

ANEXA Nr. 1

CERERE de solicitare a sprijinului organizatiilor nonguvernamentale

Catre Fundatia Motivation Romania

Subscrisa PTC EASTERN EUROPE SRL, cu sediul in localitatea Bucuresti, strada Splaiul Independentei nr. 319, judetul Bucuresti, sector 6, [REDACTED]

[REDACTED] solicit sprijinul dumneavoastra pentru a informa persoanele cu dizabilitati pe care le aveti in evidenta cu privire la oportunitatile de angajare in cadrul PTC EASTERN EUROPE SRL:

Nr. crt.	Denumirea postului vacant	Codul COR	Nr. de posturi vacante	Atributiile postului	Calificarea/competente necesare	Norma de lucru	Tipul raportului si durata
1	Analist servicii client	243216	1	☐ Gestionarea procesului de achiziție și reînnoire a contractelor pentru clienții Enterprise din segmentul K-12, inclusiv coordonarea ofertelor comerciale, urmărirea reînnoirilor și monitorizarea statusului comenzilor. ☐ Menținerea și actualizarea informațiilor despre clienți, contacte, oportunități, date de reînnoire și activități în sistemele CRM. ☐ Colaborarea cu echipele Deal Desk, Customer Operations, Technical Services, Finance și alte departamente interne pentru rezolvarea solicitărilor legate de achiziții, facturare, documentație contractuală și implementare. ☐ Monitorizarea proactivă a termenelor de reînnoire și identificarea riscurilor, blocajelor sau	☐ Studii superioare în Business, Comunicare, Educație, Administrarea Afacerilor sau domenii conexe. ☐ Experiență de minimum 2 ani în Customer Success, Customer Operations, Renewals, Sales Operations, Account Management sau roluri similare. ☐ Experiență în utilizarea sistemelor CRM (Salesforce, Gainsight sau soluții similare). ☐ Abilități excelente de organizare și gestionare a unui volum ridicat de activități operaționale cu atenție la detalii. ☐ Capacitatea de a urmări termene, dependențe și acțiuni multiple în colaborare cu diverși stakeholderi. ☐ Abilități foarte bune de comunicare verbală și scrisă în limba engleză. ☐ Capacitatea de a prioritiza activitățile, de a lucra independent și de a	8 ore/zi	Contract individual de muncă pe durată nedeterminată

				informațiilor lipsă care pot afecta procesul comercial. ☐ Reprezentarea punctului principal de contact pentru conturile alocate, oferind suport administratorilor și instituțiilor educaționale în procesul de onboarding și utilizare a soluțiilor Onshape. ☐ Coordonarea escaladărilor tehnice și facilitarea colaborării dintre clienți și echipele tehnice interne. ☐ Monitorizarea indicatorilor privind sănătatea conturilor, nivelul de utilizare, necesitățile de suport și gradul de pregătire pentru reînnoire. ☐ Pregătirea și transmiterea comunicărilor către clienți, asigurând claritatea, acuratețea și respectarea procedurilor interne. ☐ Identificarea oportunităților de optimizare a proceselor operaționale și contribuția la dezvoltarea procedurilor, șabloanelor și documentației interne. ☐ Colectarea și transmiterea feedbackului clienților către echipele interne pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor din mediul educațional.	se adapta la modificarea cerințelor și termenelor. ☐ Experiență în colaborarea cu echipe și clienți aflați în fusuri orare diferite, în special din SUA. ☐ Cunoștințe privind procesele de achiziții din sectorul educațional, ciclul de viață al clienților SaaS sau mediul K-12 constituie avantaj. ☐ Familiaritatea cu soluții CAD, STEM sau EdTech reprezintă avantaj.		
2	Administrator baze de date	252101	1	Participarea la dezvoltarea și întreținerea modelelor de date dimensionale pentru susținerea activităților de analiză și raportare. Dezvoltarea și mentenanța proceselor de integrare, transformare și încărcare a datelor (ETL/ELT) utilizând tehnologii specifice	☐ Studii superioare în Informatică, Automatică și Calculatoare, Sisteme Informaticice, Ingineria Datelor sau domenii conexe. ☐ Cunoștințe solide de baze de date relaționale și limbaj SQL. ☐ Cunoștințe privind conceptele de modelare de date, data warehousing și procese ETL/ELT.	8 ore/zi	Contract individual de muncă pe durată nedeterminată

				platformelor de date moderne. Administrarea și optimizarea structurilor de date din depozitele de date de tip cloud. Implementarea și întreținerea soluțiilor de stocare, transformare și procesare a datelor. Colaborarea cu echipele de Business Intelligence pentru furnizarea seturilor de date necesare analizelor și raportărilor. Participarea la identificarea și rezolvarea problemelor legate de fluxurile de date, procesele ETL și performanța platformelor de date. Documentarea modelelor de date, proceselor și soluțiilor tehnice dezvoltate. Participarea la activități de îmbunătățire a calității datelor și a standardelor de governanță a datelor. Contribuția la automatizarea proceselor și optimizarea fluxurilor de lucru aferente platformelor de date. Monitorizarea și aplicarea bunelor practici privind administrarea, securitatea și utilizarea eficientă a datelor.	☐ Familiarizare cu platforme cloud de date și tehnologii specifice administrării depozitelor de date. ☐ Cunoștințe de bază de programare, preferabil Python. ☐ Capacitate de analiză și rezolvare de probleme tehnice. ☐ Abilități de colaborare și comunicare în cadrul echipelor multidisciplinare. ☐ Capacitate de organizare și atenție la detalii. ☐ Dorință de învățare și dezvoltare profesională într-un mediu tehnic dinamic. ☐ Limba engleză la nivel avansat.		
3	Analist servicii client	243216	1	Gestionarea solicitărilor primite de la clienți prin e-mail și platformele de administrare a cazurilor. Furnizarea de răspunsuri complete, corecte și în termenul stabilit pentru solicitările clienților. Mentținerea comunicării cu clienții până la rezolvarea solicitărilor sau transferarea acestora către departamentul competent. Înregistrarea și	Studii superioare finalizate. Experiență de minimum 1 an în relații cu clienții, customer success, customer support, account management sau activități similare. Abilități excelente de comunicare verbală și scrisă în limba engleză. Orientare către client și capacitate de identificare a soluțiilor adecvate. Capacitatea de a gestiona simultan mai multe solicitări și priorități.	8 ore/zi	Contract individual de muncă pe durată nedeterminată

				actualizarea informațiilor privind interacțiunile cu clienții în sistemele utilizate de companie. Oferirea de suport pentru întrebări privind abonamentele, reînnoirea contractelor și administrarea licențelor. Gestionarea solicitărilor referitoare la facturare, documente financiare, modificări ale datelor de facturare și procesarea cererilor administrative. Acordarea de suport pentru administrarea conturilor utilizatorilor și pentru actualizarea informațiilor asociate acestora. Identificarea oportunităților comerciale și direcționarea acestora către echipele responsabile. Facilitarea accesului clienților la serviciile de suport tehnic și coordonarea escaladării problemelor tehnice către departamentele specializate. Monitorizarea și raportarea problemelor recurente semnalate de clienți și formularea de propuneri pentru îmbunătățirea proceselor și serviciilor.	Atenție la detalii și abilități bune de organizare. Experiență de utilizare a sistemelor CRM și a platformelor de gestionare a solicitărilor clienților reprezintă avantaj. Capacitate de colaborare cu echipe interne multidisciplinare. Inițiativă și orientare către îmbunătățirea continuă a proceselor. Cunoștințele privind soluțiile SaaS, CAD sau software pentru inginerie constituie avantaj.		
--	--	--	--	--	--	--	--

Informatii suplimentare se pot obtine la nr. de telefon 0722 100 074, dnazarin@ptc.com, persoana de contact Diana Nazarin.

