

Professionell Profil

Jacqueline Kalmár

Mobile: +46 70 651 15 74 / Email: jacqueline.kalmar.jobbsok@gmail.com / [LinkedIn profil](#)

∞

Jag är en driven och noggrann medarbetare med bred erfarenhet inom kundservice, administration, logistik och processförbättring. Jag har ett starkt intresse för att analysera komplexa ärenden, identifiera lösningsorienterade angreppssätt och utveckla smidiga processer som skapar värde för både kunder och organisationen.

- Erfarenhet av ärende- och returhantering via mejl, telefon, chatt och direkt kundkontakt, med fokus på tydlig kommunikation och hög kundnöjdhet.
- Erfarenhet av logistikflöden, orderhantering, speditörskontakt och praktiskt lagerarbete.
- Utbildad logistiker och transportledare med kompetens inom materialflöden, transportplanering och effektivisering av rutiner.
- Bakgrund inom funktionstest, systemtest och mjukvaruprojektledning på Ericsson, med erfarenhet av att koordinera team och optimera arbetsprocesser.

Jag är lösningsorienterad, strukturerad och har en stark förmåga att hantera flera uppgifter parallellt. Med goda kommunikationsfärdigheter på svenska och engelska samt erfarenhet av olika IT-system är jag redo att bidra till en effektiv och positiv arbetsmiljö.

Arbetslivserfarenhet

Logistik

2015 – 2021, Kundservice, e-handel

2015 – 2018, Lager, produktadministration, informationslogistik, e-handel

2022, 2023 Praktik (LIA1 & LIA2)

Projektledning/Logistik

2006 – 2015, Ericsson AB/APZ

Project Administrator

2009 – 2010, Ericsson AB/APZ

Project Administrator

2009 – 2010, Ericsson AB/APZ

Integration & Verification

2002 – 2006, Ericsson AB/APZ

Projekt controller

1993 – 2002, Ericsson AB/APZ

Utbildning

- Logistik & Transportledare (lagerhantering, material- och produktionsstyrning, inköpslogistik, etc.)
- Ledarskap
- Verksamhetsutveckling
- Diplom i Fullstack programmering

Språk

- Flytande svenska (tal och skrift)
- Mycket god engelska (tal och skrift)
- Ungerska (modersmål)

Kompetenser

- Felsökning, Processförbättring
- Organisering, Koordinering, Optimering av materialflöden
- Planering
- Teamledarskap, Lagspelare
- Kommunikation, Kundservice
- Produktinformationshantering (PIM)
- Scrum, Agil metodik, Lean
- Körkort B

Tekniska färdigheter

- **Programvarukunskaper:** MS Office Suite (Excel, Word, PowerPoint, Teams, Outlook), Zendesk, Zoho, Freshdesk, Warehouse Management System, Magento 2, MS Business Central
- **Programmering:** HTML, CSS, JavaScript, Python, Git, React
- **Databashantering & Analysverktyg:** PostgreSQL, QlikView, Python

Arbetsliv

Yrkesutveckling, se utbildningar

2020-2024

Ett högst medvetet avbrott för att genomföra en karriärväxling med hjälp av studier inom Logistik och Verksamhetsutveckling samt vidga vyer genom att plugga något jag varit nyfiken på länge, att programmera.

Wexthuset Sverige AB

2015 - 2021



Roll: Kundservice, support och returhantering

Började när företaget var i ett tidigt expansionsskede, vilket krävde flexibilitet och en bred roll.

- Kundservice och support genom Interaktion med kunder via butik, telefon, e-post och i chatt.
- Klagomålshantering och förbättringsarbete, utveckling av rutiner och arbete med nyckeltal (KPI:er) för att förbättra kundupplevelsen.
- Lagerhållning och returhantering samt kontakter med speditörer.

Prestationer:

- Visade hög anpassningsförmåga i en dynamisk miljö.
 - Effektiv problemlösning och hantering av kundförfrågningar med noggrannhet och servicekänsla.
-

1990 - 2015, Ericsson AB

Sammanfattning



Lång erfarenhet av administration, projektledning och funktions-/systemtestning av styrsystem för AXE-plattformen och har aktivt följt och bidragit till företagets övergång från traditionell projektledning till en agil/lean och ledarskapsbaserad metodik.

All kommunikation (talad och skriven) inom projekten skedde på engelska.

Ericsson kronologisk ordning

- **Feb 2013 – Aug 2015**

APZ - MASOSO (Middleware Application Servers Operating Systems O&M).

Roll: Quality Network Driver

- Kontinuerligt definiera och genomföra kvalitetsförbättringar och aktivt undanröja hinder för komponenter relaterade till kvalitet.
- Skapa/följ upp KPI:er.
- Att visualisera kvalitetsförbättringar i programmet och fungera som den enda kontaktpunkten för BNET CBA Q-programmet.

- Driva BNET CBA Q-mätningar inom MASOSO-programmet.
- Driva och påskynda kvalitetsförbättringar med Quality Core Teams för Common Components Development Programme.

- **Mar 2012 – Feb 2013**

APZ - AXE Mobile Core Program.

Roll: Projektledare, AXE12 Small Feature

- Samordnade flera funktionsprojekt inom det bredare AXE-programmet.
- Ansvarade för risk- och kravhantering, planering, resursallokering och rapportering av nyckeltal (KPI:er).

- **Sep 2011 – Aug 2012**

APZ - AXE Mobile Core Program.

Roll: Projektledare , AXE12 CP-projektet samt Feature PM

- Ledde utvecklingsprojekt för en specifik funktion, ett nytt processorkort till AXE-plattformen.
- Koordinerade och planerade framgångsrika projektleveranser med globala team

- **Jul 2010 – Feb 2012**

APZ - AXE Mobile Core Program

Roll: Projektledare (PM2), AXE12 CP-projekt

- Implementerade agila arbetsmetoder som Scrum och Kanban.
- Navigerade organisationsförändringar från en produktcentrerad till en kompetenscentrerad strategi. Samt ledde ett globalt team på cirka 30 personer, spridda över sju olika funktioner
- Upprättande av en funktionell anatomi som fungerade som hörnsten för stegvis design och testning.

- **Nov 2009 – Jun 2010**

Design Unit Core & IMS.

Roll: Flyttprojektledare

Ericsson AB beslutade att flytta PDU AXE Sverige, en del av PIDS (Product Introduction, Deployment & Support) och PDU CC (Product Development Unit Converged Core) Sverige från Älvsjö till Telefonplan.

- Planerade, samordnade och följde upp omlokaliseringen av 1100 anställda och labbutrustning.
- Hanterade riskanalyser, fackliga förhandlingar och förändringsledning.

- **Jul 2009 – Jun 2010**

Product Unit Evolved Infrastructure

Roll: Total Projektadministratör, AXE09B projekt

- Ansvarade för finansiell uppföljning och projektadministration.
- Implementerade strukturerade metoder för informationshantering.
- Allmänna PA-uppgifter såsom att organisera möten, fungera som mötessekreterare och utforma/underhålla en webbplats.

- **Sep 2006 – Jun 2009**

Product Unit Evolved Infrastructure, APZ

Roll: Projektleddare integration och verifiering

Avdelningen APZ I&V ansvarar för integration och verifiering av "trafikmotorn" (APZ) i Ericssons mobila och fasta växlar. APZ är kontrolldelen i AXE-systemet.

- Ledde funktionstester för APZ-system i AXE Blade Cluster-projektet.
- Hanterade projektplanering, risker, krav och resursallokering.
- Upprätta och leda uppföljningen av viktiga resultatindikatorer (KPI).

- **Feb 2002 – Okt 2006**

Product Development Unit AXE/APZ

Roll: Testledare

Under hela min karriär som testledare var alla mina uppdrag inriktade på APZ centralprocessor. APZ-projekten handlade om att utveckla nya APZ-modeller eller att förbättra befintliga produkter genom att införliva viktiga funktioner och förbättringar i APZ-produktlinjen.

- Ansvarade för verifiering av APZ-centralprocessorer.
- Utvecklade testplaner, testfall och rapporterade resultat.
- Fungera som kontaktperson mellan linjeenheten och testprojektet, eller i fall där separata testprojekt inte existerade, överbrygga kommunikationen med det övergripande projektet.

- **Apr 1996 – Feb 2002**

Ericsson AB/APZ

Roll: Funktions- och systemtestare

- Ansvarade för att verifiera centrala processorkomponenter (APZ) genom att planera och utföra tester samt dokumentera resultat.

Kronologisk CV

- Utvecklade och implementerade teststrategier, testfall och felrapporter.
- Samarbetade nära utvecklare för att lösa defekter och säkerställde att kvalitetsstandarder följdes.

- **Apr 1993 – Feb 2002**

Ericsson AB/APT

Roll: Projektadministratör, FM P3 projekt

- Stödde projektledaren med administration, kvalitetsstyrning och kostnadskontroll i utvecklingsprojekt.
 - Säkerställde struktur och effektivitet under hela projektets livscykel.
-

- **Jan 1990 – Maj 1993**

Ericsson AB/APZ

Roll: Administrativ assistent

- Utförde administrativa uppgifter, protokollföring och researrangemang för chefer och team.
 - Bidrog till smidig kontorsdrift genom noggrann dokumentation och organisationsförmåga.
-

S:t Görans Sjukhus

Jul 1988 - Dec 1989



Roll: Administrativ tjänst, akutavdelning för barn

- Välkomnade patienter och deras anhöriga, registrerade ärenden och hanterade kassafunktioner.
- Gav vägledning med empati i stressiga situationer för att skapa en trygg miljö.

Utbildning

Code Institute

Dec 2023 – Jun 2024

Fullstack utvecklare, University of Scotland, distans ([SeQF 5](#))

En Fullstack utvecklare med avancerad frontend-specialisering är skicklig i både backend- och frontend-utveckling, med starkt fokus på att skapa responsiva, dynamiska och användarvänliga gränssnitt.

Teknologier som HTML, CSS, JavaScript och ramverk som t.ex. React används för att förbättra användarupplevelsen. Dessutom integrerar man frontend-lösningar med backend-tjänster, vilket säkerställer sömlös prestanda och skalbarhet.

Rollen innebär ofta samarbete med produktägare, designers och backend-utvecklare, optimering av prestanda och implementering av bästa praxis för webbåtkomlighet och responsivitet.

Tech stack: HTML5, CSS3, JavaScript, Python, PostgreSQL, Django, jQuery, Pytest, Jest, React.js, Bootstrap, Tailwind CSS, Git, GitHub, Agile methods (Scrum, Kanban), VS Code, Gitpod, Balsamiq, Lucidchart etc

Mina Code Institute Projekt:

<u>Projekt</u>	<u>Beskrivning</u>	<u>Tech. stack</u>	<u>Inlämning/betyg</u>
Pixavibe	The Pixavibe is a social media website for sharing photos. A full-stack web application	HTML5, CSS3, Django REST, React.js, Bootstrap, Heroku, PostgreSQL	2023 Juni, Merit (VG)
ScrollStack	A user-friendly and efficient solution for cataloguing, organizing, and accessing book collections digitally.	HTML5, CSS3, JavaScript, Python + Django and PostgreSQL	2023 Maj, Merit (VG)
Task Master	Task Master is a user-friendly to-do list app. A command-line application that allows users to manage a common dataset.	Python, Heroku	2023 Mars, Distinction (MVG)
Tic-Tac-Toe	Tic-Tac-Toe, also known as Noughts and Crosses, is a two-player game where the objective is to align three of your symbols (X or O) in a row, column, or diagonal to win the game.	HTML5, CSS3, JavaScript, GitHub pages	2023 Feb, Merit (VG)
Manus Herba	A static yet responsive front-end project.	HTML5, CSS3, GitHub pages	2023 Jan, Merit (VG)

Hackathon (samarbetsprojekt):

Arrangerad av Code Institute

- Mars 2024, Theme: World happiness Day – 2nd place
 - [Deployed project](#)
 - [GitHub](#)
The Gratitude Wall celebrates World Happiness Day by creating a space for sharing gratitude. Working as a team with a Kanban Agile Methodology using GitHub's project board.
- September 2024. Theme: Classical Music Month - 2nd place
 - [Deployed project](#)
 - [GitHub](#)
Is a classical music-themed memory card game. Designed to enhance your memory while appreciating classical music.
Working as a team with a Kanban Agile Methodology using GitHub's project board.
 - **Technologies used:** HTML, CSS, JavaScript, and OpenAI.

Cady Utbildningar

Jul 2023 – Maj 2024

Verksamhetsutveckling, distans

Verksamhetsutveckling är ett samlingsbegrepp som beskriver processen att systematiskt förbättra hur en organisation leds, styrs och skapar värde. Detta görs genom att påverka organisationens strategi, struktur och kultur.

- Att identifiera, planera och genomföra processbaserad organisationsutveckling och ha kunskap om begrepp relaterade till området.

- Att använda olika analysmetoder för processbaserad verksamhetsutveckling.
 - Kunskap om vad som är framgångsfaktorer för processbaserad organisationsutveckling och utveckling av processer.
 - Kunskap om ledarskap, kommunikation, AGIL-metoden och grupputveckling.
-

Kunskapscompaniet, Eskilstuna

Sep 2021 – Maj 2023

Logistik- och transportledare – Yrkehögskoleutbildning (SeQF 5)

Leda och skapa hållbara flöden av varor och transporter som är effektiva, ekonomiska och miljövänliga.

Kurser:

- Flödesoptimering
 - Miljö och transportsystem
 - Företagsekonomi för logistiker
 - Presentation och affärskommunikation
 - IT-verktyg, Farligt gods
 - Inköpslogistik
 - Praktiskt ledarskap
 - Material- och produktionsstyrning
 - Transportplanering och internationell logistik,
 - Lagerhantering.
-

Eklöfs Inspira

Okt 2020 – Okt 2021

Läkeörtspedagog

Ett komplementärmedicinskt utbildningsprogram för att förstå de aktiva substanserna i örter och hur de kan påverka kroppen, baserat på modern evidensbaserad kunskap.

Ericsson AB, intern utbildning

Jan 2009 – Dec 2009

Leaders Core Curriculum (Grundläggande utbildning för ledare)

Ericsson Leaders Core Curriculum är ett blandat utbildningsprogram med fokus på People and Performance Management. Programmet riktar sig till alla ledare inom Ericsson - erfarna chefer såväl som nya linjechefer, projekt- och teamledare samt nyckelspecialister.

Leaders Core Curriculum (LCC) är Ericssons viktigaste ledarutvecklingsprogram som fokuserar på att utveckla de grundläggande ledaregenskaper som behövs för att driva resultat. Under programmet utvecklar ledarna självkännedom, lär sig att anpassa sin ledarstil, förstår vad som driver och motiverar ett team samt hur man påverkar och samarbetar effektivt i en matrisorganisation.

Färdigheter:

- Anpassa ledarstil, Skapa förtroende och vara inkluderande,
- Coacha och motivera andra, Kommuniera och påverka,
- Grundläggande ledarskapskunskaper, Ericsson

Huddinge Gymnasium

Aug 1986 – Jul 1988

Samhällsvetenskaplig linje, 3 år

Du studerar människan som individ, gruppmedlem och samhällsmedlem. Du studerar också svenska och utländska samhällens uppbyggnad, verksamhet och funktion. Det är ett högskoleförberedande program.

Praktik

GardenStore Nordic AB

Feb 2023 – Apr 2023

Praktik (LIA-2) – Logistik- och Transportledare

- Ett företags distributionsverksamhet av varor och/eller tjänster
- Olika former av organisation, ledarskap och grupprocesser samt individens roll i företaget.
- Företagets ledningssystem, t ex avseende kvalitet, miljö, trafiksäkerhet eller arbetsmiljö.
- Att vara anställd och arbetsrättsliga frågor

Fokusområden:

- Supply Chain Mgmt
- Content Mgmt
- Purchase Mgmt
- Product Information Mgmt

Specialuppgift:

- I kategorin Odlag fick jag ge förslag på kategoristruktur.
- Produktmappa, definiera prisnivåintervall per produkt
- skriva kategori- och innehållstexter som var sökmotoroptimerade.

GardenStore Nordic AB

Apr 2022 – Jun 2022

Praktik (LIA-1) – Logistik- och Transportledare

- Arbetsuppgifter inom det övergripande arbetsområdet logistik och transport
- Olika typer av distributionslösningar och de affärssystem som används.
- Ekonomiska begrepp, juridiska regler och krav inom logistikområdet
- Last- och materialhantering inom tillämpad distribution

Fokusområden:

- Supply Chain Mgmt,
- Service Mgmt,

- Warehouse Mgmt,
- Frakt- och materialhantering inom tillämpad distribution.

Specialuppgift:

- Att utvärdera det manuella plockflödet, finna förbättringsområden och ge förslag på effektivare hantering.

Tekniska färdigheter

Programvarukompetens:

- | | |
|-------------------------|---------------|
| - MS Office | god |
| - MS Business Central | grundläggande |
| - Magento 2 | medel |
| - Ongoing WMS | medel |
| - Freshdesk | god |
| - Zoho | medel |
| - Zendesk | grundläggande |
| - Qlik | grundläggande |
| - Slack | god |
| - Zoom, Skype, MS Teams | god |

Programmering och utveckling:

- | | |
|---------------------------|---------------|
| - HTML | god |
| - CSS | god |
| - JavaScript | medel |
| - Python | medel |
| - Bootstrap, Tailwind CSS | medel |
| - Django, | medel |
| - jQuery | grundläggande |
| - Pytest | grundläggande |
| - Jest | grundläggande |
| - React | grundläggande |
| - PostgreSQL | medel |
| - Git | medel |

Projektledning och metodik:

- | | |
|----------|-----|
| - Agile | god |
| - Kanban | god |
| - Scrum | god |
| - PROPS | god |

Språk & Övrigt

- | | | |
|------------|-----------|--|
| - Svenska | modersmål | - Körkort – B |
| - Engelska | flytande | - Channel Lead för ett av Code Institute Slack-kanaler & Hackathon deltagare, se LinkedIn för detaljer . |
| - Ungerska | modersmål | - Referenser på begäran |