

ISAAC LOVELACE YANNEY

IT-SUPPORT | SERVICE DESK | TECHNICAL OPERATIONS

Berlin | isaac.yanney@web.de

LinkedIn | GitHub | Portfolio

BERUFSPROFIL

IT-Support-Kandidat in Berlin mit praktischer Ausbildung in Service-Desk-Abläufen, Windows 10/11, Microsoft 365, ServiceNow-Dokumentation und PowerShell sowie mehr als fünf Jahren formaler Serviceerfahrung. Ich arbeite strukturiert, kommuniziere ruhig mit Anwenderinnen und Anwendern und dokumentiere sorgfältig. Nachweisbare Labs und Projekte decken Netzwerke, Endgeräte, Identitätsverwaltung und Workplace-Support ab.

KERNKOMPETENZEN

SERVICE DESK

Incident-Triage, ServiceNow, Onboarding/Offboarding, Eskalation

WORKPLACE IT

Windows 10/11, Microsoft 365, Imaging, Peripheriegeräte, sichere Datenlöschung

NETZWERKE

TCP/IP, DNS/DHCP, WLAN, VPN, Gateway- und TCP-Pfad-Prüfungen

SYSTEME

PowerShell, Linux, Entra ID, Intune, AD DS, DNS und GPO-Labs

BERUFSERFAHRUNG

09/2020-03/2025 ● Pädagogische Assistenz

Lebenshilfe Berlin | Berlin | Beschäftigung

Unterstützung von Klientinnen, Klienten und Kollegium in einem anspruchsvollen Serviceumfeld; Abstimmung täglicher Prioritäten im multidisziplinären Team und sorgfältige digitale Dokumentation sensibler Sachverhalte.

09/2019-08/2020 ● Bundesfreiwilligendienst

Lebenshilfe Berlin | Berlin

Unterstützung zuverlässiger täglicher Abläufe und enge Abstimmung sensibler Aufgaben mit qualifizierten Fachkräften.

Seit 12/2016 ● Programs Coordinator

Impact Health and Disability International (iHAND) | Ghana

Unterstützung von Administration, Programmen, Fundraising und Community Outreach; strukturierte Berichte und eigenständige Koordination von Aktivitäten. Referenz vom 8. März 2019.

Ref. 04/2019 ● Field Officer

Agricultural and Rural Development Association (ARA) | Ghana

Unterstützung von Aktivitäten in Greater Accra und Central Region im Zusammenhang mit Weltwärts- und mittelfristigen Freiwilligendiensten, einschließlich Zusammenarbeit mit iHAND.

2017/2018 ● Ghana National Service

University of Ghana, College of Health Sciences

Absolvierung des verpflichtenden National Service in einem administrativen und operativen Umfeld.

ARBEITSWEISE

ANWENDER-SUPPORT

Ruhige Erklärungen, Geduld und klare nächste Schritte.

OPERATIONS

Verlässliche Umsetzung und durchdachte Priorisierung.

DOKUMENTATION

Präzise Aufzeichnungen und hilfreicher Eskalationskontext.

ISAAC LOVELACE YANNEY

IT-SUPPORT | SERVICE DESK | TECHNICAL OPERATIONS

Berlin | isaac.yanney@web.de

[LinkedIn](#) | [GitHub](#) | [Portfolio](#)

ANGELEITETE IT-SUPPORT- UND ROLLOUT-PRAXIS

Bakalorz IT Services

UNREGELMÄSSIG 2025-2026

Angeleitete praktische Ausbildung und Kompetenzentwicklung

Angeleitete Praxis in 1st- und 2nd-Level-Support, Incident-Triage, ServiceNow-Ticketdokumentation, Onboarding und Offboarding, Hardwarevorbereitung, Windows-Imaging, sicherer Datenlöschung, Konnektivitätsprüfungen, Anwenderübergabe und strukturierter Eskalation.

EINORDNUNG

Unbezahlte, unregelmäßige praktische Ausbildung - keine Beschäftigung, freiberufliche Tätigkeit, Beauftragung oder Kundenarbeit.

AUSGEWÄHLTE TECHNISCHE ARBEITEN

IT Support Operations Toolkit

EIGENSTÄNDIGES PROJEKT

Schreibgeschützte Windows-, Gateway-, DNS- und TCP-Pfad-Diagnose mit JSON-Ausgabe und Support-Runbooks für wiederholbare Beweiserfassung und klare Eskalation.

Identity, Endpoint & Server Administration

TECHNISCHES LAB

Entra ID, Intune, Conditional Access, AD DS, DNS, GPO, PowerShell und Pester mit synthetischen Daten; demonstriert kontrollierte administrative Änderungsabläufe.

Workplace Collaboration & Meeting-Room Support

PRAXIS-FRAMEWORK

Teams-, Zoom-, AV-, USB- und Docking-Fehleranalyse über Stromversorgung, Signal, Audio, Kamera, Konnektivität und Plattformstatus.

Confidence-Aware Visual Inspection

EIGENSTÄNDIGES PROJEKT

PyTorch-CNN mit FastAPI, Docker, separater Evaluation und expliziter Konfidenzbehandlung; demonstriert reproduzierbare Entwicklung und Validierung.

AUSBILDUNG UND QUALIFIKATIONEN

2017

- **B.Sc. Physics (Computing), Second Class Honours**

Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Ghana | Verliehen am 1. Juni 2017

2020

- **ZAB Zeugnisbewertung**

Deutsche Hochschuläquivalenz auf Bachelor-Niveau | 10. Juni 2020

2026

- **Google IT Support Professional Certificate**

Google / Coursera | Abgeschlossen am 4. September 2026

2025-2026

- **AI Engineering and Computer Vision**

IU Akademie | 19. August 2025-18. Februar 2026

BERUFLICHER STATUS

VERFÜGBAR

Sofort

SPRACHEN

Englisch: Muttersprache | Deutsch: B2

ARBEITSSTATUS

Arbeitserlaubnis für Deutschland; kein Sponsoring erforderlich

NACHWEISE UND ÖFFENTLICHE LINKS

COURSERA-NACHWEIS

coursera.org/verify/professional-cert/CYENYPW0XA6W

PROJEKTQUELLCODE

github.com/isaacyanney

PORTFOLIO

isaac-lovelace-yanney-portfolio.w866ddfs2k.chatgpt.site