

LAURI LAPPALAINEN

+358 45 358 6544 • lauri.lappalainen@live.fi • Hyvinkää, Suomi • LinkedIn: Lauri Lappalainen

PROFIILI

Yli 13 vuoden kokemuksen omaava asiakaskokemuksen ja operatiivisen toiminnan ammattilainen, jolla on vahva tausta asiakaspalvelusta, operatiivisesta johtamisesta ja esihenkilötyöstä nopeatempoisissa digitaalisissa liiketoimintaympäristöissä. Kokemusta kokonaisvaltaisesta asiakaskokemuksen kehittämisestä, datalähtöisestä suorituskyvyn johtamisesta sekä jatkuvasta toiminnan kehittämisestä. Tunnetaan helposti lähestyttävänä ja analyttisenä tiimipelaajana, joka toimii rauhallisesti paineen alla ja tekee sujuvaa yhteistyötä eri tiimien ja sidosryhmien kanssa.

KOULUTUS

Liiketalouden Tradenomi | 2021 – 2024

Laurea Ammattikorkeakoulu

Tieto- ja viestintätekniikan

perustutkinto | 2007 – 2012

Hyria Education

OSAAMINEN

- Esihenkilötyö ja tiimien tukeminen
- KPI-seuranta ja suorituskyvyn kehittäminen
- Asiakaskokemuksen ja prosessien kehittäminen
- Prosessien skaalaus ja optimointi
- Monialainen ja kansainvälinen yhteistyö
- Asiakasviestintä

IT & TYÖKALUT

- CRM: Salesforce
- Asiakaspalvelujärjestelmät: Zendesk, Freshdesk
- Puhelin: Vonage
- Data: Tableau, Looker Studio, BigQuery
- HR: BambooHR, Workday
- WFM työkalut
- MS Office & G Suite
- PM: Asana, Trello, Miro, Figma, Jira, Slack

KIELITAITO

- Suomi (Äidinkieli)
- Englanti (Erinomainen)

TYÖKOKEMUS

Delivery Hero Finland Oy / Foodora

Foodora on globaali alustatalouden yritys, joka yhdistää kuluttajat, ravintolat ja lähettikumppanit digitaalisen tilausalustan kautta, mahdollistaen päivittäisen asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen hallinnan keskitetysti.

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER | 2025 – 2026

- Vastaan asiakaskokemuksen kokonaisvaltaisesta kehittämisestä organisaatiotasolla
- Vastaan keskeisten CX KPI -mittareiden seurannasta ja kehittämisestä varmistuen jatkuvan parantamisen ja liiketoimintatavoitteiden tukemisen
- Hyödynnän data-analytiikkaa ja asiakasymmärrystä kehityskohteiden tunnistamiseen sekä operatiivisten parannusten toteuttamiseen
- Johdan monialaisia ja kansainvälisiä projekteja sekä asiakaskokemuksen kehityshankkeita
- Paransin tukikeskuksen käyttöastetta 15 % ja siihen liittyvää asiakastyytyväisyyttä 10 %
- Nostin ulkoistetun asiakaspalvelun asiakastyytyväisyyden 25 %:sta 50 %:iin prosessi- ja suorituskäytöksen avulla

CONTACT CENTER DEVELOPMENT MANAGER | 2022 – 2025

- Toimin osana osaston kolmen hengen johtoryhmää osallistuen strategiseen operatiiviseen päätöksentekoon
- Kehitin työkaluja, prosesseja ja toimintamalleja tehokkuuden, skaalautuvuuden ja tiimien välisen yhteistyön parantamiseksi
- Johdin uusien prosessien ja ratkaisujen käyttöönottoa, mikä paransi tiedonkulkua lokaalin organisaation ja emoyhtiön välillä
- Vastasin hyvitys- ja kompensatioprosessien kokonaisuudesta, saavuttaen kulukontrollin ja mahdollistaen yrityksen historian ensimmäisen budjetissa pysymisen
- Tein yhteistyötä eri tiimien ja kansainvälisten markkinoiden kanssa operatiivisen toiminnan ja prosessien kehittämiseksi

SERVICE MANAGER | 2020 – 2022

- Johdin päivittäistä operatiivista toimintaa ja esihenkilötyötä, parantaen tiimin suorituskäytöä ja nostaen asiakastyytyväisyyttä 7 %
- Vastasin työvuorosuunnittelusta, raportoinnista ja tehtävien jaosta, parantaen operatiivista tehokkuutta ja henkilöstön sitoutumista 10 %
- Kehitin ja toteutin prosessiparannuksia, lyhentäen käsittelyaikoja 10 %
- Osallistuin OKR-suunnitteluun ja vastasin KPI-seurannasta, ylittäen keskeiset tavoitteet 5 %

SUOSITTELIJAT

Saatavilla pyynnöstä

DISPATCHING TEAM LEAD | 2019 – 2020

- Rakensin ja käynnistin Suomeen emoyhtiön pääkonttorilta lokalisoidun tiimin, vastaten tiimin perustamisesta, prosessien määrittelystä ja koko operatiivisen toiminnan jalkauttamisesta paikallisesti
- Johdin päivittäistä lähettiasiakaspalvelutoimintaa, varmistaen sujuvan operatiivisen suorituskyvyn ja palvelun laadun nostaen lähettittytyväisyyttä 20 %
- Vastasin neljän hengen tiimin esihenkilötyöstä, mukaan lukien työvuorosuunnittelu, raportointi ja säännölliset 1:1-keskustelut, jonka seurauksena sisäinen henkilöstökyselyn tulokset vakiintuivat yli 70 % tasolle

CUSTOMER CARE TEAM LEAD | 2017 – 2019

- Johdin päivittäistä asiakaspalvelutoimintaa, varmistaen sujuvan operatiivisen suorituskyvyn ja palvelun laadun
- Vastasin yli 10 hengen tiimin esihenkilötyöstä, mukaan lukien työvuorosuunnittelu, raportointi ja säännölliset 1:1-keskustelut, mikä tuki henkilöstötyytyväisyyden vakiintumista 60–70 % tasolle
- Varmistin päivittäisen operatiivisen toiminnan tehokkuuden ja korkean palvelun laadun toteutumisen

CUSTOMER CARE AGENT | 2012 – 2017

- Vastasin asiakaspalvelusta kuluttajille ja ravintolakumppaneille, sisältäen tilausten seurannan ja ongelmanratkaisun
- Hallinnoin ja päivitin ravintolatietoja, ruokalistoja ja muuta sisältöä varmistaen tiedon ajantasaisuuden ja laadun