Hanna Berge

50
av 100 · prognostiserad prestation

Uppsala · född 1994 · 2 månaders uppsägningstid

Kundservice bas **Teknisk support**

> Hanna är en kandidat inom teknisk support med cirka 11 års erfarenhet av kundservice, senast som kundservicehandläggare hos Söderport Försäkring AB. Rådgivning och support till privatkunder. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 50 av 100. Talar Svenska, Engelska, Norska. Tillgänglighet: 2 månaders uppsägningstid.

1. Personuppgifter

NAMN	Hanna Berge	ORT	Uppsala
FÖDD	1994	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: **50**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Serviceorientering	59
Förbättringsorientering	52
Resultatorientering	50
Ansvarsfullhet	49

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Tekniskt intresse	67
Problemlösning	66
Logiskt tänkande	64
Systematiskt arbetssätt	54
Prioriteringsförmåga	41
Självtillit	39
Social förmåga	37
Stresstolerans	34
Uthållighet	32

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 – pågående	**Söderport Försäkring AB** Kundservicehandläggare	Rådgivning och support till privatkunder. Rådgivning kring försäkringsvillkor.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2019 – 2022	**Ekbacken Vårdcentral** Teknisk supportagent	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Patientbemötande per telefon.
2018 – 2019	**Månstråle Media AB** Supportmedarbetare	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Support kring ordrar, leveranser och returer.
2014 – 2017	**Söderport Försäkring AB** Teknisk supportagent	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Skadereglering av enklare skadeärenden.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Yrkeshögskoleexamen, Kvalificerad kundservice och försäljning
YH Akademien · 2013–2015

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (grundläggande), Norska (flytande)

KOMPETENSER

arendehantering **chattsupport** **crm** **dynamics365** **forsakringsvillkor** **kundbemotande** **reklamationer** **salesforce** **skadereglering** **telefoni** **telia ace**

7. Uppdrag via Workz

UPPDRAG	PERIOD	MÅN	KUNDBETYG	FRÅNVARO	STATUS
Kundservice 1:a linjen – Kustlinjen Försäkring Kustlinjen Försäkring AB	2024-11-29 – pågår	22	4,08	12,5 %	Pågår