



SAMMANFATTNING

Snabblärd och nyfiken teknikentusiast, med särskild passion för vad modern teknologi kan åstadkomma, söker möjlighet att jobba med det jag verkligen brinner för. Lever efter devisen att precis allt är intressant, och älskar därför projekt där många olika områden är involverade. Läste masterprogrammet Algorithms, languages and design på Chalmers.

Flera års erfarenhet av att arbeta med och leda små och stora team har gjort mig till en stark teamspelare, där kommunikation och samarbete är extra viktigt. Under de flesta av mina yrkesverksamma år har jag även varit IT-stöd för kollegor och medarbetare.



ERFARENHET

Customer Experience Manager

2018 - 2025

MediaMarkt Högsbo, senare Power Högsbo, Göteborg

Som ansvarig för kundernas upplevelse i alla typer av kundrelationer så hade jag ett mycket brett ansvar, och var en del av varuhusets ledningsgrupp. De huvudsakliga uppgifterna inkluderade kravställan och uppföljning av kundrelaterade processer och resultat för både medarbetare och ledningsgrupp, samt att agera slutkundernas ambassadör i alla frågor.

Parallellt med dessa arbetsuppgifter var jag också IT-ansvarig i varuhuset, och var den centrala IT-avdelningens fysiska arm på plats både som IT-support för kollegor och anställda samt för uppstart av nya klienter och infrastrukturarbeten.

Kundservicechef

2012 - 2018

MediaMarkt Högsbo, Göteborg

Jag var ansvarig för att planera och driva kundserviceavdelningen samt kassalinjen. Den största utmaningen var att bibehålla utmärkt kundnöjdhet samtidigt som resursanvändandet minimerades. Mina arbetsuppgifter inkluderade att coacha mina medarbetare, skapa och upprätthålla effektiva rutiner, samt att förhandla med leverantörer och servicepartners.

Servicechef

2008 - 2012

MediaMarkt Högsbo, Göteborg

Mitt ansvar var att driva serviceavdelningen som har hand om kundklagomål och reparationer. Jag är särskilt stolt över att jag lyckades öka kundnöjdheten kraftigt genom implementering av effektivare rutiner, samt bättre metoder för att hantera kundärenden på ett professionellt och kundvänligt sätt.

Kundservicemedarbetare

2006 - 2008

MediaMarkt Högsbo, Göteborg

Mina huvuduppgifter var att hantera reklimationsärenden samt kundklagomål. Under 2007 fick jag även tjänsten Assisterande team leader med ansvar för att producera och dokumentera nya rutiner.



André Wallström

✉ andré@andrewallstrom.se

☎ +46 732 090 531

in /in/andrewallstrom

🌐 andrewallstrom.se

UTBILDNING

Datateknik

Chalmers tekniska högskola

2003 - 2005, 2014 - 2016

Ledarskapsutbildning

Lernia

2013 - 2014

SPRÅK

Svenska (Modersmål)

Engelska (Mycket goda kunskaper)

INTRESSEN

Ny teknologi

Bygga saker

Musik och musikteknik



PROJEKT

Shrdlite - En implementering i Typescript av den klassiska Natural language-programmet SHRDLU, som en del av kursen Artificial Intelligence på Chalmers tekniska högskola. Mitt bidrag var att jag skrev implementationerna av sökalgoritmerna A* och ARA*, med en kraftig minskning av exekveringstiden jämfört med referensimplementationen som resultat.

Lakitu - En implementation av lösningen beskriven i kandidatarbetet Autonom kortdistansnavigation i öppen miljö. C++-koden använder OpenCV för att följa objekt i en videoström som kan omvandlas till styrsignaler för en drönare. All kod i C++ är skriven från grunden, eller kraftigt modifierad från referensexempel, av mig.



FÄRDIGHETER

Problemlösning



Service och bemötande



Klient- och serverhårdvara



Nätverksteknik



Python, Java och scripting



André Wallström

 andre@andrewallstrom.se

 +46 732 090 531

 [/in/andrewallstrom](https://in.linkedin.com/in/andrewallstrom)

 andrewallstrom.se