

CURRICULUM VITAE

Johan Berner

Klostergatan 5C:1202

222 22 LUND

Mobil: 0707-423 888

E-post: berner.johan@gmail.com

Född: 1971

Civilstånd: Förlovad

PROFIL

En kvalitetsmedveten och effektiv problemlösare med mångårig erfarenhet av bank och teknisk support. Kreativ och logisk, med god hand såväl med siffror som med ord. Ansvarsfull och lojal, men med en humoristisk framtoning. Använder alltid ett kritiskt öga och försöker finna bättre och effektivare arbetsvägar där möjlighet för sådana förbättringar finns.

ARBETSLIVSERFARENHET

1304-1310 Kundtjänstmedarbetare, SVENSKA HANDELSBANKEN, Malmö

Arbetsuppgifter:

- Teknisk telefonsupport för privatkunder, mest rörande internettjänst och hemsida, även bankärenden och rådgivning kopplad till nätet.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Tränad att se felen i komplexa situationer.
- God datorvana.
- Nöjda kunder med vitsord som "oerhört pedagogisk", "lugn, metodisk och förtroendeingivande" samt "rena trolleriet".

1204-1304 Testare på centrala utvecklingsavdelningen, Svenska Handelsbanken, Malmö

Arbetsuppgifter:

- Testning av utvecklingsprojekt i såväl internet- som stor-datormiljö, med specialisering på företagskunder med konton i olika länder och i olika valutor.
- Testning av säkerhetssystem i internettjänsten, fullmaktsregistreringssystem och e-fakturatjänst för företag.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Inblick i testprocessen och kunskap om olika testningsmetoder.
- Kunskap om ränteberäkning och internationella bankaffärer.
- Erfarenhet av COBOL-miljö.

CURRICULUM VITAE

1107-1204 Fondförsäkringsadministratör, Handelsbanken Liv, Stockholm

Arbetsuppgifter:

- Administration av fondkapitalförsäkringar, omfattande i första hand nyteckningar, omplaceringar och återköp.
- Ansvarade för framtagning av arbetsfördelning och schema.
- Kommunikation med kontor och kundtjänst i de fall kunder behövde särbehandling eller snabba besked.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Mycket god kunskap om kapitalförsäkringar och fondhandel, vad gäller det administrativa i första hand.
- Arbetet fördelades på ett sätt som gjorde hela teamet nöjt.

1009-1106 Teamledare, Handelsbanken Liv, Stockholm

Arbetsuppgifter:

- Ledde ett team på 5-10 personer med uppgift att byta förvaltningsform på ett stort antal tjänste- och avtalspensionsförsäkringar.
- Kvalitetsansvarig.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Förbättrade kvaliteten på produkten genom att fiska upp ett betydande antal försäkringar som förbigåtts p g a oklara rutiner.
- Var delaktig i framtagandet av nya rutiner.
- Utvecklade mina ledaregenskaper.

0903-1009 Kvalitetskontrollant och teamledare, Handelsbanken Liv, Stockholm och Oslo

Arbetsuppgifter:

- Revision av betalningshistorik på samtliga Handelsbanken Livs tjänstepensionsavtal i Norge.
- Ansvar för ett team på fyra personer som jag utbildade och fördelade arbetet emellan.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Rodde projektet i hamn med goda omdömen från ledningen och blev rekommenderad att efter projektet få ta över ett annat team.
- Internationell erfarenhet.

0711-0903 Fondförsäkringsadministratör, Handelsbanken Liv, Stockholm

- Se perioden 1107-1204 ovan.

CURRICULUM VITAE

0606-0710 Kundtjänstmedarbetare, Handelsbanken Liv, Stockholm

Arbetsuppgifter:

- Telefonsupport i försäkringsfrågor till såväl privatpersoner som bankkontor över hela landet.
- Skötte utredningar av komplicerade ärenden och klagomål.
- Sammanställde statistik över gruppens resultat.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Nöjda och tacksamma kunder.
- Var den medarbetare som hanterade överlägset flest samtal per dag.

0305-0606 Supporttekniker, TechTeam Europé S/A, Bryssel

Arbetsuppgifter:

- Tillhandahöll support till privatpersoner på svenska, danska och engelska angående tekniska produkter.
- Ansvarade för vårt lager av testexemplar och organiserade utlån av dessa.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Utnämndes till Månadens medarbetare 6 månader i rad tack vare min utmärkta statistik.
- Byggde upp en bas av färdigskrivna svarsmallar på webbfrågor till de nordiska länderna som effektiviserade hanteringen avsevärt.

0205-0212 Business Quality Analyst, EuropeLoan Bank S/A, Bryssel

Arbetsuppgifter:

- Utförde tester av bankens hemsida, i första hand låneansökningsblanketten.
- Medverkade vid releaser av nya versioner av webbtjänsten.

0005-0205 Kredithandläggare, EuropeLoan Bank AB, Stockholm

Arbetsuppgifter:

- Handlade ansökningar inkomna via internet och i vissa enstaka fall genom direkta besök av sökande på kontoret.
- Var centralt ansvarig för att gå igenom och efterlysa kompletterande uppgifter i ofullständiga ansökningar

Resultat och vunna erfarenheter:

- På minimal personalstyrka lyckades vi låna ut en miljard på lite mindre än ett år.
- Uppmärksammades av huvudkontoret för min kritiska blick och analytiska sinne och erbjöds en plats i Bryssel.

9908-0204 Kommunikatör, Convergys Customer Service Management, Stockholm

Arbetsuppgifter:

- In- och utgående telefoni i olika projekt, bl a Telge Energi, Utfors, Tele2 och till slut EuropeLoan Bank.

CURRICULUM VITAE

UTBILDNING

- HT95-VT98 Lunds Tekniska Högskola
Civilingenjörsutbildning med inriktning på data, 102 poäng.
- 9208-9306 A3, Kristianstad
Militärtjänst som batteriplatsbiträde.
- HT90-VT92 Lunds Universitet
Olika enstaka kurser, 30 poäng.
- HT87-VT90 Österängskolan, Kristianstad
Gymnasieutbildning, naturvetenskaplig linje.

KURSER

- Höst 2006 Kundtjänstskola i Affärsskolans regi, internutbildning Handelsbanken
- Höst 2007 Handelsbankens utbildning för certifiering av placeringsrådgivare

SPRÅKKUNSKAPER

Svenska	Modersmål
Engelska	Obehindrat i tal och skrift
Tyska	Lättare konversation
Danska	Lättare konversation
Norska	Lättare konversation

KURIOSA

- Ordförande i Svenska Scrabbleförbundet under perioden juni 2007-juni 2012.
- Tidigare stormästare i Jeopardy (nov 99).
- Löser och konstruerar korsord på lediga stunder.
- F d landslagsman i brädspelen Othello, både för Sverige och Belgien.

REFERENSER

Finns och lämnas gärna vid förfrågan.