

# Nikoletta Norrby

## Blivande programutvecklare

### Om mig

Nuvarande student inom programutveckling.Net på Nackademin med ett starkt intresse av att komma in på arbetsmarknaden för att omsätta mina kunskaper i praktiken. Jag är en hårt arbetande, kommunikativ och engagerad person. Jag ser fram emot en möjlighet att få mer arbetslivserfarenhet inom mitt område.

### Erfarenhet

#### Gruppchef

*Releasy customer management - juni 2023-nuvarande*

- Ansvar för att genomdriva processer och förfaranden.
- Utarbeta och presentera rapporter och statistik.
- Effektivt utförande av tilldelade uppgifter.
- Analysera data och fatta beslut baserade på data.
- Attestera och fakturera teamet och chatt- och voicebot.

#### Quality Analyst

*Releasy customer management - aug 2022-juni 2023*

- Analysera data och presentera rapporter och statistik.
- Genomföra kvalitetsundersökningar på kundtjänstens medarbetare.

#### Kundtjänstmedarbetare/handläggare

*Releasy customer management - feb 2019-aug 2022*

- Hanterade kundtjänstärenden via telefon, chatt och mejl. Ansvarade för förseningsersättning och företagssupporten.

#### Säljare B2B/Konsult

*Delicard group AB/Academic work - aug 2018 -dec 2028*

- Arbeta som en del av ett team för att uppnå företagets mål.
- Utföra försäljningsuppgifter.



nikolettanorrby@gmail.com  
+46729690269

### Kompetenser

- Analytisk förmåga
- Ledarskapsförmåga
- Social kompetens
- Excel-kunskaper
- Detaljsinne
- Problemlösare

### Utbildning

Programutveckling.Net

Nackademin

2024-2026

Samhällsvetenskap/media

Grillska gymnasium

2015-2018