



Curriculum vitae Europass

Informații personale

Nume / Prenume

Naționalitate

TRIFAN Bianca-Ioana

Română

Experiența profesională

Perioada
Funcția sau postul ocupat
Activități și responsabilități principale

10/2020 – În curs

- Manager, Service Enablement
- Gestionarea echipei Service Enablement care are sarcina de a operaționaliza diverse programe și servicii în cadrul departamentului Service Desk;
- Gestionarea unei echipe de 4 Digital Coaches și a unui Digital Project Coordinator care se ocupă de integrarea unui sistem de A.I. în cadrul departamentului Service Desk. Sistemul A.I. a fost conceput pentru a rezolva problemele IT ale utilizatorilor interni prin interacțiunea cu un chatbot;
- Gestionarea rolurilor de Knowledge Manager, Incident Manager, Telephony Analyst și Digital Content Editor care se ocupă de calitatea proceselor, de incidentele majore și de problemele de telefonie din cadrul departamentului Service Desk;
- Responsabil pentru angajare, stabilirea și monitorizarea planurilor anuale de performanță, coaching, mentorat și dezvoltarea carierei;
- Gestionarea evaluării performanței, a promovărilor, a revizuirii salariilor, a plății bonusurilor și a administrării contractelor.
- Vodafone

Numele și adresa angajatorului

Perioada
Funcția sau postul ocupat
Activități și responsabilități principale

- 07/2020 – 10/2020
- Senior People Manager
- Crearea și gestionarea planurilor de dezvoltare și a planurilor de îmbunătățire pentru managerii din cadrul departamentului Service Desk (evaluarea periodică a progreselor înregistrate în planul de dezvoltare/îmbunătățire);
- Stabilirea unui mod comun de lucru pentru departamentul Service Desk (alinarea modului în care se desfășoară întâlnirile 1:1, reuniunile de echipă și evaluările angajaților de către manageri);
- Monitorizarea KPI-urilor pentru toate echipele din departamentul Service Desk;
- Responsabil pentru pregătirea și îndrumarea managerilor din Service Desk.
- Vodafone

Numele și adresa angajatorului

Perioada Funcția sau postul ocupat Activități și responsabilități principale	07/2016 – 07/2020 ▪ Team Manager, IT Service Desk (Spanish Market) ▪ Gestionarea echipei IT Service Desk Spania care oferă asistență pentru aplicațiile software interne; gestionarea unei echipe de 30 de agenți (L1 și L2) și a Subject Matter Experts; ▪ Responsabil pentru angajare, stabilirea și monitorizarea planurilor anuale de performanță, coaching, mentorat și dezvoltarea carierei; ▪ Gestionarea evaluării performanței, a promovărilor, a revizuirii salariilor, a plății bonusurilor și a administrării contractelor; ▪ Asigurarea sprijinului pentru tranziția serviciilor către noi servicii; ▪ Acționarea în calitate de manager de tranziție pentru a sprijini transformarea digitală în departamentul Service Desk (implementarea Ameliei, un robot A.I. conceput pentru a prelua o parte din activitățile din Service Desk); ▪ Emiterea de rapoarte zilnice, săptămânale și lunare pentru a ne asigura că obiectivele SLA sunt îndeplinite; ▪ Supravegherea managerului de incidente care oferă sprijin pentru escalări, reclamații și incidente majore în cadrul echipei; ▪ Gestionarea relațiilor directe cu alte echipe pentru a oferi un bun sprijin în afaceri, a îmbunătăți procedurile și calitatea serviciilor; ▪ Punct de contact pentru orice esecare primită în cadrul echipei Service Desk Spania; ▪ Identificarea lacunelor în materie de proceduri în cadrul echipei și organizarea periodică de traininguri; ▪ Analizarea rezultatelor sondajului primit de la angajații companiei și stabilirea unui plan de acțiune de îmbunătățire a rezultatelor (dacă este nevoie). Numele și adresa angajatorului ▪ Vodafone
Perioada Funcția sau postul ocupat Activități și responsabilități principale	11/2014 – 07/2016 ▪ Incident Manager/SME, Service Desk Spain ▪ Responsabilitati Incident Manager: ▪ Primul punct de contact pentru escalări și reclamații; ▪ Asigurarea executării corecte a proceselor de gestionare a incidentelor, inclusiv implementarea procedurilor care se aplică în situații de criză conform SOP-ului (notificarea părților interesate, investigarea problemei, actualizări recurente - în funcție de gravitate); ▪ Gestionarea ticketelor VIP; ▪ Supravegherea tuturor incidentelor și a cererilor de servicii ale utilizatorilor pentru rezolvarea problemelor în timp util; ▪ Monitorizarea ticketelor și luarea măsurilor necesare pentru îndeplinirea obiectivelor de serviciu; ▪ Gestionarea incidentelor majore cu prioritate 1 - „critică” sau 2 - „ridicată”, cu care se confruntă clienții; ▪ Emiterea de rapoarte zilnice, săptămânale și lunare pentru a verifica dacă SLA-urile convenite pentru serviciile furnizate de echipă sunt îndeplinite: ▪ Raport zilnic FUP - trimis echipei Numele și adresa angajatorului ▪ Vodafone

Perioada Funcția sau postul ocupat Activități și responsabilități principale	10/2012 – 11/2014 - Customer Order Management Advisor - Coordonarea și gestionarea a două procese: POP (proof of purchase) și ROP (repair order process); - Formarea noilor angajați pentru procesul POP; - Susținerea examenelor de certificare a noilor angajați; - Gestionarea procesului de facturare în SAP (crearea comenzilor și ofertelor de preț prin interfața cu utilizatorul, modificarea și respingerea comenzilor și ofertelor de preț, crearea de imagini și anularea facturilor); - Emiterea de rapoarte săptămânale în vederea gestionării situației precum și a rezultatelor echipei (POP și ROP) prin SAP și SharePoint; - Emiterea de rapoarte către organizațiile Contract operations și Sales admin; - Mentținerea unei bune colaborări între clienții spanioli și francezi, inginerii responsabili cu repararea produselor HP și departamentul nostru; - Am propus un proiect pentru optimizarea gestionării proceselor POP și ROP și reducerea costurilor; - Coordonarea echipei de recrutare pentru departamentul nostru; - Mentținerea legăturii între departamentele spaniol și francez de plăți, reclamații, facturare, reparații și clienți; - Mentținerea unei legături și colaborări strânse cu managerii străini; - Responsabil de asigurarea faptului că echipa își respectă termenele limită și că lucrările sunt finalizate la timp.
Numele și adresa angajatorului	Hewlett-Packard
Perioada Funcția sau postul ocupat Activități și responsabilități principale	2010 – 2011 - HR Advisor with Spanish - Administrarea documentației legate de resurse umane: contracte de muncă, informații privind plecările și pensiile, scrisori de ofertă, recompense, concedii etc. - Primul punct de contact pentru toate solicitările legate de resursele umane; a asigurat că baza de date relevantă privind resursele umane este actualizată, exactă și respectă legislația în vigoare.
Numele și adresa angajatorului	Accenture
Perioada Calificarea / diploma obținută Numele instituției de învățământ	2020 – În curs - Doctorand în Economie, domeniul Administrarea Afacerilor - Academia de Studii Economice, Bucuresti
Perioada Calificarea / diploma obținută Numele instituției de învățământ	2016 – 2018 - Executive MBA, domeniul Administrarea Afacerilor - Conservatoire National des Arts et Metiers
Perioada Calificarea / diploma obținută Numele instituției de învățământ	2016 – 2018 - Masterat, domeniul Administrarea Afacerilor, programul de studii „MBA Româno-Francez” - Academia de Studii Economice, Bucuresti

Perioada
Calificarea / diploma obținută
Numele instituției de învățământ

2007 – 2010

- Licență, Facultatea de Filosofie, domeniul Studii Europene
- Universitatea București

Aptitudini și competențe personale

Limba(i) maternă(e)

- Româna

Limba(i) străină(e) cunoscută(e)

Autoevaluare

Nivel european (*)

Limba engleză

Limba franceză

Limba spaniolă

Înțelegere		Vorbire		Scriere
Ascultare	Citire	Conversație	Discurs oral	Exprimare scrisă
C2	C2	C2	C2	C2
B2	B2	B2	B2	B2
C2	C2	C2	C2	C2

(*) [Nivelul Cadrului European Comun de Referință Pentru Limbi Străine](#)

Data

TRIFAN Bianca-Ioana

