

Linda Johansson

Kundtjänstchef

Frösundaviks allé 1, 169 70 Solna

linda.johansson@gmail.com

+46 76 456 78 90

18 April 2026

Marcus Björk

Telia Company

Hej Marcus Björk,

Jag söker tjänsten som kundtjänstchef på Telia Company med ett genuint intresse för att leda och transformera kundtjänstorganisationer mot ökad kundnöjdhet och operationell effektivitet. Jag har 9 års erfarenhet inom kundservice, varav 4 år i chefsroll med ansvar för ett kundtjänstcenter med 65 agenter, 8 teamledare och en årsbudget på 18 miljoner kronor.

I min nuvarande roll har jag förbättrat First Call Resolution (FCR) från 61 till 78 procent på 18 månader och reducerat genomsnittlig samtalstid (AHT) med 22 procent utan att försämra kundnöjdheten – tvärtom ökade CSAT från 3,6 till 4,2 av 5,0. Jag implementerade ett omnikanal-system som integrerade telefon, chatt och e-post och minskade backloggen med 41 procent under det första kvartalet. Vidare drev jag ett coachingprogram för 8 teamledare som resulterade i en medarbetarengagemangspoäng om 82 procent i den senaste personalundersökningen.

Telia Company är en av Sveriges mest komplexa och dynamiska kundtjänstmiljöer, med ett brett spektrum av kunder, produkter och kanaler. Det är precis den sortens utmaning jag motiveras av. Jag har erfarenhet av att balansera effektivitets- och kvalitetsmål i högttempomiljöer och av att bygga starka team med hög engagemangsgrad. Jag ser fram emot att diskutera hur min bakgrund kan stärka er kundtjänstorganisation.

Med vänliga hälsningar,

Linda Johansson