Hanna Ali

57
av 100 · prognostiserad prestation

Stockholm · född 1998 · 2 månaders uppsägningstid

Kundservice bas **Teknisk support**

> Hanna är en kandidat inom teknisk support med cirka 10 års erfarenhet av kundservice, senast som backoffice-handläggare hos Blåsippan E-handel AB. Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 57 av 100. Styrkor: problemlösning, tekniskt intresse. Talar Svenska, Engelska, Norska, Arabiska. Tillgänglighet: 2 månaders uppsägningstid.

1. Personuppgifter

NAMN	Hanna Ali	ORT	Stockholm
FÖDD	1998	TILLGÄNGLIGHET	2 månaders uppsägningstid

2. Urvalsfrågor

Gymnasieexamen · Svenska obehindrat / Engelska · Belastningsregistret · Bakgrundskontroller: **OK**

3. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice

Kompetensprofil skala 1–100. Matchning för yrket kundservice: **57**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Ansvarsfullhet	70
Resultatorientering	51
Serviceorientering	51
Förbättringsorientering	49

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Problemlösning	73
Tekniskt intresse	71
Logiskt tänkande	68
Stresstolerans	50
Systematiskt arbetssätt	49
Prioriteringsförmåga	43
Självtillit	43
Social förmåga	36
Uthållighet	35

4. Validering

4A. STRUKTURERAD INTERVJU **Genomförd**

4B. REFERENSER **3 referenser · OK**

Referenstagningen berör kandidatens förmåga inom service, samarbete, engagemang, närvaro och rekommendationer.

4C. KONTROLLER

Belastningsregistret	OK
Sociala medier	OK
Bakgrundskontroll	OK
Kredit (UC)	OK

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2022 – 2026	**Blåsippan E-handel AB** Backoffice-handläggare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Support kring ordrar, leveranser och returer.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2018 – 2021	**Silverforsen Spel & Ton AB** Backoffice-handläggare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Support kring ordrar, leveranser och returer. Teknisk felsökning av bredbands- och routerproblem.
2015 – 2018	**Tallhöjden Fastigheter** Kundservicehandläggare	Rådgivning och support till privatkunder. Orderhantering och fakturaadministration.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Gymnasieexamen, Teknikprogrammet
Thorildsplans gymnasium · 2014–2017

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (flytande), Norska (modersmål), Arabiska (mycket god)

KOMPETENSER

arendehantering **chattsupport** **crm** **dokumentation** **fakturering** **fjarrsupport** **freshdesk** **genesys** **natverk** **orderhantering** **registervard** **reklamationer** **teknisk felsokning** **telefoni** **zendesk**

7. Uppdrag via Workz

UPPDRAG	PERIOD	MÅN	KUNDBETYG	FRÅNVARO	STATUS
Kundvård & retention – Kustlinjen Försäkring Kustlinjen Försäkring AB	2024-02-24 – pågår	31	3,91	6,5 %	Pågår