

Navn: Erik Laxy
Adresse: Annettevej 2, 1.tv., 8220 Brabrand
Mobil: +45 5361 9750
Email: erik@laxy.dk



Profil

Jeg hedder Erik Laxy, er 45 år, og bor i Brabrand sammen med kæresten Rikke. Som person er jeg nærværende, struktureret og direkte, hvilket har været en fordel inden for de forskellige områder, som jeg har arbejdet med. Jeg har en god ballast inden for personaleledelse, kundeservice og support, og trives godt med opgaven med behovsafdækning og måling af indsats og resultat. Jeg er god til at opsætte rammer og struktur, og stadig få andre med på opgaven. Andre beskriver mig som troværdig, tillidsvækkende og god til at læse mennesker.

Kvalifikationer

Har siden 2013 arbejdet med kundeservice, hvor hovedparten af tiden har været inden for ledelse på flere niveauer, som teamleder, souschef og kundeservicechef.

Medarbejderledelse: 6+ år
Rekruttering: 5+ år
Oplæring af medarbejdere: 6+ år
Opbygning og drift af 2nd level ordning: 2 år
Kundetilfredshed: 6+ år
Kvalitetscheck af kundesamtaler: 6+ år
Performance måling og opfølgning: 6+ år
Opbygning af statistik – KPI'er: 6+ år
Statistik rapporter til ledelsen: 4+ år
Budget for afdelingen: 2+ år

Resultater

Har gode resultater på kundeservice KPI'erne.
Cost of handling – Sænket omkostninger for kundeservice.
- Effektiv vagtplanlægning og brug af tilkaldevagter.
- Fokus på kundetilfredshed, churn og retention.

Opbygning af mentorsystem i 2 virksomheder.
Opbygning og drift af 2nd level support.

Sprog kundskaber	Dansk (Modersmål)	[X] [X] [X] [X] [X]
	Engelsk	[X] [X] [X] [X]
IT kompetencer	Windows	[X] [X] [X] [X] [X]
	Microsoft Office	[X] [X] [X] [X]
	Microsoft Excel / VBA	[X] [X] [X] [X]
	Dataudtræk og tilpasning	[X] [X] [X] [X]
	Microsoft C5	[X] [X] [X]
	Firmafon / Telefoni	[X] [X] [X]

03.2018 – 01.2021 Teamleder, Bauhaus Danmark

Ansvarsområder:

Medarbejderledelse
Oplæring af medarbejdere – opbygning af mentor ordning.
Kundetilfredshed
Kvalitetscheck af kundesamtaler
Performance måling og opfølgning.
KPI – Opbygning af statistik
Statistik rapporter til ledelsen
Intranet – Opbygning af intranet til afdelingen
2nd level – Oprettet 2nd level team.

09.2017 – 11.2017 Customer Service Manager, Firtal Web A/S, Lystrup

02.2013 – 05.2017 Kundeservicechef m.fl., dukaPC A/S, Hinnerup

12.2014 – 05.2017 Kundeservicechef og medlem af ledergruppen.
04.2014 – 11.2014 Souschef, Kundeservice.
06.2013 – 03.2014 Teamleder, Kundeservice.
02.2013 – 05.2013 Kundeservicemedarbejder.

Ansvarsområder:

Videreudvikling af virksomhedens kundeservice herunder:

Kundetilfredshed
Medarbejdertilfredshed
Budget for afdelingen og salgsmål.
Medarbejderledelse og rekruttering.
Kvalitetscheck af kundesamtaler.
Oplæring af medarbejdere – opbygning af mentor ordning.
2nd level – Oprettet 2nd level team.
Performance måling og opbygning af KPI for afdeling.

05.2021 – 06.2021

Kursus – Projektledelse - Ledernes kompetencecenter.

Lær at skabe en effektiv og målrettet projektorganisation.
- Man får redskaber til at estimere tid, ressourcer og vurdere risiko
- Man lærer at planlægge projektet og opstille realistiske mål
- Man får værktøjer til at rapportere, følge op og sikre kvalitet

03.2016 – 04.2016

Kursus – Lederambitioner – Styrk dine kompetencer.

Det personlige lederskab.
Ledelse, medarbejdere og organisation.
Ledelse og kommunikation.
Ledelse og forandring.
Livsfarlig ledelse.

01.2007 – 03.2012

It-ansvarlig, Nordic AutoParts ApS, Lystrup

Daglige IT ansvar og tilhørende opgaver med special software inden for autobranschen. Deltaget i oprettelse af webshoppen, indtastning af varer, produkt foto, dataudtræk og tilpasning i MS Excel med VBA. Indkøb fra danske og tyske leverandører.
Tovholder for outsourcing opgaver.

Særlige resultater:

Planlægningen af serverrum i forbindelse med nybyggeri.
Samkøring af leverandørvarerlister – Excel og VBA.
Produkt foto og oprettelse af varer i webshop

Ældre ansættelser:

Administrativ medarbejder i Ungdomsklubben Regnbuen, Højbjerg = 6 mdr.

IT Konsulent, Cap Gemini Danmark A/S, Viby = 22 mdr.

CV

Erik Laxy

- IT medarbejder, Løgstør Rør A/S, Løgstør - Tidsbegrænset** = 4 mdr.
- Flyttede tilbage til Århus.
- Biblioteksmedhjælper Gammelgårdsskolen, Åbyhøj** = 16 mdr.
- Biblioteksmedhjælper, Vittenbergskolen, Ribe** = 3 mdr.