



Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>

Şef Departament Vânzări Online (e-commerce), Coordonator Call Center & Suport Clienți, IT Project Manager

Despre mine

Hobby: Arta fotografiei, Stidiu de noi tehnologii (Smart Gadgets etc)

Starea civilă: Căsătorit, Copil

Informații suplimentare: la cerere

Experiența profesională

Head Of Digital Operations · ÎM MOLDCCELL SA
Iunie 2022 - Septembrie 2022 · 4 luni

Responsabilități:

- ✓ Dezvoltarea site corporativ al companiei;
- ✓ Dezvoltarea site magazin online al companiei;
- ✓ Dezvoltarea aplicației mobile al companiei;
- ✓ Coordonarea procesele de căutare și integrare a noilor platforme e-commerce;
- ✓ Coordonarea procesele de căutare și integrare a noilor platforme de promovare digitală;
- ✓ Coordonarea proceselor pe intern a echipelor Digital Channels & Online Shop;
- ✓ Dezvoltarea echipelor Digital Channels & Online Shop;
- ✓ Coordonarea proceselor pentru realizarea obiectivelor pe vanzari online;
- ✓ Coordonarea proceselor pentru realizarea obiectivelor pe suport magazin online;
- ✓ Implicarea în procesele de verificare și evaluarea calității suport clienți per general al companiei;
- ✓ Crearea de strategii și planuri de dezvoltare a tot ce ține de digital operations;
- ✓ Crearea rapoartelor de activitate și reușite spre superiori;

👤 41 ani
♂ Masculin
📍 Chișinău
💰 25 000 MDL



Preferințe

- Full-time

Limbi

- **Română** · Fluent
- **Rusă** · Fluent
- **Engleză** · Elementar
- **Portugheză** · Comunicare

Permis de conducere

Categoria: B

Cu automobil personal

✓ Implicarea în proiecte indirecte digital și activități sociale per general al companiei.

Reușite:

- ✓ Atingerea valorilor absolut record la vânzări și conectări pentru echipa Online Shop;
- ✓ Conectarea și dezvoltarea de la zero a unui instrumentului nou: "Newsletter & Push Notification";
- ✓ Aprobarea și lansarea procesului de integrare a unei platforme de Customer Relationship Management în companie.

Șef Departament Vânzări Online (e-commerce), Coordonator Call Center & Suport Clienti, IT Project Manager · VOLTA SRL

Februarie 2019 - Iunie 2022 · 3 ani 5 luni

- Crearea de la zero (start-up) a Call Center-ului companiei și coordonarea lui.

Coordonarea amenajării spațiului pentru noua direcție (Call Center Space).

Coordonarea procurării și setării utilajului + softului specializat.

Interviarea, testarea și instruirea personalului Call Center.

- Crearea scripturilor pentru support clienți și vânzări online.
- Stabilirea sarcinilor și planului pe vânzările (eCommerce).
- Monitorizarea performanțelor direcției Call Center asupra sarcinilor puse (pe axele cantitate/calitate).
- Organizarea ședințelor, rezolvarea întrebărilor curente, analiza rezultatelor obținute și punerea obiectivelor, sarcinilor pe viitor.
- Elaborarea / aprobarea / implementarea sistemelor de bonus-are și sancțiuni a personalului.
- Organizarea și sistematizarea proceselor de lucru între unitățile companiei (Direcția Call Center, Direcția WEB).
- Coordonarea, dezvoltarea și implementarea strategiei de marketing și vânzări online, în vederea dezvoltării portofoliului de clienți și a notorietății brandului VOLTA.
- Gestionarea partenerilor externi (outsourcing) și a echipei interne.
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul E-mail marketing (SendPluse, MailChimp și alte sisteme similare), urmărirea implementării campaniilor de newsletter.
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Viber Marketing (Integrarea instrumentarului nou și coordonarea campaniilor promo)
- Întocmirea diverselor rapoarte Excel/ Google Sheets (ex media plan, activity reports) per proiect sau alte activități administrative.
- Luarea deciziilor și respectarea deadline-urilor pe proiecte.
- Recepționarea solicitării de la client; înțelegerea implicațiilor în partea de design, front end, programare, update de informații; introducerea acestuia în programul de management al activităților (WordPress, Bitrix24).
- Verificarea (testarea) modificărilor de funcționalități front end și administrare în magazinul online, landing pages realizate de

care Direcția WEB.

- Coordonarea procesului de update informații pe site-uri și 1C (ex: magazinul online, landing pages etc), cu verificarea corectitudinii introducerii informațiilor.
- Integrarea cu sistemele de programe afiliate, menținerea diverselor tipuri de statistici privind prelucrarea, livrarea comenzilor, calitatea muncii operatorilor, menținerea evidenței stocurilor și vânzarea de bunuri.
- Negocierea și încheierea contractelor cu companii partenere (audit, logistice, de telefonie mobilă, bancare, etc)
- Modernizarea și optimizarea constantă a sistemului de operare a magazinului online pentru cea mai simplă și mai convenabilă utilizare.
- Scrierea sarcinilor tehnice pentru programator și designeri.
- Scrierea sarcinilor tehnice personalului ce lucrează cu publicitate prin intermediu Google Adwords, Analytics, rețele socializare etc.
- Scrierea sarcinilor tehnice, personalului IT (cu referiri la funcționarea utilajului IT și a softului: Bitrix24, Asterisk, WordPress, etc)
- Monitorizarea principalilor indicatori ai diviziunilor, organizarea proceselor interne de lucru, desfășurarea instruirii angajaților.
- Dezvoltarea pozițiilor de personal nou în companie (ex.: Fotograf , procurarea utilajului foto, instruirea personalului, etc)
- Propunerea și coordonarea proceselor de implementare a sistemelor noi (IP Telefonie, Integrarea în 1C, Restructurarea catalogului de produse 1C, Achitarea cu cardul bancar, Vânzarea în Credit / Rate, Sistemul de promocoduri, etc)
- Paralel cu activitatea de bază efectuarea coordonării procesului de creare și lansare a unui site nou (magazin online&portal corporativ) scris de la zero conform cerințelor Companiei.
- Crearea graficilor de lucru, efectuarea de interviuri pentru admiterea la muncă.
- Întocmirea dărilor de seamă interne pe personal.
- Participarea activă per general la toate procesele companiei (profesionale și sociale).
- Crearea rapoartelor către superiori (despre starea lucrurilor în departament).

Project Manager, Coordonator Marketing Online & Sales (ecommerce), Coordonator call-centre, Office Administrator · S.C. PLAI VERDE SRL

Ianuarie 2015 - Februarie 2019 · 4 ani 2 luni

- Crearea de la zero (start-up) și coordonarea a două magazine online (CSI și UE).
- Organizarea și sistematizarea proceselor de lucru între unitățile companiei (oficiu MD - oficiu CSI / UE, oficiu MD - depozit CSI / UE).
- Coordonarea, dezvoltarea și implementarea strategiei de marketing și vânzări (online, PR, proiecte speciale, marketplace, distribuție) în vederea dezvoltării portofoliului de clienți și a

notorietății brandului.

- Gestionarea partenerilor externi și a echipei interne.
- Gestionarea planului pe marketing.
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Google Analytics (gestionarea & KPI tracking pentru toate campaniile în desfășurare).
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Google Ads și Facebook Ads (urmărirea anunțurilor pentru a asigura respectarea planificării campaniilor).
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Mailchimp și alt tool similar (realizarea și urmărirea implementării campaniilor de email marketing).
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul platformelor Retargeting.
- Întocmirea diverselor rapoarte Excel/ Google Sheets (ex media plan, activity reports) per proiect sau alte activități administrative.
- Luarea deciziilor și respectarea deadline-urilor pe proiecte.
- Înțelegerea aspectelor specifice ale unui magazin online, în funcție de particularitățile fiecărui client (ex: implicațiile faptului că un client nu este plătitor de TVA în formatul unei facturi).
- Recepționarea solicitării de la client; înțelegerea implicațiilor în partea de design, front end, programare, update de informații; introducerea acestora în programul de management al activităților (Bitrix24).
- Verificarea (testarea) modificărilor de funcționalități front end și administrare în magazinele online, realizate de care echipa de producție.
- Testarea magazinelor online și altor platforme web (landing page, etc), înainte de lansare.
- Coordonarea procesului de update informații pe site-uri (ex: magazine online, landing page, grupe pe rețele de socializare, forumuri tematice etc), cu verificarea corectitudinii introducerii informațiilor.
- Stabilirea sarcinilor și planului pe vânzările (eCommerce).
- Monitorizarea performanțelor departamentelor companiei asupra sarcinilor puse (pe axele cantitate/calitate).
- Gestionarea proceselor interne organizatorice din echipă.
- Organizarea ședințelor săptămânale cu personalul, rezolvarea întrebărilor curente, analiza rezultatelor obținute și punerea obiectivelor, sarcinilor pe viitor.
- Elaborarea / aprobarea / implementarea sistemelor de bonus-are și sancțiuni a personalului.
- Integrarea cu sistemele de programe afiliate, menținerea diverselor tipuri de statistici privind prelucrearea, livrarea comenzilor, calitatea muncii operatorilor, menținerea evidenței stocurilor și vânzarea de bunuri.
- Negocierea și încheierea contractelor cu companii logistice.
- Modernizarea și optimizarea constantă a sistemului de operare al internet magazinelor pentru cea mai simplă și mai convenabilă utilizare.
- Scrierea sarcinilor tehnice pentru programatori și designeri.
- Scrierea sarcinilor tehnice personalului ce lucrează cu publicitate prin intermediu Yandex Direct, Market, Metric, Google Adwords, Analytics, rețele socializare.
- Scrierea sarcinilor tehnice, personalului IT (MD, CSI, UE) (cu

referiri la funcționarea rețelelor VPN, IP telefonie, etc).

- Monitorizarea executării sarcinilor la toate nivelele.
- Implicarea în soluționarea întrebărilor ce țin de soft și echipament din birou (procurarea, instalarea, efectuare update, etc).
- Monitorizarea principalilor indicatori ai diviziunilor, organizarea proceselor interne de lucru, desfășurarea instruirii angajaților.
- Participarea activă la toate procesele oficiului.
- Asigurarea îndeplinirii sarcinilor stabilite de conducerea companiei.
- Gestionarea personalului oficiu MD (mai mult de 15 angajați) și a personalului de sprijin (IT, deservire și altele).
- Crearea graficilor de lucru, efectuarea de interviuri pentru admiterea la muncă.
- Întocmirea dărilor de seamă interne pe personal.
- Gestionarea office managementului (achiziționări de rechizite birou, etc).
- Crearea rapoartelor către proprietarii afacerii (despre starea lucrurilor în oficiu și magazine).

Content - Manager · S.C. PLAI VERDE SRL

Septembrie 2014 - Ianuarie 2015 · 5 luni

- Crearea și postarea contentului pe web si aplicația mobilă a companiei.
- Colaborarea cu personalul IT ce asigură funcționarea saiturilor companiei.
- Crearea și administrarea bazelor de date call-centru.
- Crearea prezentărilor pe produsele companiei.
- Prezentarea dărilor de seamă asupra activității efectuate pe domeniu.

Operator call-centre (suport tehnic) · S.C. PLAI VERDE SRL

Mai 2014 - Septembrie 2014 · 5 luni

- Suport tehnic (de la distanță) utilizatorilor produsului companiei pe teritoriu CSI și UE.
- Primirea și procesarea comenzilor utilizatorilor (prin telefon / mail / chat / rețele de socializare).
- Raportarea asupra activității efectuate superiorilor.

Cameraman · GENERAL MEDIA GROUP CORP SRL

Octombrie 2010 - Mai 2014 · 3 ani 8 luni

- Lucrul pe platou cu aparate de înregistrare video, filmări de emisiune TV (Știri, Talk-Shows, etc)
- Filmări în teren

Fotograf · Freelance

Iunie 2004 - Octombrie 2010 · 6 ani 4 luni

Filmari foto si video. Procesarea contentului foto-video (PS, Adobe,...)

Studii: Superioare

USM (Universitatea de stat din Moldova)

Absolvit în: 2004

Facultatea: Matematică și Informatică

Specialitatea: Cibernetică