Shon Caspy

Target: Técnico/a de Soporte N1

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

Summary

Profesional de soporte técnico residente en Madrid, con experiencia en atención de primera línea, soporte corporativo, Microsoft 365 y operaciones de segunda línea. Combina diagnóstico de incidencias, asistencia presencial y remota, mantenimiento de PCs e impresoras y documentación de procedimientos. Mantuvo una satisfacción media de aproximadamente 4,9/5 en soporte empresarial de Microsoft 365, resolviendo casos complejos bajo una carga sostenida de trabajo. Inglés B2-C1 hablado y escrito: Inglés nativo, nivel declarado C1/C2, con uso profesional diario. Trabajo en entornos internacionales con uso habitual del inglés: Experiencia con equipos internacionales y entre husos horarios; uso profesional diario del inglés en soporte técnico. Inglés B2-C1: Inglés nativo, nivel declarado C1/C2.

Technical Skills

Soporte IT N1; Helpdesk: Soporte a usuarios corporativos; Soporte presencial y remoto: atención telefónica, control de escritorio y asistencia a personal sanitario, administrativo y dirección.

Microsoft 365; Microsoft Intune: Soporte B2B de SaaS: Exchange Online, Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint, licencias, permisos y problemas de Windows 10/11 vinculados a Intune.

Administración básica de entornos Microsoft: Windows Server, Active Directory, Azure Active Directory, DNS/DHCP, edición de GPO existentes, recuperación de Exchange y diagnóstico con PowerShell.

Gestión de herramientas de ticketing; Ticketing: Gestión de incidencias: uso operativo de ServiceNow en Level 2 technical support, investigación por lotes y derivación al equipo responsable.

Microinformática; Resolución de problemas: Configuración y mantenimiento de PCs e impresoras; Usuarios corporativos: soporte de puestos Windows, TCP/IP, Wi-Fi y diagnóstico con ping y tracert.

Documentación técnica; Comunicación; Trabajo en equipo: Runbooks en Confluence, explicaciones a usuarios y administradores, coordinación con ingeniería y acompañamiento técnico a compañeros.

Capacidad de organización; Orientación al cliente: Asignación de tareas y desescalada; Actitud proactiva; Orientación a la mejora continua: automatización de tareas repetitivas y análisis de causas recurrentes.

Inglés B2-C1 hablado y escrito: Requisito cubierto con inglés nativo C1/C2. Trabajo en entornos internacionales con uso habitual del inglés: servicio diario en inglés y colaboración entre husos horarios.

Professional Experience

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

- Trabajó incidencias de segunda línea en ServiceNow, investigando fallos mediante Splunk y trazando flujos de MuleSoft para resolverlos o derivarlos al equipo propietario.
- Creó una vista de detección en Splunk y una colección Postman para recuperar vinculaciones de tarjetas mediante REST APIs, conectadas por exportación manual CSV; el equipo comenzó a utilizar la colección en unos dos días.
- Documentó la clasificación y correlación de ese mismo problema en Confluence; coordinó la supresión con BigPanda y su responsable, y la corrección con ingeniería de Mambu, reduciendo las alertas un 80% y después un 90%.
- Construyó paneles de salud en Splunk y comunicó el estado de los servicios de orquestación en reuniones de incidencias, colaborando con equipos internacionales entre husos horarios.

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

- Escribió consultas SQL para reconciliar registros y validar consistencia entre sistemas; desarrolló un prototipo Python de creación de tickets entre Slack y Azure DevOps.

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

- Mantuvo una satisfacción media de aproximadamente 4,9/5 al atender varios cientos de casos semanales de administradores de Microsoft 365, resolviendo problemas complejos en un equipo con personal insuficiente.
- Prestó soporte B2B a administradores de tenants empresariales en Microsoft 365: Microsoft Intune, Exchange Online, Office, OneDrive, SharePoint y gestión cotidiana de grupos de Teams.
- Resolvió problemas de Outlook y Windows 10/11 relacionados con cuentas, licencias, Intune y correo; investigó permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC.
- Reparó una migración de buzón fallida mediante PowerShell, identificando un buzón inesperado y asociándolo a la cuenta correcta; también orientó a administradores en configuraciones híbridas y migraciones.
- Participó en un curso de un mes sobre administración de Microsoft 365, ayudó con ejercicios y acompañó a la segunda incorporación formativa; utilizó inglés diariamente en el servicio.

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

- Gestionó un equipo de tres personas en un recinto hospitalario, distribuyendo tareas y orientando a un técnico durante incidencias; mantuvo PCs e impresoras mediante sustitución de componentes ante la escasez de repuestos.
- Administró DNS y DHCP en Windows Server, configurando direcciones y registros coherentes para nuevos equipos; editó GPO existentes cuando la configuración de los puestos lo requería.
- Configuró impresoras de red en PCs de usuarios y habilitó acceso mediante TeamViewer para la empresa externa que administraba las bases de datos médicas.
- Operó copias con AOMEI Backupper y NAS, recuperó buzones y restauró completamente Exchange tras un cambio de configuración fallido, recuperando el correo sin herramientas de pago ni soporte del proveedor.

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

- Prestó soporte mediante control remoto a médicos y personal de secretaría, resolviendo bloqueos de servicios clínicos e impresoras de CD y ofreciendo cobertura fuera del horario habitual.
- Colaboró en una aplicación interna de ticketing para usuarios y técnicos; puso en marcha el servidor local del sistema, cuyo cliente C# .NET permitía registrar y seguir solicitudes.
- Administró DNS/DHCP para nuevas máquinas, editó GPO existentes y configuró impresoras en PCs; coadministró telefonía SIP y ofreció soporte a softphones y teléfonos de escritorio.
- Ejecutó cambios de servicio y copias incrementales en producción, junto con tareas de Active Directory y Exchange; reparó relaciones entre exámenes, imágenes y transcripciones en sistemas DICOM/PACS.

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

- Atendió incidencias telefónicas de primera línea, aislando fallos entre conexión, router y PC con configuración IPv4, ping y tracert, y acompañando a usuarios frustrados hasta la resolución.
- Configuró remotamente routers domésticos desde una consola del proveedor: SSID, contraseñas, DHCP, canales Wi-Fi, reenvío de puertos, credenciales PPPoE, firmware y reinicios.

Personal Projects

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Cursó aproximadamente el 40% de formación CCNA, centrada en cableado, direccionamiento IPv4, cálculo binario y subnetting; formación parcial sin certificación.

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En proyectos personales, redactó 47 procedimientos operativos para agentes y 24 habilidades ejecutables, incorporando reglas de selección de modelos y controles de verificación.

Education

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

Languages

Fluent English (Native)