

CV

HELEN RIGAMONTI

1973-06-12

Sjöviksvägen 71

117 57 Stockholm

Tel: 0760 50 09 71

LinkedIn: se.linkedin.com/in/helenrigamonti

Mail: helen@rigamonti.se



MÅLDRIVEN, ORGANISERAD OCH INKLUDERANDE

- ✓ **15 års erfarenhet som ledare och chef inom privat tjänstesektor, chef för chefer, stora team samt internationell ledarerfarenhet.**
- ✓ **Mycket erfaren inom förändringsledning med fokus på digital transformation, medarbetarskap och kundupplevelsen.**
- ✓ **Djup kunskap inom Customer Experience Management: bloggar, inspirationsföreläser och har skrivit en e-bok om CX och kultur.**
- ✓ **Bakgrund inom tjänsteförsäljning, vilket har format min ledarstil och kommunikation.**
- ✓ **Några av mina arbetsgivare: Cision, Semantix, Unikum, Observer, Södersjukhuset, GodEl**

ARBETSLIVSERFARENHET

Dec 2019 – April 2020

Interimchef kundservice GodEl

Om GodEl: GodEl i Sverige AB är ett svenskt elbolag som ägs av den svenska stiftelsen GoodCause, som har till syfte att starta och driva bolag vars avkastning går till välgörande ändamål. All el som GodEl levererar är förnybar märkt Bra Miljöval.

Mitt uppdrag: Interimuppdrag under en vakans med uppdrag att leda arbetet inom GodEl's kundservice. Uppdragets tyngdpunkt ligger på att arbeta med att skapa en kundcentrerad kultur för att ytterligare öka kundupplevelsen.

Jan 2019 – april 2019

Interim sektionschef inom avd IT, kvalitét, utveckling & MT på Södersjukhuset

Mitt uppdrag: Interimuppdrag under en vakans med uppdrag att leda arbetet inom SöS växel med bemanning 24/7 samt sjukhusadministrationens receptionistverksamhet.

Resultat:

- ✓ Betydande höjning av upplevt bemötande och servicenivåer genom att öka KPI:er som svarsfrekvens, samt halverat hanteringstid per ärende.

Sagt om mig av IT chef på Sös: *"På bara tre månader levererar Helen en räckta av enastående resultat. Målinriktad, med kundfokus och framför allt med en varm och innerlig förmåga att ta tillvara och lyfta medarbetares egna förmågor."*

Juni 2016 – jan 2019

Enhetschef Tolkcenter & Kundtjänst på Semantix Sverige AB

Om Semantix: Nordens ledande språkföretag med tjänster inom översättning, språkutbildning och tolkning.

Mitt uppdrag: Rekryterad till uppdraget att starta upp ett nytt callcenter för tolkar bestående av 50 medarbetare samt gruppchefer i helt nya lokaler i Kungens Kurva. Ett flertal organisationsförändringar utökade mitt ansvar till att inkludera resultatansvar för samtliga svenska tolkcenter samt kundtjänst för Sverige och Norge. Teamen var som störst ca 70 medarbetare, samt gruppchefer och teamledare. Medlem i nordisk ledningsgrupp, lönsamhet- och budgetansvar.

Resultat:

- ✓ Initierat och ansvarat för en digitaliseringsresa genom proaktiv kundvård där andelen selfservice av kundernas tolkbokningar har ökat från 34% - 55%
- ✓ Ansvarat för att driva debiteringsgraden för tolkcenter upp emot 100%
- ✓ Uppnått 95 % medarbetarnöjdhet hos direktrapporterande personal

Aug 2015 – juni 2016

Chef Kundenservice & Customer Success på Unikum – Unikt lärande AB

Om Unikum: Unikum är ett SaaS-bolag och Sverige mest använda verktyg för pedagogisk dokumentation i förskola, skola och gymnasium med över en miljon användare.

Mitt uppdrag: Ansvar för att forma den nya funktionen "Customer Success management" vilket innebar helhetsgrepp på allt som säkrar kundnytta proaktivt.

Resultat:

- ✓ Implementerat ärendehanteringssystem som stöd till proaktiva kundkontakter
- ✓ Satt struktur för att mäta insatser av arbetet med customer success genom kundundersökningar

Sagt om mig av UX-lead: *"Helen är väldigt driftig och kunnig inom Customer success och i min roll som UX-lead på Unikum samarbetade vi en hel del. Helen har väldigt goda ledaregenskaper och kan skapa bra energi och driv i ett projekt. Helen är väldigt rolig att samarbeta med, samtidigt som hon är bra på att behålla fokus i det hon gör."*

2007 – juli 2015

Nordic Director Customer Operations på Cision AB

Om Cision: Cision är ett SaaS-bolag och en global ledande aktör inom affärsdriven informationshantering (media intelligence) och levererar ett komplett arbetsflöde för professionella IR- och PR-kommunikatörer. Cision är världsledande inom sin bransch och har huvudkontor i Chicago med över 100 000 kunder globalt.

Mitt uppdrag: Rollen innebar att driva utveckling av vår service och produktion med fokus på hög kundnöjdhet, ansvara för strategiska beslut i nära samarbete med andra avdelningar samt budget- och personalansvar. Flera förändringar i ägarstruktur samt att driva digitalisering av erbjudande ställde höga krav på snabba förändringar av organisation och kultur.

Resultat:

- ✓ Skapat förutsättningar för teamen att leverera mycket höga resultat i mätningar på kundnöjdhet (4,3-4,5 av 5 möjliga)
- ✓ Drivit felmarginal ner mot noll gällande hantering av kurspåverkande distribution av delårsrapporter av större delen av svenska börsnoterade företag

Sagt om mig av Europachef *"Thanks to her leadership and communication skills, her ability to listen to customers' needs, her attention to details and process efficiency as well as her capability to be proactive, Helen was able to significantly develop and improve the quality of Customer Experience provided by Cision."*

2005-2007

Account Manager på Cision Sverige AB

Mitt uppdrag: Försäljning samt projektledning av kommunikationslösningar och omvärldsinformation till främst börsnoterade kunder. Målgrupp Investor relations, dvs kommunikationschefer, informationschefer samt presschefer.

Resultat:

- ✓ Uppnådde mycket hög måluppfyllelse på månatliga säljmål.
- ✓ Hög retention rate genom vårdande av långsiktiga kundrelationer.
- ✓ Drev lyckade kundprojekt för implementering av digitala tjänster vilket krävde samordning av interna och externa intressenter

Sagt om mig av VD Norden: *"Under sin tid inom sälj visade Helén mycket gott omdöme i sitt sätt att hantera och utveckla kundrelationer och hennes insatser präglades av engagemang, professionalism och hög kvalitet. Hon uppvisade en genuin talang för att arbeta för kundens bästa samtidigt som hon drev tydligt mot säljmål och skapade goda resultat för alla parter."*

1994 – 2005

Teamleader utbildningsavdelningen på Observer (numera Cision Sverige AB)

Utbildare på Observer (numera Cision Sverige AB)

Account manager SME på Waymaker (numera Cision Sverige AB)

Teamledare Kundcenter på Svenska Media AB (numera Cision Sverige AB)

Statistisk ansvarig på Report Undersökningar AB

UTBILDNING

1998 – 2001

Fil. Kand Beteendevetenskap

Stockholms Universitet

- ✓ Sociologi 40 poäng (60hp)
- ✓ Företagsekonomi 20 poäng (30hp)
- ✓ Statistik 60 poäng (90 hp) Examensarbete: "En jämförelse av olika estimationsmetoder vid faktoranalys med SPSS"

Data- och systemvetenskap

Stockholms Universitet

2005

5 poäng (7,5 hp) IT för personligt arbete, kvällskurs

KURSER

Customer journey mapping & CX	Wednesday relations	2019
Ledarskap i digitala transformationer	Handelshögskolan	2019
Certifierad Styrelseledamot	Styrelseakademien	2019
Chef för Chefer	Chefshuset	2017
Ledarskapsutbildning	Mercuri	2008
Ledarskap inom kundservice	Mercuri	2009

SPRÅK

Svenska	Modersmål
Engelska	Flytande i tal och skrift

ÖVRIGT

Mentor på Mentor Academies: <http://www.mentoracademies.se/helenrigamonti/>

Författare av e-bok: "[10 snabba råd för att skapa en CX-kultur](#)"

Föreläsare [Customer Experience Management](#)

Bloggar inom CX och ledarskap <http://rigamonti.se/cx-blogg/>

PERSONLIGT

Bor med min son och make i Liljeholmskajen i Stockholm där vi njuter av innerstadskänsla med närhet till naturområden för promenader. Gift med en italiensk man så god mat med familjen är självklart för oss. Stort intresse för träning, resor och mode.

REFERENSER

Lämnas på begäran. Alla citat ovan finns tillgängliga på min LinkedIn profil eller andra signerade dokument som finns tillgängliga vid begäran.