



Europass Curriculum Vitae

Informații personale

Nume / Prenume **DONEA (CIOCAN) ADRIANA IOANA**

Adresă Str. Trestiana, nr. 1, bl. 32, sc. A, et. 8, ap. 33, sector 4, București

Telefon(oane) Mobil: +40 0770 200 158

Fax -

E-mail donea.adriana@gmail.com

Naționalitatea Română

Data nașterii 17.06.1985

Sex Femeiesc

Domeniul de activitate Coordonator activitate compania RCS&RDS București

Experiența profesională

Perioada **01/09/2016 - prezent**

Funcția sau postul ocupat Customer Support Coordinator Voice Business Unit

Activități și responsabilități principale -întocmirea programului de lucru (realizarea pontajului)
-realizarea procedurilor de lucru
-recrutarea de personal și instruirea acestuia
-întocmirea rapoartelor de lucru (saptamanale, lunare si anuale)

Numele și adresa angajatorului RCS&RDS Str. Dr. Staicovici, nr. 73-75, cladirea Forum 2000, Bucuresti (Romania)

Perioada **01/12/2008 – 01/09/2016**

Funcția sau postul ocupat Customer Support Engineer 3G, Voice Business Unit

Activități și responsabilități principale - solutionarea problemelor de lipsa semnal, intreruperi ale convorbirilor, diverse probleme de apelare, probleme SMS;
- crearea/stergerea numerelor de pe centralele proprii;
- blocarea/deblocarea sim-urilor; - activarea/dezactivarea restrictiilor de apelare, redirectionare, apel in asteptare, conferinta.

Numele și adresa angajatorului RCS&RDS Str. Dr. Staicovici, nr. 73-75, cladirea Forum 2000, Bucuresti (Romania)

Perioada	01/02/2007–30/11/2008
Funcția sau postul ocupat	Customer Support Engineer, Voice Business Unit
Activități și responsabilități principale	- oferirea suportului tehnic clientilor din Bucuresti, pentru rezolvarea problemelor aparute (lipsa ton, ecou, intreruperi); - crearea/stergerea/editarea numerelor de pe centralele proprii; - mutarea echipamentelor si serviciilor de pe modem pe fibra optica; - depistarea avariilor aparute in retea si solutionarea rapida a acestora
Numele și adresa angajatorului	RCS&RDS Str. Dr. Staicovici, nr. 73-75, cladirea Forum 2000, Bucuresti (Romania)
Perioada	01/09/2005–01/02/2007
Funcția sau postul ocupat	Help desk / customer service
Activități și responsabilități principale	Preluarea apelurilor de la clienti si rezolvarea situatiilor cu care se confrunta.
Numele și adresa angajatorului	RCS&RDS Str. Dr. Staicovici, nr. 73-75, cladirea Forum 2000, Bucuresti (Romania)
Educație și formare	
Perioada	01/10/2015 - prezent
Calificarea/diploma obținută	Doctorand, Școala doctorală, Universitatea din Petroșani
Discipline principale studiate / competențe profesionale dobândite	Domeniul Mine, Petrol și Gaze
Numele și tipul instituției de învățământ sau de formare profesională	Universitatea din Petroșani
Perioada	01/10/2008–15/07/2010
Calificarea/diploma obținută	Master
Discipline principale studiate / competențe profesionale dobândite	Auditarea sistemelor informatice financiar-contabile si bancare
Numele și tipul instituției de învățământ sau de formare profesională	Universitatea "Spiru Haret", Facultatea de Management Financiar - Contabil, Bucuresti (Romania)
Perioada	01/10/2003–15/07/2008
Calificarea/diploma obținută	Economist licențiat
Discipline principale studiate / competențe profesionale dobândite	Cibernetică și statistică economică
Numele și tipul instituției de învățământ sau de formare profesională	Academia de Studii Economice București

Aptitudini și competențe personale

Limba maternă
Limbi străine cunoscute

Română

Engleza**Franceza**

Înțelegere				Vorbire				Sciere	
Ascultare		Citire		Participare conversație		Discurs oral		Exprimare scrisă	
B2	Utilizator independent	B2	Utilizator independent	B2	Utilizator independent	B2	Utilizator independent	B2	Utilizator independent
B2	Utilizator independent	B2	Utilizator independent	A2	Utilizator elementar	A2	Utilizator elementar	A2	Utilizator elementar

(*) Common European Framework of Reference for Languages

Abilități tehnice și competențe

Graduation Certificate: Mobile Telecom Systems Fundamentals

Curs de tranzactii pe pietele internationale – TeleTrade

Curs rețele informatice CISCO- CCNA 1 CISCO - CCNA 2

Competențe digitale : utilizator specializat

Premiul Special al Catedrei de Economie si Politici Economice, Sesiunea de comunicari Stiintifice Studentesti, ASE, Bucuresti 2004

Data Septembrie 2018**Semnătura**
