

INFORMAZIONI PERSONALI



Dayana Stoyanova

 Via Gian Pietro Puricelli, 2, 20147 Milano

 0039 3288234965

 Dayana.stoyanova@gmail.com

 <https://linkedin.com/in/dayanastoyanova>

 Dayana Stoyanova

Sesso Femminile | Data di nascita 08/04/1986 | Nazionalità Bulgara

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

23 Gennaio 2017 – 27 Settembre
2018

Service Desk Analyst con Inglese e Italiano
Experian Bulgaria

Tsarigradsko Shose 115G, 1582, Sofia, Bulgaria

Il Service Desk Analyst rappresenta il primo livello di supporto per i clienti che usano le applicazioni di Experian, seguendo i processi e le linee guida del modello ITIL. Tra le principali responsabilità del Service Desk Analyst ci sono:

- Essere il punto di riferimento principale per i clienti di Experian (istituzioni bancarie e finanziarie, ecc.) per quanto riguarda le loro richieste di informazioni oppure eventuali problematiche riscontrate durante l'uso delle applicazioni di Experian
- In seguito alle segnalazioni riportate dai clienti, aprire un ticket nella piattaforma Service Now e, se non si è in grado di fornire le informazioni o l'assistenza richieste, assegnare il ticket al secondo livello di supporto
- Gestire e monitorare il progresso dei ticket, mantenendo costantemente la comunicazione sia con il secondo livello di supporto, che con il cliente. Tenere il cliente informato sugli sviluppi del ticket
- Monitorare il rispetto dei Service Level Agreements (SLA); assistere il Problem e l'Incident Management con l'identificazione e l'analisi di incident tickets e coinvolgere i rispettivi team di supporto a fine di individuare le root cause e i workarounds o le risoluzioni migliori da adottare
- Altre attività all'interno della squadra: assistere con la formazione dei neo-assunti; preparare un piano di formazione e organizzare delle sessioni formative
- Partecipare a diversi tipi di training per essere sempre aggiornati sulle nuove procedure e sui nuovi processi
- Preparare dei report mensili

Attività o settore IT / Telecomunicazioni

1 Giugno 2016 – 31 Dicembre
2016

Service Program Manager per Verizon
OKIN BPS

Via Hornopolní 3308/40, Ostrava, Repubblica Ceca

Il Service Program Manager si occupa della gestione delle risorse sia interne che esterne in modo da fornire al cliente il miglior servizio e garantire gli impegni contrattuali. L'SPM serve anche come difensore dei clienti e cerca di aggiungere valore agendo proattivamente e fornendo servizi e soluzioni che includono:

- Sviluppare e mantenere in modo proattivo le relazioni con i clienti
- Essere il punto di contatto principale per i clienti per tutte le loro questioni riguardanti l'area post-vendita

- Analizzare tutti i requisiti contrattuali
- Fornire dei report sulle performance dei network dei clienti
- Coordinare il lavoro dei diversi team operanti
- Analizzare, valutare e risolvere le diverse problematiche
- Monitorare il rispetto dei Service Level Agreements (SLA) a fine di identificare immediatamente il sorgere di potenziali problemi e affrontarli prima che si verifichino delle violazioni
- Assistere i clienti con le registrazioni e altre pratiche e soluzioni online
- Organizzare e tenere delle call bi-settimanali/mensili per affrontare meglio le attuali problematiche, presentare i prossimi passi e le azioni necessarie per la soluzione
- Preparare dei report trimestrali che includono informazioni sulla fatturazione, la performance delle reti, nuovi progetti, problematiche risolte, soddisfazione del cliente, ecc.
- Partecipare nella preparazione di piani d'azione e piani di risoluzione
- Fornire training ai clienti

Attività o settore IT / Telecomunicazioni

8 Dicembre 2014 – 20 Maggio
2016

Training Executive / Research Data Analyst

CEIC Data

Via Osogovo 38-40, Sofia 1303, Bulgaria

- Mantenere aggiornate le database assegnate, prestando particolare attenzione alle tempistiche e alla qualità
- Mettersi in contatto con le risorse dei dati ufficiali per richiedere informazioni o chiarimenti
- Rispondere via email a domande da parte dei clienti, fornendo informazioni e chiarimenti riguardo ai dati pubblicati
- Preparare la documentazione e i materiali necessary per i nuovi impiegati
- Preparare compiti, fornire costantemente feedback e assistere con il completamento dei diversi compiti
- Monitorare e seguire il progresso dei nuovi impiegati
- Partecipare in training, registrare video trainings, creare documenti e presentazioni

1 Agosto 2013 – 5 Dicembre 2014

E-Commerce Implementation Specialist

WeArePentagon

Via Alexander Malinov, 87, Sofia 1000, Bulgaria

Responsibile della gestione di alcuni nuovi account italiani di eBay Italia, includendo le seguenti responsabilità:

- Organizzare delle kick-off call con i clienti per capire la loro mission e vision e identificare meglio i loro obiettivi e le strategie necessarie
- Preparare e aggiornare gli Statements of Work (SOW) e i Project Plans
- Partecipare attivamente ai processi di implementazione e integrazione dei progetti
- Gestire e lavorare con file in formato CSV, coordinare l'export e l'import di file CSV da/a FTP
- Coordinare il processo di lavoro della grafica dei progetti
- Preparare e fornire dei training ai clienti (Linnworks)
- Comunicare regolarmente con i clienti, organizzare delle call settimanali per seguire il progresso dei progetti e definire i prossimi passi
- Monitorare quotidianamente gli ordini e le vendite e preparare dei report settimanali / mensili
- Monitorare il processo delle vendite: spedizione, fatturazione, consegna, resi e rimborsi, feedback dei clienti
- Lavorare in cooperazione con gli Account Manager di eBay per definire le migliori strategie per aumentare le vendite
- Coordinare il lavoro dei diversi team: Servizio Clienti; Grafica; Inventario
- Ottimizzare i file di inventario per migliorare i risultati di ricerca (SEO); ottimizzare i titoli dei prodotti secondo le Best Practices di eBay
- Contribuire nelle traduzioni da/a inglese e italiano

30 Gennaio 2013 – 31 Maggio
2013

Insegnante di Inglese

Scuola Materna Taruna Nusa Harapan
11, W.R. Supratman, Mojokerto 61311
East Java, Indonesia

- Preparare il programma quotidiano e settimanale delle lezioni, degli esercizi e dei compiti
- Organizzare giochi e attività divertenti, insegnare la lingua tramite canzoni e video
- Incoraggiare i bambini a partecipare attivamente nelle conversazioni e motivarli ad esprimere la loro opinione
- Monitorare il progresso, le competenze e la conoscenza della lingua dei bambini
- Preparare il report di valutazione finale per ogni alunno, indicando il progresso, i punti deboli e forti, le aree di miglioramento e comunicarli ai genitori

Giugno 2007 – Dicembre 2012

Receptionist – Centralinista – Servizio Clienti

Milano, Italia

Ho acquisito un'esperienza pluriennale nell'ambito Servizio Clienti, svolgendo attività sia di Front Office che di Back Office e lavorando presso diverse strutture multinazionali. Le mie responsabilità principali includevano: accogliere ed assistere gli ospiti (i clienti), fornire delle informazioni, gestire e inoltrare le chiamate, rispondere alle richieste di informazioni da parte degli ospiti (clienti) tramite telefono e email, gestire la posta elettronica in entrata e uscita, svolgere attività di back-office e di front office, svolgere attività amministrative; gestire e coordinare l'agenda delle riunioni e delle sale riunioni, coordinare il rifornimento di cancelleria e svolgere mansioni di segreteria generale. Ho lavorato presso le seguenti aziende:

- 18 Novembre 2011 – 31 Dicembre 2012: Receptionist / Centralinista
Unione Fiduciaria, Via Amedei 4, 20123 Milano, Italia
- 7 Aprile 2010 – 17 Novembre 2011: Receptionist Customer Service
Terme Milano, Piazza Medaglie d'Oro 2, 20135 Milano, Italia
- 11 Giugno 2007 – 18 Ottobre 2009: Centralinista / Guest Service Center Agent
Hotel Principe di Savoia, Piazza della Repubblica 17, 20124, Milano, Italia

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Laurea Breve in Scienze Internazionali e Istituzioni Europee

Università degli Studi di Milano

Principali materie:

- Istituzioni di Economia e Statistica
- Economia Internazionale
- Scienze Politiche
- Diritto Internazionale; Diritto Pubblico e Privato;
- Scienze Internazionali
- Sociologia
- Relazioni Internazionali

Luglio 2017

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management

21 Aprile 2008 - 27 Aprile 2008

Model United Nations Conference

New York, USA

Corso di simulazioni diplomatiche multilaterali

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Bulgaro

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Italiano	C2	C2	C2	C2	C2
Laurea Breve presso l'Università degli Studi di Milano					
Inglese	C2	C2	C2	C2	C2
Lavoro e comunico costantemente e principalmente in lingua inglese					
Spagnolo	B1	B1	B1	B1	B1
Diploma di Scuola Media "Miguel de Cervantes", materia principale, Sofia, Bulgaria					
Francese	A2	B1	A2	A2	A2
Diploma di Scuola Media "Miguel de Cervantes", seconda lingua studiata					

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato
[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

Competenze Professionali

Grazie alle opportunità lavorative e di studio che ho svolto all'estero, ho acquisito e sviluppato diverse competenze professionali e sociali. Ho ottime capacità comunicative, sono una persona socievole e accetto ogni sfida come opportunità di miglioramento. Imparo in fretta e mi adatto con facilità a nuove situazioni lavorative. Mi sento al mio agio in ambienti multiculturali e internazionali. Ho sviluppato un forte spirito di gruppo e buone capacità di lavorare in team e coordinare le diverse attività. Ho ottime capacità organizzative e so gestire il mio tempo e le mie priorità.

Competenze Informatiche

Ottima conoscenza del pacchetto Microsoft Office: Word, Excel, Power Point, Outlook
 Buona conoscenza e utilizzo dei servizi cloud come Google Drive, Sharepoint, Dropbox
 Opera Property Management System (Hotel Software);
 Linnworks (e-commerce order management software);
 ServiceNow Ticketing Tool