

SAAD ALAM

IT ADMINISTRATOR | IT SUPPORT ANALYST | IT DEPLOYMENT KOORDINATOR

 +49 157 32985578 |

 saad_alam9522@yahoo.com |

 [LinkedIn: https://www.linkedin.com/in/saad-alam-shaikh](https://www.linkedin.com/in/saad-alam-shaikh) |

 FÜRSTENWALDE/SPREE, BRANDENBURG, DEUTSCHLAND.

BERUFLICHES PROFIL

Engagierter IT-Fachmann mit über **3 Jahren Berufserfahrung** im Bereich IT-Support, Systemadministration und IT-Deployment. Fundierte Kenntnisse in der Betreuung von Endanwendern, Software- und Hardware-Rollouts sowie IT-Risikobewertung. Analytisch, lösungsorientiert und kommunikationsstark mit dem Ziel, sich langfristig in Richtung **IT-Projektmanagement, IT-Governance oder IT-Operations** weiterzuentwickeln.

TECHNISCHE KERNKOMPETENZEN

- Windows- & macOS-Fehleranalyse
- Microsoft 365 Administration
- Active Directory (Benutzer- & Gruppenverwaltung)
- Software- & Hardware-Deployment
- Remote-Support (RDP, TeamViewer, Any Desk)
- Netzwerktechnologien (LAN, WAN, WLAN, DNS, DHCP, IP-Adressierung)
- Drucker- & Peripheriegeräte-Konfiguration
- IT-Asset- & Inventarverwaltung
- Outlook- & E-Mail-Fehlerbehebung
- Grundkenntnisse Switch- & Router-Konfiguration
- Incident- & Ticketbearbeitung
- IT-Dokumentation & Deployment-Checklisten

AUSBILDUNG

M.Sc. INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT BERLIN SCHOOL OF BUSINESS AND INNOVATION.

BERLIN, DEUTSCHLAND.

- **SCHWERPUNKTE:** IT-Projektmanagement, Datenanalyse, Maschinelles Lernen, Systems Engineering.

OKTOBER 2023 - SEPTEMBER 2025.

B.S. COMPUTER SCIENCE IQRA UNIVERSITY.

KARACHI, PAKISTAN.

- **SCHWERPUNKTE:** Programmierung, Software Engineering, Datenbanksysteme.

SEPTEMBER 2015 - NOVEMBER 2020.

AKADEMISCHES PROJEKT / FORSCHUNG

MASTER ARBEIT: "INTEGRATION VON DATEN ANALYSE UND CYBERSICHERHEIT ZUR OPTIMIERUNG DER RISIKOBEWERTUNG IM IT-PROJEKT MANAGEMENT".

- Einsatz von Datenanalysetechniken zur Identifikation und Bewertung von Projektrisiken.
- Integration von Cybersicherheitsmaßnahmen in IT-Projekt-Risikomodelle.
- Entwicklung datenbasierter Risiko-Heatmaps und Entscheidungsmodelle.
- Analyse von Bedrohungen, Schwachstellen und Ressourcenzuweisung.
- Ableitung praxisorientierter Empfehlungen zur Verbesserung von IT-Governance und Projektsicherheit.
- **SCHWERPUNKTE:** IT-Projektmanagement, Risikobewertung, Datenanalyse, Cybersicherheit, Risikominderung, Entscheidungsfindung für Stakeholder.

BERUFSERFAHRUNG

IT SUPPORT ANALYST - IBEX GLOBAL TECH.

- Betreuung von **200+** Endanwendern im Level-1- und Level-2-IT-Support in Windows- und Microsoft-365-Umgebungen.
- Bearbeitung von durchschnittlich **25–35 Support-Tickets pro Tag** mit einer **Erstlösungsquote von ca. 85 %**.
- Verwaltung von **500+ Benutzerkonten** in Active Directory, inklusive Benutzeranlage, Passwort-Resets und Gruppenrichtlinien.
- Reduzierung der durchschnittlichen **Ticket-Bearbeitungszeit um ca. 20 %** durch strukturierte Fehleranalyse und klare Benutzerkommunikation.
- Durchführung von **100+ Laptop-Imaging- und Deployment-Vorgängen** (Softwareinstallation, Benutzerkonfiguration, Peripheriegeräte).
- Remote-Support über RDP, TeamViewer und AnyDesk, wodurch **Systemausfallzeiten um ca. 30 %** reduziert wurden.
- Pflege und Aktualisierung der IT-Asset-Datenbank für **300+ Geräte** (Laptops, Desktops, Drucker, Netzwerkkomponenten).

KARACHI, PAKISTAN.

JANUAR 2020 - MÄRZ 2023.

IT DEPLOYMENT COORDINATOR - STEPS POINT.

- Koordination von **10+ IT-Deployment-Projekten** für insgesamt **150+ Endanwender**.
- Planung und Umsetzung von **Hardware- und Software-Rollouts** mit einer termingerechten Abschlussquote von **95 %**.
- Erstellung strukturierter Deployment-Zeitpläne, wodurch **Betriebsunterbrechungen um ca. 25 %** reduziert wurden.
- Verwaltung und Nachverfolgung von **200+ IT-Assets**, inklusive Seriennummern, Gerätetestatus und Benutzerzuordnung.
- Zusammenarbeit mit internen IT-Teams, Endanwendern und externen Dienstleistern zur Sicherstellung eines reibungslosen Projektablaufs.
- Erstellung von **20+ technischen Dokumentationen**, Checklisten und Benutzeranleitungen zur Standardisierung von Deployment-Prozessen.
- Sicherstellung der Einhaltung von IT-Sicherheitsrichtlinien und internen Standards während aller Rollout-Phasen.

KARACHI, PAKISTAN.

DEZEMBER 2020 - FEBRUAR 2023.

SOFT SKILLS

- Analytisches Denken & Problemlösungskompetenz
- Klare und strukturierte Kommunikation
- Zeitmanagement & Priorisierung
- Teamfähigkeit & bereichsübergreifende Zusammenarbeit.
- Kunden- und Serviceorientierung
- Belastbarkeit & Flexibilität
- Hohe Detailgenauigkeit
- Selbstständige und strukturierte Arbeitsweise

ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

SPRACHEN:

- DEUTSCH - A2.
- ENGLISCH - B2.
- URDU - C2.

ZERTIFIKATE:

- WORDPRESS ENTWICKLUNG (WEB DEVELOPER'S ACADEMY, MARCH 2021).
- HANDY APPLICATION ENTWICKLUNG (NED UNIVERSITY, AUGUST 2020).
- SOFTWARE ENTWICKLUNG & JAVA (NED UNIVERSITY, FEBRUR 2020).

PROJEKTE: PROFESSIONAL CONNECT – ABSCHLUSS PROJEKT

- Entwicklung einer webbasierten Plattform für professionelles Networking.
- Umsetzung nutzerzentrierter Design- und Entwicklungsprinzipien.