



DATA SCIENCE / DATA MINING / MODELE DE SCORING / PROGNOZARE / CUSTOMER EXPERIENCE / ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR

PESTE 20 ANI DE ACTIVITATE ÎN TELECOMUNICAȚII: DATA MINING, PROGNOZARE, CUSTOMER
EXPERIENCE MANAGEMENT, ADMINISTRARE CALL CENTER, DEBT COLLECTION

- Gestionarea proceselor unui call center
- Activitate cu succes în domeniul Customer Experience Management
- Cunoștințe și experiență în domeniul descrierii și îmbunătățirii proceselor
- Implementarea modelelor de churn management / modele de scoring
- Implementarea sistemelor de KPI în cadrul proceselor companiei
- Elaborarea modelelor predictive pentru instituții financiare
- Prognozarea traficului la call center / prognozarea stocului de mărfuri

Calificări cheie

Prognozare	Îmbunătățirea proceselor	Debt Collection
Data Mining	Retenția clienților	Customer Experience
Machine Learning	Call Center	Instruiri
Business analysis	Sisteme de calitate	Python for Data Science, KNIME, SPSS

Carieră

AC Tech Corp, | 10/2020 - prezent

Chief Data Scientist

- Analiza de date pentru Data Science,
- Elaborarea și implementarea modelelor predictive,
- Data Mining,
- Analiza de date pentru îmbunătățirea proceselor,
- Implementarea modelelor de prognozare.

Biroul de istorii creditare "Via Scope" | 10/2020 - prezent

Președinte al Consiliului de Administrație

- Securitate informațională,
- Managementul riscului,
- Planificare strategică.

Biroul de istorii creditare "Via Scope" S.R.L. | 07/2018 - 10/2020

Administrator

- Crearea companiei de la zero,
- Planificare, organizare, motivare și control,
- Implementarea sistemelor informaționale pentru prezentarea rapoartelor de istorii creditare,
- **Implementarea modelelor de scoring,**
- Implementarea rapoartelor analitice pentru agenții economici,

- Negocieri cu potențialii clienți.

“VIAPRINT” S.R.L. | 03/2018 – 07/2018

Șef direcție Analitică și Statistică

- Descrierea proceselor,
- Elaborarea și implementarea rapoartelor statistice,
- Implementarea sistemului de KPI pentru procesele companiei,
- Îmbunătățirea proceselor.

“Moldtelecom” S.A. | 07/2014 – 10/2017

Customer Experience Manager

- Conducerea a trei subdiviziuni: retenția clienților, debt management și serviciul reclamații,
- Planificarea și îndeplinirea indicatorilor de performanță,
- Gestionarea bugetelor,
- Controlul îndeplinirii obiectivelor și motivarea personalului,
- **Implementarea modelelor predictive de Churn Management (predicția rezilierilor clienților),**
- **Segmentarea clienților în baza metodelor de clustering (în scopul determinării strategiilor de deservire).**

“Moldtelecom” S.A. | 01/2011 – 06/2014

Șef serviciu suport informațional

- Organizarea activității serviciului informational și serviciului telegraf, cabine publice,
- Îndeplinirea planului de vânzări și a indicatorilor de calitate,
- Monitorizarea performanței și motivarea personalului.

DMTC “Moldtelecom” S.A. | 07/2005 – 12/2010

Șef Call Center

- Organizarea serviciului de informații și implementarea serviciilor cu valoare adăugată,
- Monitorizarea îndeplinirii indicatorilor de calitate,
- Organizarea și motivarea personalului în scopul îndeplinirii obiectivelor.
- **Prognostizarea traficului de intrare.**

DMTC “Moldtelecom” S.A. | 03/2002 – 06/2005

Specialist marketing

- Elaborarea materialelor promoționale,
- Promovarea serviciilor,
- Distribuirea serviciilor,
- Coordonarea politicii tarifare.

Educație

- 2000-2003: Academia de Științe a Moldovei, Institutul de Cercetări Economice, Doctor în economie.
- 1995-2000: Academia de Studii Economice, Management.
- 1992-1995: Colegiul Național de Comerț, contabilitate.

Training-uri profesionale & Certificări

- 5 Septembrie 2023: Machine Learning Using SAS Viya 3.5.
- 15-17 Iunie 2015: Introduction in Data Mining with SPSS Modeler, Bucharest, Romania.

- 02 – 28 Iunie 2013: Manager Training Programme of the Federal Ministry of Economics and Technology with Moldova (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ))
- 21-23 Noiembrie 2010: Internal auditor course for the Quality Management Systems against the requirements of ISO 9001:2008, AJA Romania.
- 23-25 Iulie 2010: Internal auditor course for the Environmental Management Systems against the requirements of ISO 14001:2004, AJA Romania.
- 15-19 Mai 2006: Moscow Technical University of Communications and Informatics, Institute of Professional Development, Moscow, Tools for effective promotion of services on the market.
- 21-24 Noiembrie 2005: Call Center College, Ljubljana (Slovenia), Managing Customer Relations: Call Center Organization & Management.

Limbi vorbite – Română / Rusă / Engleză