Shon Caspy

Target: Técnico de soporte - Helpdesk

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

Summary

Profesional de soporte técnico con experiencia en Helpdesk, atención presencial y remota, Microsoft 365 y resolución de incidencias de usuarios. Mantuvo un CSAT aproximado de 4,9/5 en Teleperformance, atendiendo casos complejos de administradores empresariales. Experiencia prestando servicios en empresas globales con presencia internacional, con soporte L2 en Western Union y colaboración entre equipos de distintas zonas horarias.

Technical Skills

Helpdesk: Soporte técnico a usuarios onsite y remoto: PCs, aplicaciones y periféricos. Soporte remoto mediante control de escritorio; Soporte N1 telefónico y diagnóstico de conectividad.

Ticketing: Gestión de incidencias y peticiones mediante herramientas de ticketing: ServiceNow, Level 2 technical support (L2), investigación, resolución y escalado al equipo responsable.

Microsoft Office 365 / M365: Soporte B2B de SaaS: Exchange Online, Outlook, Office, OneDrive, SharePoint y grupos de Teams; Intune y Windows 10/11 dentro de casos de administradores.

Gestión de identidades: Identidades, permisos, licencias y RBAC en Azure Active Directory/M365; trabajo con Active Directory local y edición de GPO existentes.

Microinformática: Mantenimiento de equipos informáticos y aplicaciones: componentes de PCs, configuración de impresoras de red, incidencias de impresión y actualizaciones mediante releases.

Wifi: Configuración de acceso a redes wifi: SSID, contraseñas y canales manuales; routers a escala pyme, TCP/IP, DNS y DHCP.

Diagnóstico y transferencia técnica: PowerShell, análisis de logs con Splunk, documentación en Confluence, orientación a compañeros y acompañamiento práctico durante formación y resolución de casos.

Idiomas: Inglés B2 / Inglés mínimo B2 (MCER): superados por inglés nativo, C1/C2 declarado, utilizado diariamente en soporte profesional. Castellano: básico / limitado.

Professional Experience

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

- Trabajó tickets de ServiceNow como soporte de segundo nivel en operaciones de banca digital, investigando incidencias y colaborando con equipos internacionales en distintas zonas horarias.
- Identificó fallos de vinculación de tarjetas en Splunk y construyó la colección Postman para recuperarlos mediante REST APIs; conectó ambas herramientas mediante exportación manual CSV, con adopción operativa en unos dos días.
- Documentó en Confluence la clasificación de ese mismo problema y coordinó la supresión con BigPanda y su responsable, además de aportar evidencia a Mambu para la corrección; los avisos bajaron un 80% y después un 90%.
- Localizó fallos entre sistemas mediante logs y lectura de código MuleSoft, orientando el escalado al propietario correcto; en reuniones de incidencias, informó del estado de sus servicios a partir de métricas.

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

- Escribió consultas SQL para reconciliar libros de operaciones, validar consistencia entre sistemas financieros e investigar discrepancias durante una etapa breve de soporte operativo.

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

- Mantuvo un CSAT aproximado de 4,9/5 atendiendo varios cientos de casos semanales de administradores Microsoft 365, con atención al cliente y resolución de problemas complejos bajo carga sostenida.
- Prestó soporte B2B de Microsoft 365 Concierge: Exchange, recuperación de buzones, retención, Office, OneDrive y almacenamiento SharePoint; resolvió también problemas de Outlook y Windows 10/11 relacionados con cuentas, licencias e Intune.
- Resolvió incidencias de identidades, grupos de Teams, permisos y licencias en Azure Active Directory y M365, incluyendo herencia de grupos anidados, derechos efectivos y configuración de grupos de roles RBAC.
- Reparó una migración de correo que fallaba repetidamente: utilizó PowerShell para localizar un buzón inesperado y corregir su asociación con la cuenta de Azure Active Directory correspondiente.
- Fue referencia técnica para compañeros y mentorizó a la segunda incorporación durante su formación; orientó ejercicios de Exchange Online y demostró procedimientos PowerShell y acceso a carpetas cloud desde Windows.

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

- Mantuvo PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas en un recinto hospitalario, recurriendo al intercambio de componentes ante la escasez de repuestos para conservar equipos funcionales.
- Gestionó las impresoras de red del centro y configuró sus conexiones en los PCs de usuarios como parte del soporte cotidiano del puesto de trabajo.
- Administró DNS y DHCP en Windows Server, coordinando direcciones estáticas y registros de nuevas máquinas; editó GPO existentes cuando la configuración de los endpoints lo requería.
- Realizó recuperaciones de buzones y una restauración completa de Exchange tras un cambio fallido, utilizando AOMEI Backupper gratuito y un NAS cuyo espacio mantenía manualmente.
- Distribuyó las intervenciones del equipo de tres personas entre los edificios del recinto y acompañó a un técnico en llamadas reales, mediante pistas ajustadas para desarrollar su autonomía.

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

- Prestó soporte remoto a médicos y personal administrativo, también fuera del horario habitual, resolviendo servicios clínicos bloqueados e impresoras de CD atascadas para restablecer sus flujos de trabajo.
- Colaboró en una aplicación interna de ticketing para usuarios y técnicos; puso en marcha el servidor local de una solución C# .NET con almacenamiento XML inicial.
- Administró DNS y DHCP del entorno interno y configuró routers, SSID y acceso inalámbrico a escala pyme; gestionó impresoras de red y su configuración en PCs.
- Preparó y probó archivos de servicio localmente antes de promoverlos al servidor en producción; ejecutó operaciones de backup con la herramienta McAfee, incluidas programaciones incrementales.

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

- Prestó Soporte N1 telefónico de conectividad, diferenciando fallos de línea, router y PC mediante direcciones IP, ping, traceroute y pruebas de velocidad, y reconduciendo llamadas de usuarios frustrados.
- Configuró remotamente routers de clientes: SSID, contraseñas wifi, DHCP, reenvío de puertos y cambios manuales de canal; aplicó firmware, reinicios y restablecimientos cuando la configuración lo requería.

Education

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