Luca Virtanen

73
av 100 · prognostiserad prestation

Göteborg · född 2001 · 1 månads uppsägningstid

Kundservice bas **Teknisk support**

> Luca är en kandidat inom kundservice med cirka 4 års erfarenhet av kundservice, senast som teknisk supportagent hos Silverforsen Spel & Ton AB. Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 73 av 100. Styrkor: tekniskt intresse, prioriteringsförmåga, problemlösning. Talar Svenska, Engelska, Tyska. Tillgänglighet: 1 månads uppsägningstid.

Workz kommentar
Luca Virtanen söker sig till teknisk support och beskriver ett starkt engagemang för kundmötet, med skälet att hen tycker om när ett samtal börjar med en irriterad kund och slutar med ett tack. Hen arbetar idag som teknisk supportagent hos Silverforsen Spel & Ton AB med flera parallella ärendehanteringssystem samt telefon, mejl och chatt, och mäts på både svarstid och kundnöjdhet. Som exempel på problemlösning berättar hen om ett driftstopp med en kö på över hundra samtal, där ett kort meddelande i kön enligt kandidaten minskade samtalstiden mycket. Hen tar samtal på svenska, engelska och tyska, samtliga flytande, och rekryteraren beskriver kandidaten som engagerad och snabb i tanken. Ops bedömer att kandidaten passar bra för chatt och telefon parallellt och rekommenderar uppföljning av närvaro under första perioden. Kandidaten har en månads uppsägningstid, bor i Göteborg och kan pendla upp till en timme, med en löneförväntan på runt 29000 kronor i månaden.
Godkänd av Sara Lind (rekryterare) 2026-10-05

1. Personuppgifter

NAMN	Luca Virtanen	ORT	Göteborg
FÖDD	2001	TILLGÄNGLIGHET	1 månads 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: **73**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Ansvarsfullhet	81
Resultatorientering	80
Serviceorientering	79
Förbättringsorientering	75

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Tekniskt intresse	82
Prioriteringsförmåga	75
Problemlösning	74
Logiskt tänkande	70
Uthållighet	70
Stresstolerans	65
Självtillit	64
Systematiskt arbetssätt	63
Social förmåga	61

4. Validering

4A. STRUKTURERAD INTERVJU **Genomförd**

4C. KONTROLLER

4B. REFERENSER **3 referenser · OK**

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

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

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2025 – pågående	**Silverforsen Spel & Ton AB** Teknisk supportagent	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Chattsupport med flera samtidiga kunder. Eskalering av komplexa tekniska ärenden till andra linjen.
2022 – 2025	**Nordfält Bank & Finans** Kundtjänstmedarbetare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Support kring internetbank och kortärenden.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Yrkeshögskoleexamen, Kvalificerad kundservice och försäljning
YH Akademien · 2020–2022

SPRÅK

Svenska (flytande), Engelska (flytande), Tyska (flytande)

KOMPETENSER

arendehantering **chattsupport** **crm** **eskalering** **freshdesk** **internetbank** **natverk** **teknisk felsokning** **telefoni** **zendesk**

7. Uppdrag via Workz

UPPDRAG	PERIOD	MÅN	KUNDBETYG	FRÅNVARO	STATUS
Teknisk support 1:a linjen – Tornberg Telecom Tornberg Telecom AB	2024-08-20 – 2025-03-30	8	4,36	1,0 %	Avslutad