PASQUALE V.

TECHNISCH. KUNDENORIENTIERT. FÜHRUNGSSTARK.

PROFIL

Erfahrener Fachmann im technischen Kundendienst und Backoffice mit Leidenschaft für Servicequalität, Teamführung und effiziente Prozesse. Starke Kommunikationsfähigkeiten und lösungsorientierte Arbeitsweise. Motiviert, Menschen zu unterstützen und gemeinsam Ziele zu erreichen.

PERSÖNLICHE DATEN

- 24.08.1984
- Selzach
- Schweiz
- Ledig
- Führerausweis Kategorie B

KONTAKT

076 283 54 55

pavoe@quickline.ch

Bubengasse 19
4524 Günsberg

KOMPETENZEN

- MS Office (Word, Excel, Outlook)
- PC-Hardware & Netzwerktechnik
- Technischer Support (Internet / TV / Telefonie)
- Warenwirtschaftssysteme
- Troubleshooting & Problemlösung
- Service Management
- ITIL Basiswissen

SPRACHEN

- Deutsch – Muttersprache
- Englisch – fliessend
- Französisch – gute Kenntnisse

HOBBYS

Gaming · Filme & Kino · Musik · Zeit mit Freunden

BERUFSERFAHRUNG

04/2024 – 31.08.2026 — **RENET AG – Quickline Verbundspartner**
Backoffice Mitarbeiter & Projektkoordinator

- Administrative und technische Backoffice-Prozesse im Quickline-Umfeld
- Koordination zwischen Kunden, internen Fachbereichen und externen Partnern zur Sicherstellung eines reibungslosen Servicebetriebs
- Bearbeitung komplexer Kundenanliegen und Prozessoptimierung

HIGHLIGHT-PROJEKT
Projektleitung – Migration Quickline Gemeinde Willisau

Übernahme der Gesamtverantwortung für die Migration sämtlicher Quickline-Kundinnen und -Kunden der Gemeinde Willisau vom bisherigen Verbundspartner zum RENET-AG-Mandat.

- Projektplanung, Termin- und Ressourcenkoordination
- Stakeholder-Management und Kommunikation
- Enge Zusammenarheit mit internen und externen Partnern
- Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Übergangs aller Dienste

Erfolgreiche und termingerechte Umsetzung des Projekts bei höchster Kundenzufriedenheit.

10/2019 – 03/2024 — **Quickline AG, Nidau**
Technischer Kundendienstberater

- Technischer Support für Internet, TV und Telefonie
- Analyse und Lösung von Kundenproblemen im First- und Second-Level-Support
- Beratung zu Produkten und Dienstleistungen
- Dokumentation von Störungen und Lösungen im System

Intra Day Manager (01/2023 – 03/2024)

- Operative Steuerung eines 16-köpfigen Teams
- Planung und Koordination der Tagesressourcen
- Überwachung von Servicelevels und KPIs
- Unterstützung der Teamleitung bei operativen Entscheidungen

Internes Praktikum – Content Creator (08/2022 – 07/2023)

- Erstellung von internen und externen Content-Beiträgen
- Unterstützung bei Social Media und Kommunikationsprojekten
- Produktion von Medieninhalten für Marketing und interne Kommunikation

05/2016 – 10/2017 — **Media Markt AG, Biel-Brügg** – Fachberater Entertainment & Braune Ware

09/2015 – 12/2015 — **Müller Handels AG, Thun** – Fachberater Entertainment

06/2015 – 07/2015 — **Rehabilitationsprogramm „GAD", Brügg** – Computer- und Verkaufskurse – Wiedereinstieg in den Berufsalltag

11/2014 – 08/2015 — **Gesundheitliche Auszeit** (Bandscheibenvorfall)

04/2012 – 03/2013 — **Media Markt AG, Biel-Brügg** – Fachberater Entertainment

BILDUNG

2001	Sekundarschule Selzach (SO)
2001	Bezirksschule Selzach (SO)
1998 – 2001	Sekundarschule Süns (AG)
1997 – 1998	Realschule Root (LU)
1991 – 1997	Primarschule Selzach / Bätti bei Büren / Root

WEITERBILDUNGEN

08/2026	ITIL® Foundation 5
08/2025	PC-Techniker Network+ (N+)
01/2025	PC-Techniker A+

REFERENZEN Referenzen auf Anfrage gerne erhältlich.