

## PAZIŅOJUMS PAR VAKANCI REZERVES SARAKSTA IZVEIDEI

Amata nosaukums	<b>Tirgvedības un klientu apkalpošanas speciālists (V/S)</b>
Funkciju grupa/pakāpe	AD 6
Līguma veids	Pagaidu darbinieks
Atsauce	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Pieteikumu iesniegšanas termiņš	<b>26.10.2021, plkst. 23.59 pēc Alikantes laika (Centrāleiropas laiks)</b>
Darba vieta	Alikante, SPĀNIJA
Rezerves saraksts (RS) ir spēkā līdz	<b>31.12.2023.</b>
Kandidātu skaits RS	<b>12</b>

Eiropas Savienības Intelektuālā īpašuma birojs (*EUIPO*) organizē atlases procedūru, lai izveidotu rezerves sarakstu vakantās(-o) tirgvedības un klientu apkalpošanas speciālista amata vieta(-u) aizpildīšanai. Birojs meklē īpaši ziņoņus un spējīgus tirgvedības un klientu apkalpošanas speciālistus, kuri spēj izstrādāt un īstenot tirgvedības kampaņas un novatoriskas iniciatīvas, lai sasniegtu biroja stratēģiskos mērķus. Vēlamajam kandidātam jābūt pierādāmai pieredzei nevainojamu klientu apkalpošanas risinājumu nodrošināšanā. Atlases procedūras mērķis ir aizpildīt brīvās amata vietas Klientu departamentā. Sagatavoto rezerves sarakstu var izmantot arī darbā pieņemšanai līdzīgos amatos citos departamentos atkarībā no *EUIPO* vajadzībām.

### 1. PAMATINFORMĀCIJA

#### 1.1 *EUIPO*

Vairāk nekā [25 darba gadi](#) Ī jomā ir nostiprinājuši Eiropas Savienības Intelektuālā īpašuma biroju (*EUIPO*). Birojs ir neatkarīga, pašfinansējoša, bezpeļņas Eiropas Savienības (ES) aģentūra, kas atbildīga par preču zīmju un dizainparaugu reģistrāciju Eiropas Savienībā, un viena no tehnoloģiski progresīvākajām un inovatīvākajām struktūrām intelektuālā īpašuma (Ī) pasaulē. Jaunās tehnoloģijas, piemēram, mākslīgais intelekts vai blokķēde, ir pilnībā ieviestas *EUIPO* praksē tā unikālās un nepārspētās uzņēmējdarbības piedāvājumu administrēšanā, proti, preču zīmju un dizainparaugu reģistrēšanā un aizsardzībā visai Eiropai izmaksu ziņā efektīvā, uzticamā un savlaicīgā veidā.

*EUIPO* ir pilnībā apguvis jaunās Ī tendences attiecībā uz globalizāciju un pieaugošo tiesībsardzības nozīmību. Kopš 2013. gada birojs ir atbildīgs par Ī izpēti, saziņu, zināšanu kopīgošanu un sadarbību ar tiesībsardzības iestādēm, aptverot visas Ī tiesības ar Eiropas Intelektuālā īpašuma tiesību pārkāpumu novērošanas centra (Novērošanas centra) starpniecību.

*EUIPO* darbojas ne tikai Eiropā — tas ir izvērsis savu ietekmi piecos kontinentos un īsteno, piemēram, ES finansētus Ī projektus Ķīnā, Dienvidaustrumāzijā, Latīņamerikā, Karību jūras salās un Āfrikā.

Jau vairākus gadus *EUIPO* ir atbalstījis stabilas projektu vadības metodikas kā vēlamo mehānismu, lai īstenotu pārmaiņu programmu, kas ietverta secīgos stratēģiskos plānos, no kuriem jaunākais —

2025. gada stratēģiskais plāns — patlaban tiek izstrādāts.

*EUIPO* ir decentralizēta, pašfinansēta un pagaidām lielākā ES aģentūra. Līdz ar Eiropas ekonomikas attīstību un *EUIPO* augošo ieguldījumu tajā ir palielinājies arī *EUIPO* darbinieku skaits un kompetence — ir palielinājusies speciālistu daudzveidība (piemēram, starptautiskās sadarbības speciālisti, MI eksperti, datu analītiķi utt.) un kopējais līmenis (5 % pieaugums pēdējo piecu gadu laikā). *EUIPO* personāla politika veido profesionāli aizraujošu vidi, kas ietver dažādas progresīvās iniciatīvas, piemēram, mentoringa un koučinga programmas, karjeras konsultācijas un pēctecības plānošanas struktūras, iekšējo un ārējo mobilitāti, aptverot arī organizācijas ārpus ES un sagatavotību MI.

*EUIPO* atrodas privileģētā vietā jūras krastā Alikantē, nesēn izveidotā teritorijā, kur darbinieki var izmantot *EUIPO* telpu un vietas priekšrocības (piemēram, mazumtirdzniecības pakalpojumus, sporta laukumus u. tml.). Turklāt Alikantē atrodas Eiropas skola. Kopš 2008. gada birojs ar plašām iniciatīvām ir apņēmis samazināt savu ietekmi uz vidi. Ģeogrāfiskajai atrašanās vietai Alikantē ir labi savienojumi ar ātrvilcieniem uz daudzām pilsētām, un pilsētā atrodas valstī ceturtnā lielākā lidosta. *EUIPO* piedāvā profesionālo iespēju un dzīves kvalitātes unikālu apvienojumu.

*EUIPO* ir dinamiska daudz kultūru organizācija, kuras darba valodas ir angļu, franču, vācu, itāļu un spāņu.

*Plašākai informācijai lūdzam skatīt tīmekļa vietni:*

<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/lv/home>.

## 1.2 KLIENTU DEPARTAMENTS

Klientu departaments (KD) sadarbībā ar visiem attiecīgiem departamentiem ir atbildīgs par tādu politikas virzienu, pakalpojumu un procesu izstrādi un īstenošanu, kas paredzēti klientu pieredzes uzlabošanai un turpmākai teicamas klientu apkalpošanas kultūras veicināšanai birojā.

KD pamatuzdevums ir šāds:

būt par dinamisku un daudzvalodīgu departamentu, kas popularizē un uzlabo *EUIPO* pakalpojumus un produktus, **uzklausot** mūsu klientus, ieinteresētās personas, ES uzņēmumus un iedzīvotājus un **strādājot ar** viņiem un viņu **labā**.

KD sastāv no trīs dienestiem, un katru no tiem vada dienesta vadītājs:

**Klientu piesaistes dienests** (KPD) ir atbildīgs par galveno klientu segmentu vajadzību, uzvedības un atgriezeniskās saites analīzi, lai koordinētu tādu iniciatīvu izstrādi un īstenošanu, kuru mērķis ir maksimāli palielināt klientu iesaisti un apmierinātību, kā arī par [stratēģiskā plāna](#) ietvaros izstrādātās MVU programmas darbību koordinēšanu;

**Klientu apkalpošanas dienests** (KAD) ir atbildīgs par klientiem sniegto pakalpojumu pārvaldību, tostarp par informācijas sniegšanu, atbilžu sniegšanu uz jautājumiem un sūdzībām, Eiropas Savienības preču zīmju (ESPZ) meklējumu un ESPZ un RCD publikāciju pārvaldību, kā arī par digitālo pakalpojumu nepārtrauktas uzlabošanas koordinēšanu;

**Darbības komunikāciju dienests** (DKD) atbild par procesu un rīku pārvaldību, lai nodrošinātu biroja valodu politikas efektīvu īstenošanu, kā arī par attiecību un darbību ar Eiropas Savienības iestāžu Tulkošanas centru pārvaldību un biroja dalības minētā centra valdē pārvaldību.

## 2. PIENĀKUMI

Dienesta vadītāja uzraudzībā izraudzītajam kandidātam būs jāveic viens vai vairāki no turpmāk norādītajiem uzdevumiem.

### Tirgvedība

- Plānot, izstrādāt un pārraudzīt tirgvedības programmu un/vai kampaņu īstenošanu;
- konceptualizēt un īstenot daudzkanālu kampaņas, nodrošinot vēstījumu saskaņošanu visos kanālos;
- apzināt un segmentēt galveno mērķauditoriju, analizēt un izstrādāt produktus un pakalpojumus, kā arī optimizēt klientu pieredzi;
- izstrādāt un veikt kvalitatīvu un/vai kvantitatīvu tirgus izpēti, analizēt datus, klientu viedokļus, tirgus norises un tendences, lai kalibrētu un mērķorientētu tirgvedības kampaņas konkrētos segmentos;
- izstrādāt popularizēšanas pasākumus ar iekšējām un ārējām ieinteresētajām personām un nodrošināt saskaņotu darba plānu īstenošanu un pēcpasākumus attiecībā uz darbībām, kā arī izstrādāt digitālās tirgvedības saturu;
- sazināties un sadarboties ar iekšējām ieinteresētajām personām ar klientiem saistītajās darbībās un veicināt uz klientu orientētu pieeju.

### Klientu apkalpošana

- Izstrādāt un īstenot iniciatīvas, lai izprastu klientu uzvedību, un ieteikt risinājumus, lai uzlabotu klientu pieredzi;
- panākt orientāciju uz klientu apkalpošanu, izstrādājot un īstenojot īpaši pielāgotus pakalpojumus un risinājumus galvenajiem mērķa segmentiem;
- nodrošināt pilnīgu, uz segmentiem balstītu klientu apkalpošanu, nodrošinot klientu mainīgajām vajadzībām pielāgotus pakalpojumus;
- izveidot un uzraudzīt piekļuves punktus klientiem un nodrošināt konsekventu pieredzi klientiem visos kontaktpunktos ar biroju;
- būt par kontaktpersonu starp galvenajiem lietotājiem, *EUIPO* galveno lietotāju pārvaldītājiem, preču zīmju un dizainparaugu pārbaudītājiem, kā arī IT speciālistiem, apmācības speciālistiem (akadēmiju) un Novērošanas centru;
- pārstāvēt biroju dažādos pasākumos, apmācībā, piemēram, pielāgotos klientu apmeklējumos, gadatirgos utt., lai stiprinātu saikni starp biroju un tā klientiem un attiecīgajām ieinteresētajām personām.

### Inovatīva domāšana

- Veicināt inovāciju kultūru birojā;
- novērtēt pašreizējos procesus/procedūras un pakalpojumu sniegšanu, lai noteiktu jomas, kas veicina inovāciju;
- sadarboties jaunu uzņēmējdarbības procesu izstrādē, kā arī novērtēt esošos procesus, lai maksimāli palielinātu efektivitāti un klientu iesaisti;
- apzināt un iesaistīt inovācijas veicinātājus organizācijā un ārpus tās;
- ieviest jaunās tehnoloģijas, piemēram, mākslīgo intelektu (MI), un vēl vairāk uzlabot pieejamos klientu attiecību pārvaldības (*CRM*) rīkus, lai veicinātu automatizāciju un pilnībā izmantotu šo rīku potenciālu, koncentrējoties uz pielāgotu pakalpojumu un risinājumu sniegšanu klientiem;
- sekot līdzi jaunākajām tehnoloģijām un tendencēm klientiem sniegto pakalpojumu jomā, īpašu uzmanību pievēršot inovācijai.

Ziņošana un prezentāciju sniegšana

- sagatavot augsta līmeņa ziņojumus, piezīmes un informatīvus apskatus;
- izstrādāt tirgvedības materiālus par iekšējām un ārējām darbībām — tas varētu ietvert digitālās saziņas veidošanu, attiecības ar plašsaziņas līdzekļiem, pasākumu organizēšanu, prezentāciju sagatavošanu un apmācības nodrošināšanu.

**Pienākumi, kas attiecas uz visiem darbiniekiem:**

- aktīvi strādāt, lai tiktu sasniegti *EUIPO* mērķi saskaņā ar stratēģisko plānu;
- veikt jebkurus citus ar darbu saistītus uzdevumus un pienākumus, ko var uzticēt tiešais vadītājs.

### 3. ATBILSTĪBAS KRITĒRIJI

Lai kandidātus iekļautu šajā atlases procedūrā, viņiem līdz pieteikumu iesniegšanas beigu termiņam ir jāizpilda visi turpmāk norādītie nosacījumi.

#### **3.1 Vispārīgie nosacījumi<sup>1</sup>**

- Jābūt kādas Eiropas Savienības dalībvalsts pilsonim;
- jābūt tiesīgam izmantot visas pilsoņa tiesības;
- jābūt izpildījušam visas saistības, kas noteiktas tiesību aktos par militāro dienestu;
- jāpiemīt paredzēto pienākumu veikšanai piemērotām rakstura īpašībām;
- jābūt fiziski piemērotam ar amatu saistīto pienākumu izpildei.

#### **3.2 Izglītība**

- Izglītības līmenis, kas atbilst vismaz **trīs gadus ilgām** pabeigtām **universitātes studijām** attiecīgajā jomā (tirgvedībā, uzņēmējdarbības administrācijā vai saistītā jomā), ko apliecina diploms.

#### **3.3 Profesionālā pieredze**

- Jābūt vismaz **trīs gadu pilna laika atbilstošai profesionālajai pieredzei<sup>2</sup>** saistībā ar sadaļā "Pienākumi" aprakstītajām darbībām un atbilstoši to līmenim.

#### **3.4 Valodu prasmes**

- Jābūt **izcilām angļu valodas zināšanām (vismaz C1 līmenī) — 1. valoda**;
- jābūt **labām vienas ES oficiālās valodas zināšanām (vismaz B2 līmenī) — 2. valoda<sup>3</sup>**.

Norādītie līmeņi atbilst [Eiropas vienotajai valodu prasmes līmeņa noteikšanas sistēmai](#).

#### **3.5 Datorprasmes**

- Augsta līmeņa datorprasmes ir obligātas. Kandidātiem jābūt plašai profesionālajai pieredzei ar datora lietojumprogrammām, piemēram, *MS Office* paketi vai līdzīgām paketēm (galvenokārt *Word*, *Excel*, *PowerPoint*, *Outlook*), datubāzēm (lietotāja līmenī) un meklēšanu internetā.

<sup>1</sup> Skatīt Eiropas Savienības pārējo darbinieku nodarbināšanas kārtības 12. pantu.

<sup>2</sup> Profesionālo pieredzi ņem vērā no datuma, kad iegūts diploms, kas prasīts 3.2. punktā.

<sup>3</sup> Šai valodai jāatšķiras no norādītās 1. valodas.

#### 4. ATLASĒS KRITĒRIJI

Neskatoties uz vajadzīgo pieredzi, kas noteikta šā paziņojuma par vakanci 3. punktā (atbilstības kritēriji) un jo īpaši 3.3. punktā, birojs izmantos šādus kritērijus, lai atlasītu visaugstāk kvalificētos kandidātus intervijas un pārbaudes posmam:

1. pierādīta profesionālā pieredze tirgvedības iniciatīvu un/vai kampaņu izstrādē un īstenošanā (tostarp digitālās tirgvedības materiālu sagatavošanā), tirgus izpētē un datu analīzē;
2. pierādīta profesionālā pieredze pakalpojumu sniegšanā klientiem;
3. pieredze paziņojumu, atbilžu klientiem, ziņojumu un prezentāciju sagatavošanā;
4. pieredze intelektuālā īpašuma tiesību jomā.

Papildus iepriekš minētajiem kritērijiem kandidātus, kurus uzaicinās uz intervijas un pārbaudes posmu, vērtēs arī pēc turpmāk norādītajiem kritērijiem.

#### Kompetence

- **Saziņa:** skaidra un precīza saziņa gan mutiski, gan rakstiski;
- **analīze un problēmu risināšana:** spēja apzināt nozīmīgus faktus sarežģītos jautājumos, kā arī rast radošus un praktiskus risinājumus;
- **prasme strādāt komandā:** spēja sadarboties ar kolēģiem un ārpus organizācijas, cieņa pret cilvēku dažādību; komandas gara sajūtas radīšana, atbalstot kopīgus mērķus un rosinot zināšanu un pieredzes apmaiņu;
- **spēja mācīties un pilnveidoties:** vēlme pilnveidot un uzlabot personīgās prasmes un zināšanas par organizāciju un tās vidi; vēlme mācīt citus, dalīties zināšanās un sistemātiski uzlabot darba metodes;
- **prioritāšu noteikšanas un organizatoriskās prasmes:** spēja galveno uzmanību pievērst svarīgākajiem uzdevumiem, strādāt elastīgi un efektīvi organizēt savu un kolēģu darbu;
- **noturība:** spēja saglabāt efektīvu darbaspēju spriedzes apstākļos, strādāt elastīgi un pielāgoties mainīgai darba videi; spēja rosināt citus rīkoties tāpat un pielāgot savu un komandas pieeju, ņemot vērā apstākļu izmaiņas;
- **orientācija uz kvalitāti un rezultātu:** spēja uzņemties personisku atbildību un iniciatīvu, lai darbu paveiktu ļoti labi un atbilstoši spēkā esošajām procedūrām; spēja demonstrēt skaidru virzību uz klientu (iekšēji un ārēji); spēja veidot sistemātiskus un metodiskus procesus savos un savas komandas projektos un darbā;
- **vadība:** spēja vadīt cilvēkus un grupas, lai sasniegtu rezultātus; spēja piemēroti deleģēt pienākumus savā grupā un sniegt skaidras norādes; spēja rosināt cilvēkos entuziasmu un pozitīvu attieksmi pret savu darbu un ieguldījumu EUIPO panākumos.

#### 5. INTERVIJAS UN RAKSTISKĀS PĀRBAUDES

##### **Priekšatlase**

Ar kandidātiem, kuru pieteikumi būs starp vispiemērotākajiem saskaņā ar atlases kritērijiem, kas sīki izklāstīti 4. punktā, Atlases komisija, iespējams, sazināsies, lai pārbaudītu viņu valodas prasmes (jo īpaši mutvārdu angļu valodu), kā arī pārliecinātos par viņu profesionālo pieredzi un/vai prasmēm, zināšanām un kompetencēm. Šī priekšatlases posma saziņa nenozīmē, ka kandidātus noteikti uzaicinās uz interviju, — tas ir solis, ko veic, lai atlasītu vispiemērotākos kandidātus, kurus aicināt uz interviju.

## Intervija

Intervijas notiks attālināti, un, ņemot vērā pienākumu raksturu, tās notiks angļu valodā. Citas attiecīgo valodu prasmes, kas norādītas kandidāta pieteikumā/CV, var tikt novērtētas saskaņā ar valodas prasmes līmeņiem, kas norādīti šajā paziņojumā par vakanci.

Intervijā pārbaudīs kandidāta zināšanas par jautājumiem, kas saistīti ar veicamajiem pienākumiem (tehniskās zināšanas un uzvedības kompetenci), biroja darbībām, zināšanām par ES, piemērotību izpildīt veicamos uzdevumus un piemērotību strādāt starptautiskā vidē.

Kandidātiem, kurus uzaicinās uz interviju, lūgs pirms intervijas iesniegt attiecīgas profesionālās rekomendācijas.

## Pārbaude(-es)

Ar vienu vai vairākām pārbaudēm veic viena vai vairāku iepriekš minēto aspektu novērtējumu. Uz interviju un pārbaudes posmu uzaicinātie kandidāti kopā ar uzaicinājumu saņems arī sīkāku informāciju.

## 6. VISPĀRĒJA INFORMĀCIJA UN NODARBINĀŠANAS KĀRTĪBA

Lai iegūtu vispārīgu informāciju par atlases un darbā pieņemšanas procedūrām EUIPO, kā arī nodarbināšanas kārtību, lūdzam apmeklēt šo [saiti](#).

## 7. KĀ PIETEIKTIES?

Lai pieteiktos, lūdzu, noklikšķiniet uz šīs [saites](#).

Visus dokumentus, kuri iekļauti saitēs vai uz kuriem izdarīta atsauce šajā paziņojumā, uzskata par daļu no šā paziņojuma par vakanci.

### **Svarīgi!**

Kandidātiem būtu jāņem vērā, ka viņu pieteikumā/CV sniegtā informācija ir pamats piemērotības un atbilstības atlases kritērijiem novērtējumam. Tādēļ aicinām kandidātus rūpīgi izlasīt prasības un sniegt pietiekami sīku attiecīgo informāciju, lai varētu veikt šo novērtējumu. Kandidātiem jāpievērš īpaša uzmanība informācijai par izglītību un profesionālo pieredzi, jo sevišķi attiecībā uz precīziem datumiem, pienākumu aprakstu, veiktajiem uzdevumiem un izmantotajiem rīkiem.

*\* Ja tiek konstatētas neatbilstības starp valodu versijām, teksts angļu valodā uzskatāms par pareizo versiju.*