

Profil



"Lad dig ikke skræmme af jakkesættet – arbejdstøjet klær mig også godt"

Født i 1979 (40 år), gift med Helle (pædagog) og har 3 børn.
Bor i Hovedgård nord for Horsens.
Kørekort B

Jeg er en udpreget holdspiller. For mig er mottoet "Sammen skaber vi resultater" en grundlæggende del af min forståelse af en virksomhed eller organisation. "Sammen" for mig betyder at vi arbejder efter samme mål og vision, at vi har respekt for denne og at vi alle yder og byder ind, hvor det er nødvendigt. Det kan også betyde at man skal arbejde selvstændigt, når der er brug for netop det, for at nå de fælles mål.

Ellers er jeg en teknisk nysgerrig person, der godt kan lide at sætte mig grundigt ind i det jeg arbejder med – lærer alle aspekter af "produktet" at kende, så jeg kan give den bedste service, uanset om det er til kunder, brugere eller kollegaer.

Og så ser jeg mig som en del af virksomheden – og ser virksomheden som en del af mig. Jeg er stolt af hvor jeg arbejder – sådan vil mit udgangspunkt altid være. Samtidig pga af den stolthed, kan jeg heller ikke lade være med at bringe muligheder og udfordringer frem i lyset, så vi sammen kan gøre "produktet" endnu bedre – men altid med respekt for andres holdninger. Kender du ordsproget "Kan du ikke lide lugten i bageriet...!"

Faglighed:

- Faglig nysgerrig
- Stor gå-på-mod og engageret
- Arbejdsom og omstillingsparat
- En person der brænder for den gode service
- Kan både holdspille og være selvstændig, alt efter behovet.
- Stor respekt for alle mennesker
- Byder ind hvor der er brug for min hjælp – også opgaver jeg normalt ikke laver til dagligt. (Henviser igen til mit motto)

Hvem er jeg:

- Er yderst loyal
- En sympatisk og tryghedsskabende person
- En person der ser muligheder og ikke hæfter sig ved de begrænsninger jeg møder i hverdagen
- En person som er respekteret, vellidt, inspirerende, samt med en god portion afbalanceret humor
- En åben og imødekommende person, som signalerer forståelse og aldrig dømmes
- En der formår at holde hovedet koldt i pressede situationer

Jeg er forhåbentlig jeres nye medarbejder!

Faglige kompetencer

Support/Kundeservice

- ✓ Tilpasse dialog ud fra kundens kompetenceniveau.
- ✓ Kundedialog – Private, kommunale, regionale og erhvervs-kunder.
- ✓ Behovssamtaler med kunder
- ✓ Support via telefon, e-mail, chat og videotelefoni
- ✓ Remote support via TeamViewer og Skype/Skype for Business, Managed Engine Desktop central m.fl.
- ✓ Klagehåndtering, eskalationer, kompensationer
- ✓ Udarbejdelse af visiteringsguides og procedurer
- ✓ 1st line support
- ✓ 2nd line support, Backoffice – kunder og kollegaer
- ✓ Onsite support/installation/fejlsøgning
- ✓ Styrkelse af kunderelationer
- ✓ CRM/EPR systemer
- ✓ Grundlæggende kendskab til ITIL

IT/Teknik

- ✓ Installation, opsætning af bl.a. Windows, tablets, smartphone, Mobil bredbåndsmodems.
- ✓ Grundlæggende kendskab til Mac OS
- ✓ Fejlfinding Software/Hardware
- ✓ Test af udvikling
- ✓ Windows 10 generelt
- ✓ Netværk og Wifi
- ✓ Software installation
- ✓ Hardware installation
 - Herunder også opbygning af PC
- ✓ CMS systemer
- ✓ Office 365
- ✓ Router opsætning grundlæggende
- ✓ Nysgerrig på teknik, virker det ikke, så må vi åbne og kigge nærmere på det – måske kan det fixes

Undervisning/Uddannelse

- ✓ Produktundervisning af kunder og kollegaer
- ✓ Undervisning af slutbrugere
- ✓ Coaching af kollegaer
- ✓ Afdækning af indsatsområder – undervisning
- ✓ Motivationsmøder
- ✓ Udarbejdelse af visiteringsguides og procedurer
- ✓ Udarbejdelse af vejledninger, dokumentation og videoguides
- ✓ Deltagelse i messer og andre forsamlinger af potentielle kunder.

Projektdeltagelse

- ✓ Medarbejder motivations projekt
- ✓ Standard procedure projekt – visiteringsguide og procedurer
- ✓ Inputsgiver ved store salgsprojekter
- ✓ Udformning af installations brochure / manual
- ✓ Kundeportal – web hjælpesektion – inputsgiver
- ✓ Implementering af CMS

Salg / Butik

- ✓ Behovsafdækning / kundesalg
- ✓ Produktpræsentation
- ✓ Almindeligt butiksarbejde
- ✓ Salgs mål – Egne og fælles
- ✓ Kampagneudarbejdelse
- ✓ Motivationsmøder
- ✓ Oplæring af personale, produkttræning
- ✓ Salgskonkurrencer
- ✓ Tilbudsgivning på salg og udvikling
- ✓ Op salg ved kundeinitieret kontakt

Øvrige

- ✓ Generelt forståelse for ombygning i hjemmet med grundlæggende viden om:
 - VVS
 - Gulvbelægning
 - EL/Strøm
 - Vinduer
 - Køkken
 - Bad
 - Mm
- ✓ Børn og Unge – Klub for 4.-6. klasse
- ✓ Bestyrelsesarbejde – Borgerforening, Skolebestyrelse, Ungdomsklub

Personlige Kompetencer

Nysgerrig – Vil gerne lære nyt – den bedste service ydes ved at have den nødvendige viden eller viden om hvor det kan findes hurtigt.

Lærenem – Er hurtig til at lære nye systemer, processor og procedurer – det sammen gælder teknisk krævende områder.

Social - kan omgås alle, høj som lav. Deltager både i det personlige og faglige i teamet. God til at lytte og støtte kolleger både personligt og fagligt.

Lyttende - er god til at få kunden til at føle sig hørt.

Tålmodig - udviser stor tålmodighed i dialog med kunden og kollegaer.

Udadvendt - jeg vil gerne være med hvor tingene sker og træder gerne i forgrunden for teamet.

Imødekommende – Man møder mig med åbne arme og åbent sind – man føler sig tryk ved mig.

Positiv udstråling og attitude - er altid smilende og glad. Bærer ikke nag, selv når jeg er utilfreds.

Humor – Det skal også være sjovt – men med respekt for folk og firma

Motiverende – Kan godt lide at bringe det bedste frem i folk – og kan godt lide at motivere kunden til tage beslutninger.

CV

Dan Hansen • Fruenshave 22 • 8732 Hovedgård • +45 3030 3322 • dan@danhansen.dk

Stærk selvdisciplin - høj arbejdsmoral. Når jeg er på arbejde, så er jeg på arbejde! Er ansvarsbevidst overfor teamets mål. Forstår at prioritere.

Omstillingsparat - Tingene er nu engang som de er, og skal der sadles om, så gør jeg det. Åben og villig til at tage nye opgaver og udfordringer.

Respekt - Alle fortjener den samme respekt, fra postmedarbejder til direktør.

Hjælpsom/Fleksibel - hjælper der hvor jeg kan hjælpe, er ikke bange for at tage opgaver der ellers ligger unden for mit område – vi må alle stå sammen.

Vedholdenhed - er vedholdende på en konstruktiv måde med gode argumenter og viser respekt for beslutningstager.

Gå-på-mod - er ikke bleg for at kaste mig ud i tingene og lader mig ikke stoppe af modstand.

Pålidelig - Overholder altid en aftale, vender tilbage på aftalt tidspunkt med statusopdatering.

Fortrolig - holder tæt med ting jeg bliver fortalt, medmindre vedkommende ønsker jeg skal gå videre med det!

Gå-foran - jeg tør gå foran – tør stille mig foran en forsamling og vise motivation, positivitet og inspiration.

Gode samarbejdsevner – Jeg ved at det er sammen vi skaber succes – vi er individualister med den viden og erfaring vi bringer til bordet, men det er sammen som hold, at vi er stærke.

Selvstændig – kan tage initiativ, kan arbejde selvstændig.

Ansvarlig – kan tage ansvar for egne og teamets opgaver.

Grundig – kan godt li at opgaven bliver udført ordentlig og ikke halvt.

Erhvervserfaring

Viewcare A/S 2860 Søborg

Viewcare sælger telesundheds løsninger indenfor kommunale og regionale serviceområder, så som ældre-/hjemmesygepleje, Social & Handicap, hospitalsområdet mm.

Remote-/onsite supporter og underviser

Fokusområdet for virksomheden er implementeringen, teknikken er værktøjet til at levere produktet.

Jeg var med til at give kunderne den bedste oplevelse, når de havde brug for hjælp til produktet, manglede hardware eller blot havde brug for sparring.

Siden 2018

Mine evner til at observere og lytte, gør at jeg her kan hjælpe dem både på det tekniske, men også guide og hjælpe dem i forbindelse med implementeringen – såsom at støtte personalet i deres ”salg” til borgere og pårørende.

Jeg var med til at sikre korrekt arbejdsgang og procedurer i virksomheden. Også i forbindelse med vores skift fra Zendesk/Excel ark til CRM-systemet Salesforce.

Arbejdsopgaver:

- Remote support / kundeservice:
 - Telefon & e-mail support

CV

Dan Hansen • Fruenshave 22 • 8732 Hovedgård • +45 3030 3322 • dan@danhansen.dk

- Sagshåndtering via Zendesk og SalesForce
- Fjernstyring af primært windows skærme
- Guide personalet i fejlsøgning og fejlretning
- Overtage opgaver, som ikke kan løses af personalet (kunden) og sende til videre til Onsite support – typisk mig selv.
- Onsite support / kundeservice:
 - Almindelig kundepleje – company goodwill
 - Lagerhåndtering
 - Onsite fejlretning af skærm-/modemløsning, hos kunden og end-user.
 - Problemhåndtering, løfte incidents til problemhåndtering
 - Support til medarbejdere hos vores kunder, herunder oplæring/undervisning
- Undervisning af kunder:
 - Produkt undervisning af hele personalegrupper
 - Enkelt undervisning af nye medarbejdere hos kunden
 - Guidning af kundens borgere, til brugen af den telesundhedsløsning borgeren har fået i hjemmet.
- Intern undervisning af kollager
- Test af nyt internt og eksternt software
Herunder input til funktionalitet og forbedringer

AT-Orbital Aps
GECKO.DK Aps
8220 Brabrand

Sælger og Supporter

2011 - 2018

AT-Orbital er et webbureau der har specialiseret sig i udvikling og salg af bookingløsninger under produktnavnet GECKO.DK ApS.

De leverer et af markedets mest avancerede og alsidige bookingsystemer, som kan bruges af alt lige fra frisører, kosmetologer, køreskoler, studievejledninger, tandteknikere, eventfirmaer og mange flere.

Dertil laver de også hjemmesider, primært opbygget omkring deres eget CMS system.

Jeg var her bl.a. med til at introducere TandproTetikerens (tpt.dk) til vores system, vise og forklare dem mulighederne i vores system. Jeg var under opstarten og efter systemet var sat i drift, med til at videreformidle behov til vores udviklere, så dette kunne tilpasses kundens ønsker. Jeg deltog i undervisningen af kunde – både den under opstarten og den individuelle løbende undervisning.

Arbejdsopgaver:

- Salg og Support af
 - CMS
 - Bookingsystemer
 - Intranetløsninger
 - Mailløsninger
 - Webhoteller
 - Hardware (Periferi udstyr)
- Support på installation og opsætning af hardware på Windows & Mac OS
- Fjernsupport via Teamviewer og Skype/Skype for Business
- Produktpræsentation til større salg
- Undervisning af både enkeltpersoner og større grupper

- Demonstration og fremvisning ved fx messer og generalforsamlinger.
- Fejlsøgning & test af udvikling
- Tilbudsgivning og udarbejdelse af tilbud på udvikling
- Intern oplæring og Coaching af nye kollegaer
- Udarbejdelse af dokumentation og guides, her under også videoguides.

TDC A/S
Erhvervssupport
 8310 Tranbjerg

Supporter,
Eskalationsmanager,
Coach

2006 - 2011

De fleste kender TDC. I TDC Erhverv har jeg været supporter i både Small Account, samt i deres "KAPALA" afdeling – (Key Account, Public Account, Large Account).

Her supporterede jeg erhvervskunder i alle afskygninger – lige fra hjemmearbejdspladsen hos Danske banks IT direktør til de store løsninger i nogle af Danmarks største virksomheder, Kommune, Stat, Politi og militær.

Senere blev jeg Eskalationsmanager, hvis primære opgave var at sikre at eskalationer fra kunderne, blev håndteret korrekt, fik den nødvendige og retfærdige opmærksomhed fra resten af TDC. Det bestod bl.a. i at lytte til kunden, analysere den igangværende fejlhåndtering, sikre kundens tillid, nogle gange genvinde kundes tillid, samt at tage kontakt til de øvrige led i fejlhåndteringen og sikre at processen ikke blev afsporet.

Nogle eskalationer var direkte klagesager, mens andre blev eskaleret pga. vigtigheden af den pågældende installation.

Arbejdsopgaver:

- Håndteret klagesager og eskalationer
- Projekt involveret
- 1st line & 2nd line Support, Bredbånd, Mobil, Telefoni, Hosting
- Supportkonsulent Key Account, Large Account, Public Account, Small Account
- Besvare telefon og E-mail support

Hi3G – (3)
 2100 København Ø

Forhandlerkonsulent
Shop-in-shop
assistent

2003 - 2006

- Junior Channel Account Manager, *Forhandlerkonsulent, Partnerkæder*
- Distrikt: Midt-, Vest-, Øst- & Nordjylland
- Skabe lokale kampagner og events
- Skabe succes omkring 3's brand
- Undervisning, oplæring, Coaching i salg af telefoner og abonnementer
- Shop-In-Shop Assistent - salg i samarbejdsbutikker

Merlin A/S
 6700 Esbjerg

Salgsassistentelev

2001 - 2003

- Salgsassistentelev, Special: Foto
- Ansvarsområder: Computer & Foto
- Gennemførte uddannelsen via elevplads og skoleophold
- Udføre alm. Butiksarbejde, på lige fod med de øvrige ansatte salgsassistenter, herunder kasseoptælling, kundebetjening, varedisponering, status, varebestilling, support til kunder, mm.

Øvrigt arbejde

Skolebestyrelsen Hovedgård Skole 8732 Hovedgård

Har siden 2014 været både almindeligt medlem og næstformand af skolebestyrelsen på vores lokale skole.

Arbejdet har blandt andet budt på en yderst spændende indsigt i skolens virke og givet rig mulighed for at påvirke retning, mål og vision for vores lokale skole.

Næstformand Menig medlem

Siden 2014 til 2017

Hovedgård Borgerforening 8732 Hovedgård

I foråret 2017, blev jeg bestyrelsesmedlem af den lokale borgerforening i Hovedgård. Vi er en meget social by, med et rigt foreningsliv og mange gode initiativer.

Borgerforeningen skaber socialt nærvær med dens arrangementer og events, med alt lige fra Fastelavn og juleoptog, til Bingo og byfester.

Sekretær og bestyrelsesmedlem

I den nye bestyrelse som jeg blev en del af, er målet at styrke det sociale yderligere, for endnu flere aldersgrupper i byen, så vi også får de ældste borgere i byen med igen.

Siden foråret 2017

Jeg bestrider samtidig posten som sekretær.

Her har jeg udarbejdet foreningens nye hjemmeside, og melder ud på de sociale medier for at holde byens borgere informeret. Dertil har jeg stået for oprettelse og implementering af MobilePay og fremtidige betalingsløsninger i foreningen.

Ved overgangen til ny hjemmeside med medlemshåndtering (Klubmodul), stod jeg alene for denne process.

Klubben Hovedgård – 4-6. klasse 8732 Hovedgård

I Klubben skaber vi et værested for byens unge i 4-6. klasse.

Et sted hvor ingen kompetencer er nødvendige – hvor man ikke behøver at være god til noget, for at være med – bare være en god ven.

Webmaster, Sekretær, bestyrelsesmedlem

Jeg var med til at redde klubben, fra at blive lukket ned, da den gamle bestyrelse trådte af og ingen umiddelbart meldte sig.

Siden foråret 2017

Jeg har ansvaret for kommunikation i klubben, herunder er jeg webmaster for den hjemmeside som jeg har lavet til klubben. Hjemmesiden indeholder bl.a. medlemshåndtering og vagtplanlægning, samt sikre GDPR bliver overholdt.

Sammen med klubbens kassere og formand, sikre indberetning til kommunen og søge om tilskud.

IT/Teknik Kendskab

Mit computerkendskab startede for mange år siden, hvor jeg siden teenageårene har haft en stor interesse for computer.

Hvad end det er hjemmeside i diverse CMS systemer, opsætning og vedligeholdelse af familie og venners computere, hardware installation – herunder opbygning af computere helt fra bunden, eller almindelig informationssøgning på Internettet og sociale medier som Facebook, Instagram, LinkedIn.

CV

Dan Hansen • Fruenshave 22 • 8732 Hovedgård • +45 3030 3322 • dan@danhansen.dk

Jeg har en stor nysgerrighed for It og samtidig er jeg også i stand til at lære nyt hurtigt. Jeg er ikke bange for at begive mig ud på nye områder og eventyr.

Jeg er også typen der gerne skiller vaskemaskinen ad, for at finde ud af hvad der er galt – eller for den sags skyld mobiltelefonen når skærmen er knækket.

Sprog

Modersmål:	Dansk
<i>Tale og skrift – begår mig godt:</i>	Engelsk
<i>Tale og læse – Almindelig selvlært:</i>	Svensk, Norsk
<i>Tale – folkeskole niveau:</i>	Tysk

Uddannelse & Kurser

Kørekort B	--->	Siden 1999
Truck Certifikat B	Aarhus Tech	2011
IP Tech I & II	Mercantec Viborg (TDC Kursus) <i>Grundlæggende Netværksteknologier, IP, subnetting, xDSL mm.</i>	2009 & 2011
Salgsassistent	Merlin	2001 – 2003
3 årig HHX	Grindsted Erhvervsskole	1996 – 1999
9. & 10. klasse	Kongenshus Efterskole	1994 – 1996