Shon Caspy

Target: Ingeniero/a Observabilidad SR (Remoto)

Madrid, Spain | narubian@gmail.com | +34 627 28 09 95 | linkedin.com/in/shon-caspy

Summary

Profesional de operaciones tecnológicas con experiencia sólida en Observabilidad operativa: Splunk, análisis de logs, métricas, dashboards y alertas para servicios financieros en producción. Combino diagnóstico entre microservicios, automatización de recuperación y colaboración con ingeniería para mejorar la fiabilidad, junto con experiencia en soporte Microsoft 365 B2B y una satisfacción del cliente de aproximadamente 4.9/5. Mi portfolio personal incorpora Inteligencia Artificial, instrumentación con LangWatch y evaluación de sistemas asistidos por agentes. Conocimientos de Python y/o Shell Scripting: Conocimientos prácticos de Python aplicados a automatización: bot de prueba de concepto y proyectos personales con LangGraph asistidos por agentes. Experiencia sólida en Observabilidad, DevOps, SRE o Platform Engineering: Experiencia práctica sólida en observabilidad operativa con Splunk: análisis de logs, dashboards, métricas, alertas y diagnóstico de incidencias en producción. Experiencia práctica con al menos una de estas tecnologías: OpenTelemetry, Prometheus / Grafana Stack, ELK Stack o Splunk: Experiencia práctica con Splunk en producción: SPL, Regex, dashboards, métricas y alertas. Experiencia en entornos Cloud, especialmente Azure, AWS o GCP: Experiencia en entornos cloud: monitorización con AWS y Splunk, soporte de Microsoft 365 e identidad híbrida, y despliegue SaaS en un proyecto personal.

Technical Skills

Observabilidad: Splunk, SPL y Regex; análisis de logs, correlación de eventos, dashboards, métricas operativas, alertas y validación de conjuntos afectados.

Fiabilidad y disponibilidad: Diagnóstico de causas raíz, recuperación de servicios y tareas afines a SRE desde operaciones; interpretación de salud de servicios durante incidencias.

Conocimientos de metodologías y herramientas DevOps: Git/GitLab, ramas, revisión de cambios y merges a producción; ejecución de despliegues y recuperación con Spinnaker.

Python y automatización: Postman, REST APIs, encadenamiento JSON y procesamiento por lotes; Python aplicado a pruebas de concepto; PowerShell para consultas y diagnóstico.

Experiencia en entornos Cloud: Monitorización del rendimiento con AWS y Splunk; soporte de Azure Active Directory e identidad híbrida; familiaridad con Amazon CloudWatch y Amazon S3.

Inteligencia Artificial: Portfolio personal: LangGraph, orquestación de agentes, tracing con LangWatch, validación de resultados y gestión de recursos de inferencia local.

Level 2 technical support: ServiceNow y diagnóstico de integraciones MuleSoft; soporte SaaS B2B de Microsoft 365, permisos, grupos, licencias, Exchange Online y recuperación de buzones.

Documentación, formación e Inglés avanzado: Runbooks en Confluence, demostraciones técnicas y acompañamiento de compañeros; inglés avanzado: nivel nativo C1/C2, con uso profesional diario.

Professional Experience

Information Technology Operations Specialist | **Western Union**
August 2023 - February 2026

- Construí dashboards y alertas en Splunk para responsables de ingeniería, traduciendo sus necesidades en métricas de errores, altas y actividad transaccional por país. Normalicé formatos y sintaxis mediante Regex para mostrar la salud de plataforma.
- Desarrollé la detección de fallos de vinculación de tarjetas en Splunk y una colección Postman que procesaba pares de identificadores mediante REST APIs, conectadas por exportación CSV manual. El equipo L2 comenzó a utilizarla en unos dos días.
- En ese mismo trabajo, documenté en Confluence una prueba de correlación de tres categorías con SPL y Regex. Coordiné la supresión aprobada con BigPanda y mi responsable, y el arreglo con ingeniería de Mambu: las alertas bajaron 80% y después 90%.
- Investigué incidencias de ServiceNow siguiendo logs hasta el código MuleSoft y sus flujos entre sistemas para localizar el fallo y orientar la resolución. En reuniones de incidentes aporté evidencia sobre si nuestros servicios de orquestación estaban afectados.
- Automaticé con Regex el análisis de diez archivos de logs locales de facturación, contrastando éxitos y fallos con el Excel de origen para identificar los reprocesos necesarios.
- Reconstruí desde Splunk el conjunto identificado de datos afectados por una interrupción de escritura en Snowflake de aproximadamente un mes; comprobé su completitud y preparé los campos solicitados para el posterior reencolado.

L2 Operations Support | **NEO (getneo.com)**
November 2022 - February 2023

- Escribí consultas SQL para conciliación de registros y validación de consistencia entre sistemas financieros, investigando discrepancias mediante consultas sobre los datos.
- Desarrollé un bot de prueba de concepto en Python que conectaba Slack con Azure DevOps Work Items para automatizar la creación interna de tickets.

Technical Support Engineer | **Teleperformance**
April 2021 - February 2022

- Mantuve una satisfacción del cliente de aproximadamente 4.9/5 atendiendo varios cientos de casos semanales de administradores Microsoft 365, incluidos problemas complejos, en un equipo con fuertes limitaciones de personal.
- Resolví casos B2B de Microsoft 365 sobre Azure Active Directory, Intune, permisos, grupos, licencias, Exchange Online, OneDrive y SharePoint, además de conflictos de cuentas en Windows y recuperación de buzones.
- Desbloqueé una migración de correo mediante PowerShell: localicé un buzón inesperado y corregí su asociación con la cuenta Azure Active Directory correspondiente. También investigué permisos heredados y grupos RBAC.
- Acompañé a administradores en configuración híbrida y migraciones hacia Microsoft 365. Durante la formación interna, demostré procedimientos PowerShell y apoyé al responsable y a la siguiente incorporación de compañeros.

Information Technology Team Manager | **Centro Medico La Paz**
August 2020 - May 2021

- Gestioné un equipo IT de tres personas en un recinto hospitalario con escasez de repuestos; distribuí tareas, mantuve PCs e impresoras y orienté a un técnico para resolver incidencias con mayor independencia.
- Recuperé el servidor Exchange tras un fallo de configuración mediante AOMEI Backupper y NAS; realicé recuperaciones de buzones y gestioné capacidad de almacenamiento. Administré también DNS y DHCP.

Service Engineer | **MAR Ltd**
March 2016 - January 2020

- Presté soporte técnico remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera de horario; resolví bloqueos de servicios clínicos y reparé relaciones entre exámenes, imágenes y transcripciones DICOM/PACS.
- Probé archivos de servicio localmente y los promoví al servidor en producción; ejecuté operaciones de backup, incluidas programaciones incrementales, dentro de una operación sanitaria nacional.
- Colaboré en una aplicación de tickets C# .NET para IT y usuarios, poniendo en marcha personalmente el servidor local y proporcionando una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.

End User Support Specialist | **HOT Telecommunication**
January 2010 - January 2011

- Diagnostiqué conectividad y lentitud por teléfono mediante IP, DHCP, ping y traceroute; configuré equipos de cliente remotamente y acompañé a usuarios frustrados hasta recuperar el servicio.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- Instrumenté un endpoint LLM con LangWatch y telemetría de cadenas de fallback en un proyecto personal, incorporando visibilidad sobre su funcionamiento.
- Definí arquitectura y criterios de aceptación para sistemas personales LangGraph implementados con asistencia de agentes; evalué los flujos y diseñé comprobaciones explícitas de éxito, fallo y procedencia.
- Operé inferencia local en RTX 5080, ajustando residencia de modelos, VRAM, contexto y concurrencia. Documenté 47 procedimientos operativos para agentes y 24 habilidades ejecutables con rutas por modelo y verificaciones.

Education

The Hebrew Reali School, GED, Computer Programming + Physics
July 2011

Languages

Fluent English (Native)