

Hanna Ali

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
Självförmåga		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 retur.

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
- crm
- chattsupport
- orderhantering
- fjarrsupport
- fakturering
- zendesk
- freshdesk
- kundbemotande
- reklamationer
- teknisk felsökning
- eskalering
- registervard
- genesys

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