorii finali pentru schimbare și pentru a le ajuta să își maximizeze utilizarea platformei Dynamics 365.
- Monitorizarea performanței și a feedback-ului utilizatorilor pentru a identifica oportunități de îmbunătățire și optimizare a soluțiilor implementate.
- Furnizarea de consultanță continuă și recomandări pentru a asigura că Dynamics 365 Customer Engagement răspunde în mod corespunzător evoluțiilor și schimbărilor în afaceri și tehnologie.
- Furnizarea și implementarea procedurilor de lucru conform practicilor agreeate la nivel de companie
- Asigurarea alocării resurselor adecvate și a competențelor necesare pentru a îndeplini cerințele proiectului.
- Supravegherea procesului de configurare și implementare a soluției Dynamics 365 conform cerințelor și specificațiilor stabilite.
- Asigurarea că progresul proiectului este monitorizat în mod regulat și că orice probleme sau întârzieri sunt abordate în mod prompt.
- Conducerea procesului de analiză a nevoilor organizaționale și de definire a cerințelor pentru soluția Dynamics 365.



01/12/2021 – 13/06/2022 București, România

Director de Proiect/ Consultant de Implementare Microsoft Dynamics 365 Accentur e Services

- Identificarea nevoilor organizației în ceea ce privește suportul pentru aplicația Dynamics 365 Customer Service la scară globală
- Dezvoltarea planului de proiect pentru implementarea și gestionarea eficientă a suportului.
- Definierea și documentarea proceselor și procedurilor de suport, inclusiv metodele de raportare a problemelor, de escaladare și de rezolvare a acestora.
- Configurarea și personalizarea platformei Dynamics 365 Customer Service pentru a sprijini procesele și fluxurile de lucru ale echipei de suport.
- Gestionarea membrilor echipei de suport, asigurându-se că aceștia sunt pregătiți să ofere suport de înaltă calitate.
- Distribuirea sarcinilor și monitorizarea performanței echipei
- Interacțiunea cu clienții și alte părți interesate pentru a înțelege nevoile lor și pentru a furniza un suport adecvat și eficient.
- Facilitarea comunicării între echipele interne, clienți și alte departamente pentru a asigura o colaborare eficientă și pentru a rezolva problemele în timp util.
- Monitorizarea performanței suportului și al feedback-ului clientului.
- Identificarea oportunităților de îmbunătățire a proceselor și a performanței echipei și implementarea acțiunilor corective și preventive corespunzătoare.
- Evaluarea continuă a eficacității și eficienței proceselor de suport și implementarea îmbunătățirilor în funcție de feedback și de datele analitice.

01/01/2021 – 01/12/2021 București, România

Consultant de implementare/ Director de Proiect Linksoft BSD

- Identificarea obiectivelor și cerințelor proiectului în colaborare cu părțile interesate, inclusiv departamentele de vânzări și marketing.
- Dezvoltarea planului de proiect, stabilind etapele, livrabilele, resursele necesare și calendarul proiectului.
- Evaluarea proceselor existente de vânzări și marketing ale organizației și identificarea punctelor slabe și a oportunităților de îmbunătățire.
- Proiectarea soluțiilor personalizate în Dynamics 365 Sales și Marketing pentru a se potrivi cu cerințele și obiectivele organizației.
- Coordonarea eforturilor de configurare și personalizare a modulelor Sales și Marketing în Dynamics 365, inclusiv configurarea fluxurilor de lucru, a automatizărilor și a integrărilor cu alte sisteme.
- Asigurarea testării și validării soluțiilor implementate pentru a se asigura că acestea sunt conforme cu cerințele și că funcționează corect.
- Coordonarea activităților membrilor echipei de implementare, asigurându-se că aceștia își îndeplinesc sarcinile conform planului de proiect.
- Asigurarea unei comunicări eficiente între membrii echipei, clienți și alte părți interesate pentru a menține transparența și pentru a gestiona așteptările
- Monitorizarea progresului proiectului în funcție de planul stabilit, identificând și gestionând riscurile și problemele care pot apărea pe parcurs.
- Furnizarea de rapoarte periodice privind starea proiectului și realizările, comunicând actualizările și eventualele modificări în planul de proiect.
- Oferirea de asistență continuă și consultanță pentru a ajuta organizația să optimizeze și să îmbunătățească utilizarea Dynamics 365 Sales și Marketing pe termen lung.

01/02/2020 – 01/01/2021 București, România

Analist Aplicație CRM ORANGE România

- Colaborarea cu diverse echipe și departamente din cadrul organizației de telecomunicații pentru a înțelege nevoile și cerințele lor specifice în ceea ce privește sistemul CRM.
- Interviewarea utilizatorilor finali și a părților interesate pentru a identifica procesele existente, deficiențele și oportunitățile de îmbunătățire.



- Documentarea detaliată a cerințelor funcționale și non-funcționale pentru aplicația CRM, inclusiv fluxurile de lucru, interfețele utilizatorului, rapoartele și integrările cu alte sisteme.
- Dezvoltarea specificațiilor de produs și a documentelor de cerințe pentru a servi drept bază pentru dezvoltare și implementare.
- Participarea la procesul de evaluare și selecție a soluțiilor CRM disponibile pe piață în funcție de cerințele și obiectivele organizației de telecomunicații.
- Analizarea și compararea caracteristicilor, costurilor și beneficiilor diferitelor soluții CRM pentru a recomanda cea mai potrivită pentru organizație.
- Interacțiunea cu echipele de dezvoltare software și cu furnizorii de soluții CRM pentru a comunica cerințele și a asigura implementarea corectă și eficientă a sistemului.
- Gestionarea dialogului între echipele tehnice și echipele de afaceri pentru a asigura alinierea și înțelegerea comună a cerințelor și a rezultatelor așteptate.
- Oferirea de suport continuu și asistență post-implementare pentru a rezolva problemele și a răspunde întrebărilor utilizatorilor finali în legătură cu sistemul CRM

01/03/2018 – 01/02/2020 București, România

● **Consultant de implementare Microsoft Dynamics 365** Linksoft BSD

- Analiza nevoilor și cerințelor organizației în ceea ce privește sistemul CRM, identificând fluxurile de lucru, procesele de afaceri și obiectivele.
- Configurarea și personalizarea Dynamics 365 CRM pentru a se potrivi cu cerințele și specificațiile organizației, inclusiv configurarea entităților, a relațiilor și a fluxurilor de lucru.
- Facilitarea sesiunilor de formare și instruire pentru utilizatorii finali pentru a asigura o adoptare eficientă și o utilizare corectă a sistemului CRM.
- Monitorizarea performanței și a funcționalității Dynamics 365 CRM pentru a identifica problemele și defecțiunile.
- Recepționarea, înregistrarea și prioritizarea incidentelor și problemelor raportate de utilizatori sau detectate în mod proactiv.
- Coordonarea și gestionarea eforturilor echipei de mentenanță pentru a rezolva problemele și pentru a implementa soluțiile corective necesare.
- Supravegherea și gestionarea progresului rezolvării incidentelor pentru a asigura respectarea nivelurilor de serviciu (SLA) și pentru a comunica progresul către părțile interesate.

EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

01/10/2019 – ÎN CURS București, România

● **Doctorat** Școala Doctorală Economie I, ASE, București

01/10/2016 – 15/06/2018 București, România

● **Masterat în Economie Europeană** Facultatea de Economie Europeană, ASE, București

01/10/2013 – 15/06/2016 București, România

● **Licențiat în Economie** Facultatea de Economie Europeană, ASE, București



DISTINȚII ONORIFICE ȘI PREMII

15/06/2016 Facultatea de Economie Teoretică și Aplicată, ASE, București

● **Șef de Promoție, Promoția 2013**

21/04/2016 Academia de Studii Economice din București

● **Premiul al II-lea - Sesiunea de Comunicări Științifice, Secțiunea Economie și Doctrine Economice**

25/03/2016 Universitatea Valahia, Târgoviște

● **Premiul Special - Sesiunea de Comunicări Științifice, Secțiunea Management**

14/05/2015 Universitatea Hyperion, București

● **Premiul I - Sesiunea de Comunicări Științifice a 2015-2016, Secțiunea Economie și Management**

24/04/2015 Academia de Studii Economice din București

● **Premiul I - Sesiunea de Comunicări Științifice, Secțiunea Economie și Doctrine Economice**

06/05/2015 Universitatea Valahia, Facultatea de Economie

● **Premiul Special - Olimpiada Națională de Economie, Secțiunea Marketing**

09/05/2015 Universitatea din Petroșani

● **Premiul I - Simpozionul Național Student.Știință.Societate., Secțiunea Management, Marketing și Administrație Publică**

VOLUNTARIAT

14/04/2020 – 01/06/2022 Facultatea de Economie Teoretică și Aplicată, ASE, București

● **Membru Fondator al Asociației Specialiștilor în Economie, Afaceri și Comunicare (ASEAC)**

CONFERINȚE ȘI SEMINARE

01/10/2021 – 01/02/2022 Academia de Studii Economice din București

● **Activitate Didactică în cadrul ASE, București**

Seminar la disciplina Microeconomie sub îndrumarea Prof. univ. dr. Prof. Univ. dr. Marilena Papuc ;
Facultatea de Economie Agroalimentară și a mediului. Semestrul I, an Universitar 2021- 2022

COMPETENȚE DIGITALE

Microsoft Dynamics | dynamics d365 | Jira/Confluence | Azure Devops | Microsoft Excel | Microsoft Office
| Microsoft PowerPoint | Utilizare bună a programelor de comunicare(mail messenger skype) | Google Drive
| Microsoft Dynamics 365

CERTIFICARE MICROSOFT DYNAMICS 365

09/2019

● **Certificare MB-210 Microsoft Dynamics for Sales**

MB-210 Microsoft Dynamics for Sales



10/2018

● **MB-716 Microsoft Dynamics 365 Customization and Configuration**

CERTIFICARE INTERMEDIERE ÎN ASIGURĂRI

09/2015

● **Asistent în Brokeraj**

Institutul de Management în Asigurări, Aprobata de Comisia de Supraveghere în Asigurări, București
August, 2015

CERTIFICARE ANTREPRENORIAT

12/2015

● **Certificat în Antreprenoriat**

Certificat în Antreprenoriat, acreditat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale
Intermediat de Project Management Solutions, București, România

CERTIFICARE

11/2014

● **Certificat în Resurse Umane**

Acreditat de Ministerul Muncii și al Protecției Sociale
Intermediat de Avangarde Academy

PERMIS DE CONDUCERE

● **Permis de conducere: B**