



# SUSHMITA SHYAMAL

Geburtsdatum: 12.06.1983  
Geburtsort: Port Blair, Andaman & Nicobar Islands,  
Indien

## KONTAKT

+49 15783448038  
sushmita.shyamal@gmail.com  
Killisfeldstr. 2a,  
76227 Karlsruhe

## BILDUNG

### Master in Computer Science

Universität  
Braunschweig/Wolfenbüttel,  
Deutschland und Poznań Technical  
University of Polen (Note: 1.7)  
2006 - 2009

### Masterarbeit

Design und Implementierung von  
Med-I-Port ODS, DataMart und  
die Report Herstellung für Med-  
I-Pot

### Bachelor of Technology in Elektrik und Elektronik

The Vazir Sultan College of  
Engineering, Universität Kakatiya,  
A.P, Indien  
2001 - 2005

## SPRACHEN

Bengali - Muttersprache  
Englisch - Professional(C2)  
Deutsch - B1

## BERUFSERFAHRUNG

**05/2018- 06/2022**

4 Jahre 2 Monate

**CRIS SUPPORT SPEZIALIST**

Clarivate Analytics, Karlsruhe

- Verwalten / Lösen und Nachverfolgen von Kundenanfragen
- Zusammenarbeit mit verschiedenen IT Teams
- Bereitstellung technischer Fachkenntnisse für Kunden in der CRIS-Lösung Converis
- Dokumentation

**09/2010 - 04/2018**

7 Jahre 8 Monate

**IT SUPPORT SPEZIALIST**

zooplus AG, München

- Unterstützung verschiedener IT Teams bei der Entwicklung von Produktionssystemwissen für die neuen Implementierungen und Verbesserungen
- 1st-Level-Support
- User Right Management
- Überwachungsshop mit Gomez Compuware
- 24h-standby-work

**01/2010 - 07/2010**

7 Monate

**JR. SOFTWARE ENGINEER**

LHS Telekommunikation GmbH,  
Frankfurt

- Kunden Problem Analyse und kundenspezifische Anpassungen von System
- Design und Implementierung

**12/2007 - 06/2008**

7 Monate

**STUDENTEN PRAKTIKUM**

Prisma GmbH, Berlin

- Dokumentation
- Testen von der Applikation
- Forschungsarbeit an verschiedenen Medizinische Standards



# SUSHMITA SHYAMAL

Geburtsdatum: 12.06.1983  
Geburtsort: Port Blair, Andaman & Nicobar Islands,  
Indien

## KONTAKT

☎ +49 15783448038  
✉ sushmita.shyamal@gmail.com  
📍 Killisfeldstr. 2a,  
76227 Karlsruhe

## EXPERTISE

- SaaS-Produktsupport
- Technischer Support
- Kundenserviceorientierung
- Kommunikation
- Troubleshooting

## TECHNISCHE FÄHIGKEITEN

|                                                    |                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programmiersprachen<br/>&amp; Technologien:</b> | Oracle SQL, MySQL, PL/SQL, XML,<br>HTML, CSS, Java, C/C++, Shell<br>Scripting (Bash)                                                                                              |
| <b>Tools:</b>                                      | WinSCP, JIRA, Confluence, Postman,<br>SVN, TeamCity, DeskNow, Salesforce,<br>Aha!, Visual Studio, IntelliJ IDEA,<br>Gomez Compuware, JasperSoft BI<br>Suite Professional, Doxygen |
| <b>Methodologien:</b>                              | Agile, SLA-Management, Incident<br>Management, Root-Cause-Analysen                                                                                                                |

Karlsruhe, 11.02.2025

*Sushmita Shyamal*