Shon Caspy

Target: Ingeniero/a de Soporte y Mantenimiento L2

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

Summary

Profesional de Soporte L2 con experiencia en sistemas críticos para la operación bancaria y sanitaria, diagnóstico técnico y atención a administradores empresariales. Combina investigación de integraciones, automatización operativa y recuperación de servicios con una satisfacción del cliente de aproximadamente 4,9/5 en soporte Microsoft 365. Orientación a la mejora continua demostrada mediante documentación técnica, eliminación de incidencias recurrentes y colaboración con ingeniería.

Technical Skills

Soporte Nivel 2: Level 2 technical support en ServiceNow; Entornos de soporte multinivel, escalado fundamentado y coordinación técnica con equipos propietarios y proveedores.

Diagnóstico de software y hardware: Resolución de problemas técnicos presencial y remota: PCs, impresoras, Windows, Windows Server, DNS, DHCP, conectividad y recuperación de Exchange.

Análisis avanzado de logs: Investigación de incidencias y Análisis de causa raíz con Splunk, SPL y Regex; correlación de eventos, trazado de código y reconstrucción de datos.

Gestión de incidencias; Gestión de problemas: Clasificación de errores, investigación por lotes, seguimiento de salud de servicios y aportación de evidencia para correcciones definitivas.

Integración de soluciones; Despliegues: Operación de integraciones MuleSoft, APIs REST, JSON y Postman; cambios asignados mediante Git/GitLab, despliegues Spinnaker y pruebas locales previas a versiones.

Base de conocimiento: Runbooks y procedimientos en Confluence; explicación de diagnósticos, acompañamiento técnico y mentoring práctico de compañeros durante formación y soporte.

Autonomía; Proactividad; Mejora continua: Investigación independiente, detección anticipada de fallos, automatización de recuperaciones y creación colaborativa de herramientas de seguimiento del soporte.

Entorno internacional; Inglés intermedio/alto (B2/C1): Inglés nativo, C1/C2 declarado; uso profesional diario en soporte y colaboración con equipos internacionales de distintas zonas horarias.

Professional Experience

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

- Operé integraciones financieras MuleSoft en producción, investigando tickets L2 de ServiceNow y siguiendo logs hasta el código y los flujos entre sistemas para localizar el fallo y fundamentar su resolución o escalado.
- Construí la detección Splunk y la colección Postman para recuperar tarjetas sin vincular: exportación manual CSV de identificadores y encadenamiento de APIs REST. El equipo L2 comenzó a utilizar la colección en unos dos días.
- Dentro de esa misma mejora, documenté la correlación de tres clases de error en Confluence y coordiné supresiones con BigPanda y mi responsable, además de correcciones de código por Mambu: los avisos bajaron un 80% y después un 90%.
- Automaticé el análisis de logs de facturación mediante Regex, contrastando éxitos y fallos de diez archivos locales con el Excel de origen para identificar las ejecuciones que requerían repetición.
- Construí dashboards Splunk con errores, altas y transacciones por país, normalizando formatos para los indicadores solicitados. En reuniones de incidentes comunicaba, desde logs y métricas, si los servicios de orquestación estaban afectados.
- Participé en soluciones de Alta disponibilidad y baja latencia; ejecuté cambios puntuales revisados mediante GitLab y varios despliegues Spinnaker, recuperando uno fallido mediante eliminación de la instancia afectada y redespliegue.

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

- Escribí consultas SQL para reconciliación de libros y validación de datos entre sistemas financieros. Desarrollé además una prueba de concepto Python que conectaba Slack con Azure DevOps para crear tickets internos.

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

- Mantuve una satisfacción media del cliente de aproximadamente 4,9/5 mientras resolvía casos complejos de administradores Microsoft 365, con varios cientos de casos semanales en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B de Microsoft 365 SaaS a administradores: Azure Active Directory, Intune, licencias, Teams, Exchange Online, OneDrive y SharePoint; atendí también problemas de Outlook y Windows 10/11 asociados.
- Resolví una migración fallida identificando mediante PowerShell un buzón inesperado y corrigiendo su asociación con la cuenta Azure Active Directory; también orienté a administradores en configuraciones híbridas y migraciones desde servidores locales.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC razonando desde las relaciones entre objetos, resolviendo comportamientos no documentados y ofreciendo estrategias de diagnóstico como referencia técnica interna.
- Acompañé al responsable de equipo durante ejercicios del curso de administración Microsoft 365 y mentoricé a la siguiente incorporación formativa, demostrando procedimientos prácticos de PowerShell y acceso a carpetas cloud.

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

- Gestioné un equipo de tres personas en un recinto hospitalario, asignando tareas y manteniendo PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas mediante sustitución de componentes ante la escasez de repuestos.
- Recuperé el servidor Exchange tras un cambio de configuración fallido utilizando AOMEI Backupper gratuito y NAS propio; realicé recuperaciones de buzones y gestioné capacidad para conservar puntos de restauración.
- Administré DNS y DHCP en Windows Server, manteniendo concordancia entre direcciones y registros; edité GPO existentes según las necesidades de configuración y configuré impresoras en los PCs de usuarios.
- Desarrollé la independencia de un técnico durante incidencias reales, ajustando las indicaciones y pistas para que alcanzara la solución por sí mismo mientras se resolvían los problemas.

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

- Presté soporte remoto a médicos y personal administrativo, también fuera del horario habitual, resolviendo bloqueos de impresoras de CD y servicios clínicos congelados para recuperar sus flujos de trabajo.
- Reparé relaciones huérfanas entre exploraciones, imágenes y transcripciones en un entorno sanitario nacional DICOM/PACS y RIS, restableciendo la vinculación correcta de los registros clínicos.
- Probé cambios de archivos de servicio localmente antes de promoverlos al servidor en producción y ejecuté operaciones de backup con el producto McAfee, incluidas programaciones incrementales.
- Colaboré en una aplicación de tickets C# .NET con almacenamiento XML, montando personalmente el servidor local y proporcionando a usuarios y técnicos una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.

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

- Diagnostiqué conectividad por teléfono con IP, ping y traceroute; configuré routers remotamente, actualicé firmware y resolví incidencias manteniendo el diálogo con clientes inicialmente enfadados hasta recuperar el servicio.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En mi portfolio personal, redacté 47 procedimientos operativos estructurados y 24 skills ejecutables para agentes, definiendo selección de modelos y controles de verificación como trabajo de diseño de procesos.

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Formación parcial en fundamentos CCNA: cableado, direccionamiento IP, cálculo binario y subnetting; aproximadamente el 40% del curso, sin certificación.

Education

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

Languages

Fluent English (Native), Spanish (Basic / limited)