

## CURRICULUM VITAE

Johan Berner

Cellogränd 4  
245 42 STAFFANSTORP  
Mobil: 0707-423 888  
E-post: [berner.johan@gmail.com](mailto:berner.johan@gmail.com)

Född: 1971  
Civilstånd: Ensamstående småbarnsförälder

### 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

---

1501-150331 Administratör, SPARBANKEN SKÅNE via DREAMWORK, Lund

Arbetsuppgifter:

- Sammanställning av material till rådgivare inför och efter kundmöten.
- Tidsbestämt uppdrag med anledning av Sparbanken Skånes övertagande av några Sparbanken Öresund-kontor.
- Genomgång och kvalitetskontroll av bolånestocken på specialuppdrag av Sparbanken Kredit.

Resultat och vunna erfarenheter:

- Fick en god inblick i allsköns bankprodukter för privatbranschen.
- Lärde mig använda Sparbankens datasystem.
- Fräschade upp mina gamla kunskaper om bolån och pantbrev.
- Lärde mig använda Microsoft PowerPoint

1304-1310 Kundtjänstmedarbetare, SVENSKA HANDELSBANKEN, Malmö

Arbetsuppgifter:

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

Resultat och vunna erfarenheter:

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

## CURRICULUM VITAE

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.

0606-1204 Diverse olika arbetsuppgifter, 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.

## CURRICULUM VITAE

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.

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 Europe 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.
- Byggede upp en bas av färdigskrivna svars mallar 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

## CURRICULUM VITAE

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.

9908-0004 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.

### 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

### KURIOSA

---

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

# CURRICULUM VITAE

## REFERENSER

---

Finns och lämnas gärna vid förfrågan.