

# Jesper Erno

Nygade 5, 2

4220 Korsør

Danmark

+45 22766410

✉ LMJ715@alumni.ku.dk

## Uddannelse

- 2014–2017 **Datalogi**, *Københavns Universitet, København, Bachelor*.  
Startede min bachelor i Datalogi i September 2014 og forventer at være færdig i 2017
- 1999–2002 **HHX**, *Niels Brock, København, Handelsskole*.  
Tog en Højere handelseksamen ved Niels Brock

## Erfaring

### Erhverv

- 2012–2014 **IT Consultant**, *Lexicon IT konsult AB, Stockholm, -*.  
Jeg var konsulent ved EVRY's servicedesk og håndterede flere store Scandivaniske kunder.  
Detaljerede resultater:
- Hjalp med at strømline arbejdsprocessen i servicedesk for at sænke Average Handling Time og ventetid på opgaverne;
  - Hjalp med at sammensætte statistikker til at gøre agenterne bedre;
  - Hjalp med dannelsen af en Knowledge Database for større konsistens i hvordan servicedesken håndterer opgaver;
  - Håndterede min kvote af first line og second line opgaver på servicedesken
- 2009–2012 **Servicedesk agent**, *Teleperformance, Stockholm, First line og senere second line agent ved den danske Applecare*.  
Fik en gennemgående forståelse for de forskellige forbrugerprodukter hos Apple, fra iPod over AppleTV til routere og computerne inklusiv mac OS.
- 2002–2003 **Værnepligtig**, *Den Kongelige Danske Flåde, Flådestation Frederikshavn*.  
Værnepligtig i flåden, arbejdede som Ki-gast på HDMS Vædderen og HDMS Hvidbjørnen omkring Grønland og Færøerne

## Sprog

- Dansk **Modersmål**
- Engelsk **Flydende**
- Svensk **Godt** *Jeg kan tale og læse sproget udemærket, men er ikke god til at skrive det*

## Computer egenskaber

Apple: Bærbar, Stationær, OS, Programmering: Java, SQL.  
iPhone, iPad, iPod.

Microsoft: Windows, AD, Exchange.

Andre: Netværk, Hardware.

## Interesser

Computerspil Jeg spiller og ser en del computerspil, og ønsker at blive udvikler engang

Naturen Jeg kan lide at være udendørs, gå en tur i skoven eller sidde og se på havet

## Medlemskaber

- Alumni medlem af Mensa Sverige

## Referencer

### Job referencer

---

- Mariella Ballardini, EVRY, Servicedesk manager, +46 734-382-182
- Lillianna Bjørkman, Teleperformance, Team leader, +46 737-749-165