

PERSONAL INFORMATION

Ioana-Roxana Simion

EXPERIENȚĂ

Oct. 2020 - prezent

Business analyst

Comisia Europeană, DG RTD

- Înregistrarea, urmărirea și monitorizarea incidentelor, problemelor și impedimentelor aplicației fluxului de lucru în afaceri până la rezolvarea acestora
- Identificarea problemelor, riscurilor și beneficiilor soluțiilor existente și propuse și sublinierea impactului afacerii
- Crearea specificațiilor funcționale pentru soluții
- Gestionarea site-urilor de informare și întreținerea bazei de cunoștințe a unității

Feb. 2020 – Feb.2021

Traineeship Doctorat - Erasmus

KU Leuven/ UNATC București

- Cercetează și documentează peisajul noilor tehnologii digitale
- Elaborați rapoarte despre caracteristici, utilizare, domenii de interes, conversie etc.
- Ajută la coordonarea planurilor de lecție
- Lucrat de la distanță cu grupuri mici de studenți pentru a îmbunătăți procesul de învățare

Oct. 2018 – Dec. 2019

Trainer Suport tehnic

Amazon, Romania

- Oferirea de asistență tehnică de nivel 1 clienților noștri francezi la apel; a efectuat depanare și izolarea problemelor; identificate, analizate și rezolvate probleme legate de software.
- Coordonarea cererilor de asistență pentru servicii cu alți furnizori de servicii interni și externi
- Furnizarea de traininguri tehnice la distanță pentru reprezentanții serviciului clienți; a prezentat platforma Amazon, cazuri de utilizare și funcții
- Îndrumarea activităților de joc de rol pentru dezvoltarea abilităților personale ale angajaților (negociere, politețe, managementul conflictelor etc.); a oferit îndrumare și asistență de formare la nevoie
- Scrieți și pregătiți materiale de instruire, cum ar fi documente, videoclipuri, exemple etc. (folosind instrumente precum Learning Management System, Office, After Effects, Photoshop etc.)

Mai 2016 – Oct. 2018

Coordonator Project

Overground Music, Romania

- Dezvoltați, analizați și gestionați activitățile legate de proiectele din foaia de parcurs, inclusiv responsabilitatea pentru programarea întâlnirilor de lansare și a actualizărilor de stare, prognozarea bugetului, comunicarea cu echipele creative și furnizarea de justificări pentru costuri și impactul bugetului
- Gestionați producția de proiecte creative integrate pentru web design, fotografie și video
- Gestionarea contractelor noi și modificărilor majore ale contractelor cu furnizorii și clienții; coordonează procesul și menținerea urmăririi modificărilor contractelor.
- Responsabil de analizarea riscurilor comerciale/contractuale cheie dintr-un contract și de furnizarea de răspunsuri și de lucru adecvate și de consiliere pentru atenuarea acestor riscuri
- Conducerea tuturor activităților de planificare și asigurarea că toate proiectele îndeplinesc criteriile stabilite, managementul proiectelor, distribuirea conținutului către abonați

Hewlett Packard, București, România

- Oferit asistență tehnică excepțională de nivel 1 și de nivel 2 clienților francezi prin depanare la apel și la fața locului și izolarea problemelor; au identificat, analizat și rezolvat probleme legate de software și hardware.
- Asistență în tranziția către instrumentul Workday; a stabilit cauzele principale ale erorilor de aplicare și a transmis îngrijorări serioase inginerului superior
- Gestionarea defecțiunilor în cadrul SLA-urilor convenite; acceptarea, planificarea și evaluarea/supravegherea implementării de noi îmbunătățiri (remedieri și cereri de modificare); a creat sau rezolvat incidente și solicitări de servicii în cadrul Sistemului de management al serviciilor IT furnizat
- Documentarea și înregistrarea tuturor contactelor și acțiunilor în tichete conform instrucțiunilor specificate
- Oferirea de îndrumare clienților care promovează autoservire online și soluții bazate pe web
- Lucrul cu achizițiile IT pentru achiziționarea de hardware și software la cererea utilizatorului; aplicații instalate, actualizate și configurate, software și hardware aferent (cum ar fi desktop-uri, laptopuri, tablete, imprimante, scanere, unități, monitoare și teleconferințe video pentru sistemul de operare Windows).
- Participa la pregătirea și execuția Testării de acceptare a utilizatorilor pentru aplicații noi; a ajutat la documentarea instruirilor și a procedurilor pentru lansarea acestora

Sep. 2012 – Iun. 2014 **Technical Support Representative**

Genpact, București, România

- Furnizarea de suport pentru utilizatorii de Nivel 1 pentru diagnosticarea problemelor și luarea măsurilor corective adecvate
- Completarea cererilor de servicii tehnice și furnizarea de asistență pentru aplicațiile de afaceri Comet și Salesforce
- Instalarea hardware și software de calculator în conformitate cu specificațiile sistemului și/sau ale utilizatorului
- Documentarea serviciilor efectuate în Sistemul de Comenzi de Lucru (Remediu)
- Oferirea de asistență tehnică cu Windows, Active Directory, VPN, iPhone și iPad
- Crearea unui „pachet pentru angajați nou venit” cu sfaturi și trucuri tehnice

ALTE EXPERIENȚE

Dec. 2017 **Scenograf**

- Opera Comica pentru Copii, București, România
- Scenograf "Onix și Barton", regia Ana Crăciun Lambrou

Aug. 2017 – Oct. 2017 **Mediator cultural**

Chateau de Versailles Spectacles, Franța

- Mediator cultural pentru evenimentele "Grades eaux musicales" și "Les jardins musicaux", Versailles, Franța

Sep. 2015 – Dec. 2016 **Trainer workshop copii**

Continuu Studio, București

Mai 2012 – Iul. 2012 **Planificare evenimente**

FIAC: International art fair, Paris

Mai 2011 – Nov. 2011 **Manager Proiect**

MaMA Festival, Paris

EDUCAȚIE

- Oct. 2010 – Iun. 2012 **MBA**
Groupe EAC, Paris
 - Management Cultural

- Oct. 2007 – Iun. 2010 **Licență**
Facultatea de Teatru, UNATC București
 - Scenografie

ABILITĂȚI

Limbi străine

	COMPREHENSIUNE		VORBIRE		SCRIS
	Dictare	Citire	Interacțiune	Redare	
Engleză	C2	C2	C2	C2	C2
TOEFL iBT, Cambridge Advanced English					
Franceză	C2	C2	C2	C2	C1

Levels: A1/A2: Basic user - B1/B2: Independent user - C1/C2 Proficient user
[Common European Framework of Reference for Languages](#)

Abilități digitale

Information processing	Communication	Content creation	Safety	Problem solving
Expert	Expert	Avansat	Avansat	Expert