SIDDHARTH SAJEEWON

SENIOR INFRASTRUCTURE AND SYSTEM SUPPORT ANALYST

+1 263-381-9912

https://www.linkedin.com/in/ssajeewon

ssajeewon@gmail.com

Laval, Quebec (Permanent Resident)

EDUCATION

BSc with honours in IT (2022)

British Computer Society (BCS),

The Chartered Institute for IT

- BCS Level 6 Professional Graduate Diploma in IT (2022)
- Professional Graduate Diploma Examination Certificate (2020)
- Diploma Examination Certificate (2019)
- BCS Level 4 Certificate in IT (2017)

CERTIFICATIONS

- Introduction to Microsoft Azure Cloud Services (2025) -Coursera
- Microsoft IT Support Specialist (2025) Coursera
- The Ethical IT Professional (2022) BCS, The Chartered Institue for IT
- Introduction to Cybersecurity (2020) Cisco
- Fundamentals of Digital Marketing (2020) Google Digital Garage

SKILLS

- Active Directory & User Account Management
- Microsoft 365 (Exchange, Teams, SharePoint)
- Windows 10/11 OS Support & Troubleshooting
- Microsoft Azure & Azure AD
- Endpoint Security: CrowdStrike, ManageEngine Endpoint
- Virtualisation: VMware
- Remote Access Tools: Remote Desktop, Forticlient VPN, Connect Tunnel
- Networking: Cisco Meraki, Forescout
- IT Asset Management and Ticketing Systems: GLPI
- Documentation: Confluence
- Strong Troubleshooting & Problem-Solving
- Effective task prioritisation and incident management
- Collaborative team player with experience working across
- Patient and customer-focused approach to user support
- Always learning new tech to stay up to date

ACHIEVEMENTS

USER SUPPORT AND INCIDENT HANDLING

Resolved 200+ monthly support requests across multiple channels, ensuring SLA compliance and accurate incident

SOFTWARE PACKAGE DEPLOYMENT AUTOMATION

Successfully developed software deployment packages for Office 365, Connect Tunnel VPN, CrowdStrike, and VMware Horizon using ManageEngine, enabling users to install via oneclick on the Self-Service Portal.

WINDOWS 11 ENTERPRISE DEPLOYMENT

Led the deployment of Windows 11 across all company computers using WSUS, Group Policy, and Active Directory for streamlined and consistent rollout.

LANGUAGES

English - Fluent French - Fluent Mauritian Creole - Fluent

PROFILE

With solid experience in IT support and system maintenance, I specialise in resolving technical incidents, managing IT assets, and ensuring system uptime across both cloud and on-premise environments. Skilled in troubleshooting hardware, software, network, and security issues, I bring a methodical and service-focused approach to every task. I collaborate on security assessments and internal projects to help strengthen performance and reliability. Known for my initiative, I stay current with emerging technologies and continuously seek to expand my expertise.

WORK EXPERIENCE

Senior Infrastructure and System Support Analyst

iQera Indian Ocean Ltd

December 2022 - July 2025

- Resolved user requests across ticketing platform, phone, remote and onsite support, while maintaining detailed incident logs aligned with ITIL practices.
- Monitored critical IS resources and application performance, identifying bottlenecks and contributing to system optimisation and capacity planning.
- Investigated and resolved complex hardware and software incidents, reducing resolution time and supporting root cause analysis.
- Administered access controls and supported the implementation of new systems and applications, aligning with security and operational standards.
- Actively contributed to IT infrastructure and security projects, managing task prioritisation and ensuring timely delivery of technical objectives.

Infrastructure and System Support Analyst

iQera Indian Ocean Ltd

May 2022 - December 2022

- Installed and configured hardware, OS, and applications to ensure stable system performance and minimal downtime.
- Provided technical support to staff across phone, email, and in person, resolving setup issues and following technical procedures for fault repair.
- Diagnosed and escalated network and system issues, improving day-to-day user productivity.
- Maintained user documentation and support reports to ensure consistency and knowledge sharing.
- Assisted in rolling out new applications and managed user access and permissions as per operational needs.

Information Security Analyst Level 1

CyberVadis Ltd

January 2022 - May 2022

- Performed desktop audits and reviewed security policies and practices to assess compliance and identify gaps.
- Monitored supplier assessments and stayed current on cybersecurity standards, regulations, and evolving threats.
- Analysed supplier profiles and collaborated with internal and external teams to clarify risk-related issues.
- Contributed to the improvement of assessment methodology and supported quality assurance initiatives.

IT Technician

Holdem Holdings Ltd

December 2018 - December 2020

- · Installed and optimised hardware, OS, and enterprise applications to ensure stable and high-performing user environments.
- Maintained system uptime through regular monitoring and prompt response to operational issues.
- Provided end-user support during setups and technical incidents across email, phone, and in person, ensuring minimal disruption.
- Resolved hardware/software issues efficiently, replaced faulty components, and documented solutions for internal reference.

SIDDHARTH SAJEEWON

ANALYSTE PRINCIPAL EN INFRASTRUCTURE ET SOUTIEN AUX SYSTÈMES

4	1	D
L		\Box 17
l	L	$+\nu$

https://www.linkedin.com/in/ssajeewon

ssajeewon@gmail.com

_	_
0	
10	
-\	/

Laval (Québec) - Résident permanent

FORMATION

BSc (Hons) en technologies de l'information (2022) **British Computer Society (BCS),**

The Chartered Institute for IT

- Diplôme professionnel de niveau 6 en TI BCS (2022)
- Certificat d'examen du diplôme professionnel BCS (2020)
- Certificat d'examen du diplôme BCS (2019)
- Certificat de niveau 4 en TI BCS (2017)

CERTIFICATIONS

- Introduction aux services cloud Microsoft Azure (2025) -
- Spécialiste en soutien informatique Microsoft (2025 via Coursera)
- Le professionnel TI éthique BCS (2022)
- Introduction à la cybersécurité Cisco (2020)
- Fondamentaux du marketing numérique Google Digital Garage (2020)

COMPÉTENCES

- · Gestion des comptes utilisateurs & Active Directory
- Microsoft 365 (Exchange, Teams, SharePoint)
- Windows 10/11 installation, configuration, dépannage
- Microsoft Azure et Azure AD
- Sécurité : CrowdStrike, ManageEngine Endpoint Central
- Virtualisation: VMware
- Accès à distance : Remote Desktop, Forticlient VPN, Connect Tunnel
- Réseautique : Cisco Meraki, Forescout
- Gestion des actifs & systèmes de billetterie : GLPI
- · Documentation: Confluence
- Excellente capacité d'analyse et de résolution de problèmes
- Bonne gestion des priorités et des incidents
- Approche collaborative et centrée sur l'utilisateur
- Apprentissage continu des technologies émergentes

RÉALISATIONS PROFESSIONNELLES

• SOUTIEN AUX UTILISATEURS ET GESTION DES INCIDENTS

Traitement de plus de 200 demandes et incidents mensuelles via divers canaux, avec respect des niveaux de service (SLA) et documentation rigoureuse des incidents.

• AUTOMATISATION DU DÉPLOIEMENT DE LOGICIELS

Création de forfaits de déploiement pour Office 365, Connect Tunnel VPN, CrowdStrike et VMware Horizon via ManageEngine, permettant une installation en un clic via le portail libre-service.

DÉPLOIEMENT DE WINDOWS 11 EN ENTREPRISE

Déploiement complet de Windows 11 sur l'ensemble des postes de l'entreprise à l'aide de WSUS, des stratégies de groupe (GPO) et d'Active Directory.

LANGUES

Français - Bilingue / niveau avancé Anglais - Bilingue / niveau avancé Créole mauricien - Langue maternelle

PROFIL

Professionnel en soutien informatique avec une solide expérience en maintenance de systèmes et en gestion d'incidents techniques, tant dans des environnements infonuagiques que sur site. Compétent dans le diagnostic et la résolution de problèmes liés au matériel, aux logiciels, aux réseaux et à la sécurité, avec une approche rigoureuse axée sur le service. J'interviens dans les projets internes et les évaluations de sécurité, tout en assurant la gestion du parc informatique. Curieux et proactif, je me tiens constamment à jour avec les nouvelles technologies pour renforcer la performance et la fiabilité des systèmes.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Analyste principal – Infrastructure et soutien aux systèmes

iQera Indian Ocean Ltd

Décembre 2022 - Juillet 2025

- Résolution des demandes des utilisateurs via téléphone, billetterie, assistance à distance et sur site, tout en assurant un suivi précis des incidents selon les pratiques
- Surveillance des ressources informatiques et des performances applicatives afin d'identifier les ralentissements et contribuer à l'optimisation des systèmes et à la planification de la capacité.
- Investigation et résolution des incidents complexes liés au matériel et aux logiciels, réduisant les délais de résolution et soutenant les analyses des causes fondamentales.
- Administration des droits d'accès et participation au déploiement de nouveaux systèmes et applications, en respectant les normes de sécurité et d'opération.
- Contribution active aux projets d'infrastructure et de sécurité, en gérant les priorités techniques et en assurant le respect des échéanciers.

Analyste – Infrastructure et soutien aux systèmes

iQera Indian Ocean Ltd

Mai 2022 - Décembre 2022

- Installation et configuration du matériel, des systèmes d'exploitation et des applications pour garantir des performances stables et minimiser les interruptions.
- Soutien technique auprès du personnel par téléphone, courriel et en personne, en résolvant les problèmes de configuration et en suivant des procédures techniques documentées.
- Diagnostic et escalade des problèmes liés aux réseaux et aux systèmes, améliorant la productivité quotidienne des utilisateurs.
- Rédaction de la documentation et des rapports de soutien pour assurer la continuité des services et le partage des connaissances.
- Participation au déploiement de nouvelles applications et gestion des accès utilisateurs selon les besoins opérationnels.

Analyste en sécurité de l'information - Niveau 1

CyberVadis Ltd

Janvier 2022 - Mai 2022

- Réalisation d'audits à distance et analyse des politiques, procédures et pratiques de sécurité de l'information afin d'évaluer la conformité et identifier les écarts.
- Suivi des évaluations des fournisseurs tout en demeurant informé des normes de cybersécurité, des réglementations en vigueur et des tendances émergentes.
- Analyse des profils fournisseurs et collaboration avec les équipes internes et externes pour clarifier les problématiques liées aux risques.
- Contribution à l'amélioration de la méthodologie d'évaluation et participation aux initiatives d'assurance qualité.

Technicien en informatique

Holdem Holdings Ltd

Décembre 2018 - Décembre 2020

- Installation et optimisation du matériel, des systèmes d'exploitation et des applications d'entreprise pour garantir un environnement stable et performant.
- Surveillance continue et réponse rapide aux incidents afin d'assurer un temps de fonctionnement maximal des systèmes.
- Soutien aux utilisateurs lors des installations et incidents techniques, en personne, par téléphone ou par courriel, minimisant ainsi les interruptions.
- Résolution efficace des problèmes matériels et logiciels, remplacement des composants défectueux et documentation des interventions pour référence interne.