

Luca Virtanen

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.

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
Självförmåga		64
Systematiskt arbetssätt		63
Social förmåga		61

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
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	SPRÅK
Yrkehögskoleexamen , Kvalificerad kundservice och försäljning YH Akademien · 2020–2022	Svenska (flytande), Engelska (flytande), Tyska (flytande)
	KOMPETENSER
	arendehantering freshdesk telefoni crm returhantering orderhantering zendesk teknisk felsökning natverk eskalering

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