



CV – Bogdan Grădinaru

Informații generale

Prenume / Nume	Bogdan Grădinaru
Adresă(e)	Str. Amurgului, nr. 162/14, Balotesti, Ilfov, Romania
E-mail(uri) / Telefon	bogdan.gradinaru09@gmail.com ; 0726.994.021
Naționalitate(-tăți)	Română
Data nașterii	09.12.1986
Sex	Masculin
Stare civilă	Căsătorit
LinkedIn	Profil

Sumar

Experiență profesională de peste 11 ani în domeniul IT (privat, public și bancar): suport tehnic pentru companii locale mici și mijlocii, analize de afaceri, consultanță, management de proiect în proiecte complexe, într-o varietate de domenii (agricultură, industria apei, mediu, contabilitate publică, contabilitate de gestiune)

Experiență de peste 10 ani în management: roluri de management de proiect, roluri de middle management și operațiuni, management strategic

Experiență de peste 9 ani de formare: instruire oferită la clasă pentru clienți interni și externi

Vanzari peste 8 ani, consultanta in afaceri

5+ ani proprietar de afaceri, managementul proceselor de afaceri

4+ ani de experiență în coaching: coaching de echipă, coaching pe viață, coaching de conducere

Management de produs peste 2 ani

Am obținut un rezultat excelent în rolurile de management, colaborând cu echipe diverse și cu persoane cu potențial ridicat. Certificat în managementul serviciilor, coaching, trainer și baze de date. Înțelegere profundă a bazei de consumatori, a pieței competitive și a capacității de a analiza și îmbunătăți performanța echipelor.

Experiența profesională

Perioada	Noiembrie 2019 – Prezent
Numele Angajatorului	eMAG IT RESEARCH
Funcția sau postul ocupat	Manager de Produs
Activități și responsabilități principale	<ul style="list-style-type: none">• Contribui la viziunea platformei;• Gestionez Backlog-ul produselor, exprimând clar cerințele utilizatorilor, acordându-le prioritate și făcându-le vizibile și transparente;

- Scriu specificații tehnice / de business pentru noi funcționalități și le includ în sprinturile de dezvoltare conform priorităților de business;
- Colaborez îndeaproape cu echipa de dezvoltare în mod continuu pentru a livra funcționalitățile planificate;
- Inspectez produsul în mod regulat din diferite perspective;
- Gestionez relațiile cu clienții interni ai companiei (operațional, catalog, fashiodays, marketplace, alți manageri de produse și manageri de proiecte);
- Focus pe provocări, inovație, obiective și viziune.

IT&C

Perioada
Numele Angajatorului
Funcția sau postul ocupat

Decembrie 2018 – Noiembrie 2019
CIEL România, București
[Director Divizie Dezvoltare Produse](#)

Activități și responsabilități principale

Coordonarea unei echipe de programatori, testeri, analiști de business și o echipă de specialiști care oferă suport nivel 1, 2 și 3 pentru o serie de aplicații software achiziționate de piața privată (ERP, Salarizare) – 32 de membri în cadrul diviziei.

Responsabilități:

- Gestionarea listei de task-uri aflate în backlog pentru realizarea structurii sprintului de dezvoltare
- Analiza impactului în piață și categorisirea task-urilor de dezvoltare pentru a atinge obiectivele și misiunea companiei;
- Optimizarea proceselor de business pe care Echipa de Dezvoltare le utilizează;
- Asigurarea faptului că lista de task-uri aferentă produselor software, este vizibilă, transparentă și clară pentru toți; proiecție lansări versiuni de piață pe termen scurt, mediu și lung
- Asigurarea că Echipa de Dezvoltare înțelege cerințele din backlogul produselor la nivelul necesar;
- Planificarea și organizarea etapelor de producție;
- Evaluarea cerințelor proiectului și resurselor;
- Estimarea, negocierea și acordul bugetelor și calendarului cu clienții și managerii altor departamente;
- Stabilirea standardelor de control al calității;
- Supravegherea proceselor de producție;
- Re-negocierea calendarului sau a programelor, după caz;
- Relația cu partenerii externi și personalul de marketing și vânzări;
- Supravegherea activității echipei de producție și a echipei de asistență pentru clienți;
- Organizarea de sesiuni de instruire relevante;
- Responsabil pentru stabilirea viziunii și strategiei produsului;
- Planificarea livrărilor și calendarul pentru implementare;
- Responsabil pentru procesul creativ de generare, dezvoltare și implementare de idei noi
- Prospectarea pieții pentru identificarea celor mai noi oportunități de automatizare a fluxurilor de lucru din aplicațiile software
- Propunerea de noi funcționalități și automatizări
- Identificarea posibilităților de parteneriate în vederea dezvoltării produselor pe orizontală (integrarea cu alte soluții software)
- Participarea la stabilirea strategiei companiei pe termen lung

IT&C

Perioada
Numele Angajatorului
Funcția sau postul ocupat

Decembrie 2016 – Decembrie 2018
CIEL România, București
[Director Divizie de Vânzări și Suport Tehnic](#)

Activități și responsabilități principale

Coordonarea Diviziei de Clienți formată din departamentul de Vânzări și departamentul de Asistență Tehnică

Responsabilități:

- Definierea și comunicarea KPI-urilor și a țintelor companiei către personalul de vânzări, analiza tiparelor în comportamentul consumatorului pe piață și construirea strategiilor de vânzare și de acțiune bazate pe date pentru a optimiza în mod constant performanța comercială a companiei;
- Gestionarea bugetului și a obiectivelor de vânzări stabilite prin prognozarea și dezvoltarea cotelor de vânzare anuale;
- Colaborarea cu departamentele de dezvoltare a produselor, monitorizarea dezvoltării produselor software de la conceptualizarea lor până la testarea și lansarea acestora, pentru a crea strategii unice în jurul acelor produse pentru echipa de vânzare;
- Rol principal în strategia pentru divizia de vânzări și asistență tehnică pentru clienți, conducând viziunea pentru consecvența standardelor de asistență pentru clienți;
- Strategii de livrare a produselor software prin managementul oamenilor, managementul performanței și utilizarea capacităților umane, care să permită excelență în furnizarea de asistență tehnică pentru clienți, susținând un focus centrat pe consumator și realizarea de proceduri care să ofere suportul necesar depășirii așteptărilor departamentale;
- Supravegherea situațiilor clienților și asigurarea livrării unor soluții eficiente și pe termen lung pentru problemele semnalate;
- Strategii și proceduri de monitorizate pentru asigurarea livrării la timp în vederea satisfacerii nevoilor clienților;
- Administrarea relațiilor cheie în numele companiei și oferirea de consultanță pentru clienții cu o complexitate sporită a afacerii;
- Modelarea, livrarea, implementarea de propuneri / idei de servicii pentru consumatori pentru a genera o performanță sporită a diviziei;
- Dezvoltarea și implementarea politicilor și procedurilor pertinente pentru funcționarea eficientă a diviziei clienți; inclusiv planuri de retenție a personalului și de motivare a acestuia;
- Managementul oamenilor, coaching și instruire (skill-uri, aplicații) pentru întreaga echipa din divizia de clienți pentru a obține performanțe ridicate;
- Stabilirea standardelor de performanță pentru a îndeplini obiectivele generale ale companiei CIEL România;
- Contribuție la efortul echipei pentru obținerea de rezultate asociate.

IT&C

Perioada
Numele Angajatorului
Funcția sau postul ocupat

Iulie 2014 – Decembrie 2016
CIEL România, București
[Director Suport Tehnic](#)

Activități și responsabilități principale

Coordonarea unei echipe de specialiști care oferă asistență de nivel 1, 2 și 3 pentru o serie de aplicații achiziționate de piața privată (Sistem ERP și aplicație de salarizare)

Responsabilități:

- Crearea unui mediu de lucru cu un nivel ridicat de încredere, care, la rândul său, favorizează creativitatea, inovația, excelența, munca în echipă, leadershipul comun, colegialitatea, responsabilitatea personală pentru rezultate și un sentiment de entuziasm
- Crearea și susținerea unui climat profesional implicat, respectuos și coeziv, în care colegii de echipă sunt încurajați să își împărtășească eforturile și informațiile

Perioada Numele Angajatorului Funcția sau postul ocupat	<ul style="list-style-type: none"> • Crearea și oferirea de oportunități tuturor membrilor echipei pentru a obține eficacitate personală și creștere profesională • Organizarea producției muncii și a forței de muncă, formarea resurselor umane necesare într-un mod care să îndeplinească rezultatele dorite și necesare pentru îndeplinirea obiectivelor • Urmărirea planului pentru atingerea obiectivelor, adaptarea la modificări, în așa fel încât realizarea acestuia să fie asigurată • Revizuirea și evaluarea succesului obiectivului, planului și alocării oamenilor și a resurselor necesare • Managementul oamenilor: îndrumare și coaching; definirea obiectivelor individuale pentru specialiștii în asistență tehnică; Evaluarea performanței; motivare și direcție; implementarea sistemului de evoluție profesională; • Administrare de calitate; • Managementul proceselor: identificarea și implementarea proceselor de sprijin / suport; definirea procedurilor de lucru interne echipei sau de comunicare cu celelalte departamente; asigurarea respectării procedurilor de asistență internă și a politicilor generale ale companiei; definirea acordurilor la nivel operațional (OLA) și a proceselor interdepartamentale corespondente; • Managementul satisfacției clienților: măsurarea nivelului de satisfacție a clienților; îmbunătățirea serviciilor în funcție de cerințele clienților • Suport pentru departamentul de producție în realizarea planurilor de lansare a noilor versiuni de aplicație
	IT&C
	Februarie 2016 – Mai 2018 ProgSquad, București Coach&Trainer
Activități și responsabilități principale	<p>Susținerea de prezentări în cadrul Clubului Pragmatic Coaching și sesiuni de coaching (executiv și de viață) individuale cu clienții</p> <p><u>Responsabilitati:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Suport în setarea obiectivelor personale și profesionale • Orientare în îmbunătățirea abilităților de afaceri și dezvoltării intelectuale • Feedback pentru punctele forte și punctele de îmbunătățit • Suport în identificarea oportunităților legate de afaceri sau carieră • Suport în identificarea relațiilor care puteau face parte din soluțiile finale ale unor probleme de natură profesională sau personală • Suport în depășirea perioadelor de tranziție • Asistarea în vederea obținerii unui echilibru între viața personală și profesională • Motivare și încurajare pentru obținerea sentimentului de valoare și încredere în sine.
Perioada Numele Angajatorului Funcția sau postul ocupat	Aprilie 2013 – Iunie 2014 Integrisoft Solutions, București Manager al Departamentului de Suport Clienți
Activități și responsabilități principale	Coordonarea unei echipe de specialiști care asigură suportul tehnic de nivel 1, 2 și 3 pentru o serie de aplicații folosite de autoritățile locale.

Tipul activității sau sectorul de activitate	<p><u>Responsabilitati:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crearea unui mediu de lucru caracterizat de un nivel ridicat al increderii, care sa stimuleze creativitatea, inovatia, excelenta, lucrul in echipa, colegialitatea, si responsabilitatea personala pentru rezultatele care servesc la atingerea misiunii Integrisoft Solutions • Crearea si sustinerea unui climat de lucru omogen si bazat pe respect, in cadrul caruia colegii sunt incurajati sa ofere tot ce stiu si pot • Crearea de oportunitati si incurajarea colegilor din departamentul de suport pentru a-si atinge obiectivele personale de eficienta si dezvoltare profesionala • Organizarea si supravegherea fluxului de lucru si a membrilor departamentului, asigurarea resurselor si trainingului necesar, in vederea atingerii obiectivelor companiei • Revizuirea si evaluarea obiectivelor, a planurilor de proiect si alocarea de resurse in vederea indeplinirii cu success a obiectivelor propuse • Managementul oamenilor: mentoring si coaching cu diversi colegi din departamentul de suport tehnic; definirea obiectivelor individuale pentru specialistii de suport, in concordanta cu obiectivele companiei sau ale proiectului; evaluarea performantei oamenilor; motivarea si setarea directiei si viziunii echipelor de suport tehnic coordonate; implementarea unui sistem de dezvoltare profesionala • Managementul calitatii: asigurarea faptului ca procesele de suport tehnic respecta standardele de calitate, precum ISO 20.000 • Managementul proceselor: identificarea si implementarea proceselor specifice suportului tehnic corespunzatoare fiecarui nivel de pachet de servicii (SLP); definirea procedurilor de suport intern; asigurarea compliantei cu procedurile interne de suport • Managementul satisfactiei clientilor: evaluarea nivelului de satisfactie al clientilor, imbunatatirea serviciilor existente in conformitate cu cerintele clientilor • Desfasurarea altor activitati delegate de catre managerul general sau managerul departamentului de Solutii.
IT&C	
Perioada Numele Angajatorului Funcția sau postul ocupat	Martie 2012 – Aprilie 2013 S.C TeamNet Solutions International S.R.L, București <u>Technical Team Leader</u>
Activități și responsabilități principale	<p>Furnizarea de soluții pentru diverse incidente tehnice, responsabil pentru respectarea planului de dezvoltare si asigurarea faptului ca solutiile livrate indeplinesc specificatiile tehnice si cerintele de design pentru Environment Integration System (EIS) – Beneficiar: Agentia Nationala pentru Protectia Mediului (ANPM).</p> <p><u>Responsabilitati:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza si designul solutiilor software • Intelegerea si insusirea domeniului de activitate si de business al clientului • Definirea cerintelor functionale si non-functionale • Definirea scenariilor de test • Monitorizarea procesului de implementare a solutiei la client • Gestionarea cerintelor primite de la client privind noi functionalitati, supportul tehnic si schimbari de cerinte • Gestionarea unei echipe, inclusiv alocarea de task-uri, alocarea intervalelor de timp pentru solutionarea acestora, supervizarea si monitorizarea echipei in vederea respectarii termenelor asumate • Facilitarea sedintelor si livrarea de prezentari catre client

Tipul activității sau sectorul de activitate	IT&C
Perioada	Noiembrie 2009 – Martie 2012
Numele Angajatorului	S.C TeamNet Solutions International S.R.L, București
Funcția sau postul ocupat	Support Team Leader
Activități și responsabilități principale	<p>Implementarea de sisteme si proceduri care sa asigure succesul sedintelor de proiect, indeplinirea resposabilitatilor membrilor echipei si sustinerea sesiunilor de feedback. Asumarea rolului de manager atunci cand imi era delegat acest lucru.</p> <p>Coordonarea echipelor de suport tehnic in cadrul urmatoarelor proiecte: de Mediu (ANPM, DAC), in Agricultura (APIA, MADR, DGP-AMPOP), Inspectoratul pentru situatii de urgenta (ISU - MAI), Sistemul national de informatii VISA (MAE), Platforma de integrare pe serviciile eGuvernamentale (CNRD)</p> <p><u>Responsabilități:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonarea mai multor proiecte in etapa de suport tehnic si a resurselor alocate acestora • Oferirea de suport tehnic (nivel 1 si 2) • Management operational pentru etapa de suport in diverse proiecte: estimare, bugetare, alocare de resurse • Managementul serviciilor: monitorizarea calitatii serviciilor si indeplinirea SLA-urilor; propunerea si implementarea de actiuni corective in cazul SLA-urilor exceptionale; diverse raportari catre client • Managementul oamenilor: mentoring si coaching cu diversi colegi din departamentul de suport tehnic; definirea obiectivelor individuale pentru specialistii de suport, in concordanta cu obiectivele companiei sau ale proiectului; evaluarea performantei oamenilor; motivarea si setarea directiei si viziunii echipelor de suport tehnic coordonate; implementarea unui sistem de dezvoltare profesionala • Managementul calitatii: asigurarea faptului ca procesele de suport tehnic respecta standardele de calitate, precum ISO 20.000 • Managementul proceselor: identificarea si implementarea proceselor specifice suportului tehnic corespunzatoare fiecarui nivel de pachet de servicii (SLP); definirea procedurilor de suport intern; asigurarea compliantei cu procedurile interne de suport • Managementul satisfactiei clientilor: evaluarea nivelului de satisfactie al clientilor, imbunatatirea serviciilor existente in conformitate cu cerintele clientilor <p>Principalele realizari sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • am coordonat 20 de specialisti de suport tehnic (inclusiv alocarea de task-uri si limite de timp pentru solutionarea lor, supervizarea si monitorizarea activitatilor din proiecte; motivarea echipelor in vederea atingerii obiectivelor) • am coordonat suportul tehnic pe 7 proiecte • am atins obiectivele de calitate stabilite de catre departamentul de suport
Tipul activității sau sectorul de activitate	IT&C
Perioada	Iulie 2009 – Octombrie 2009
Numele Angajatorului	S.C. TeamNet International S.A, București
Funcția sau postul ocupat	Specialist Suport Tehnic

Activități și responsabilități principale	Oferirea de suport tehnic (nivelul 1 și 2) pentru Sistemul Integrat de Control și Administrare – Beneficiar: APIA
Tipul activității sau sectorul de activitate	IT&C
Perioada	Iunie 2008 – Iunie 2009
Numele Angajatorului	Unicredit Tiriac Bank, Iași
Funcția sau postul ocupat	<u>Consilier Servicii cu Clientii</u>

Activități și responsabilități principale	Oferirea de suport tehnic (nivel 1 și 2) pentru aplicații de Online Banking (plăți online)
Tipul activității sau sectorul de activitate	Financiar bancar

Educație și formare

Perioada	Octombrie 2005 – Iulie 2008
Calificarea / diploma obținută	Diplomă de licență
Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare	Universitatea Alexandru Ioan Cuza din Iași, Facultatea de Informatică

Perioada	Septembrie 2001 – Iulie 2005
Calificarea / diploma obținută	Diplomă de Bacalaureat
Numele și tipul instituției de învățământ / furnizorului de formare	Liceul de Matematică - Informatică Mihail Kogalniceanu, Secția Matematică-Informatică

Certificări	Oracle: <ul style="list-style-type: none"> - 1Z0-007 Introduction to Oracle9i SQL - Oracle Database 11g: Administration I 1Z0-052 - Oracle Application Grid Technology Support Specialist Assessment - Oracle Database 11g Technology Support Specialist Assessment - Oracle Siebel Support Specialist Assessment - Oracle Business Intelligence Foundation Support Specialist Assessment - Oracle Enterprise Manager 11g Support Specialist Assessment - Oracle Real Application Clusters Technology Support Specialist Assessment
-------------	---

ITIL:
- Foundations of IT Service Management based on ITIL V3

Formator de Formatori - ANC

Cursuri și traininguri	<ul style="list-style-type: none"> - MiniCrm - JIRA Administration - Pragmatic Coaching, ProgSquad - Azure DevOps, Microsoft - Formator de Formatori – ANC - Foundations of IT Service Management based on ITIL V3 - 1Z0-007 Introduction to Oracle9i SQL - Oracle Database 11g: Administration I 1Z0-052
------------------------	---

- Manager de Inovare - Specialization
- Gândirea Creativă – Workshop
- Vânzări
- Relații Clienți
- Managementul Conflictelor
- Colaborare de Succes
- Local Taxes - Specialization
- Change Exploring - Workshop
- Microsoft Visual Studio
- Microsoft SQL Server
- Reporting Services Configuration Manager
- Managementul Carierei
- Managementul Timpului
- Munca în echipă
- PR&Media
- Comunicare
- Microsoft Office

Aptitudini și competențe personale

Limba(i) maternă(e)

Romana

Limba(i) străină(e) cunoscută(e)

Engleza, Italiana

Autoevaluare

Nivel european ()*

Engleza

Italiana

Înțelegere				Vorbire				Scriere	
Ascultare		Citire		Participare la conversație		Discurs oral		Exprimare scrisă	
B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent
B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent	B1	Utilizator independent

(*) [Nivelul Cadrelor Europene Comune de Referință Pentru Limbi Străine](#)

Competențe și abilități sociale

Capacitatea de a se adapta rapid noilor medii de lucru
 Capacitatea de a lucra în medii de lucru cu nivel ridicat de stres
 Responsabil și autonom
 Capabil în a stabili și menține relații bune de lucru cu persoane de naționalități și culturi diferite
 Capacitatea de a coordona echipe complexe de oameni
 Capacitatea de a gestiona și îmbunătăți fluxuri de lucru, sisteme
 Relaționare facilă

Competențe și aptitudini de utilizare a calculatorului

Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Access, Groove, MS Project, Visio, Outlook, OneNote)
 SQL server, CRM, Active Directory, Sharepoint, VSS, SVN, HTML, CSS, XML, Microsoft Visual Studio,
 LogMeIn, JIRA, Generator de Rapoarte.
 ELO – Managementul Documentelor.

Alte competențe și aptitudini	Sportul, cititul, calatoritul, urcatul pe munte
Permis(e) de conducere	Categoria B
Activitati extra-curriculare	Voluntar ASB – Asociația Salvați Bucureștiul Iulie 2005 – Aprilie 2016 PR&Media – ASII – Asociația Informaticienilor Ieșeni Octombrie 2005 – Iunie 2008 Debater – ARDOR – Asociația Română de Dezbateri, Oratorie și Retorică Octombrie 2001- Iunie 2005