Shon Caspy

Target: Técnico/a de Service Desk N1/N1.5 con idiomas

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

Summary

Profesional de Service Desk y Helpdesk con experiencia en soporte N1 de conectividad, asistencia remota a usuarios y soporte L2 en banca digital. Combino resolución de incidencias de Windows y Microsoft 365 con diagnóstico de redes, hardware y aplicaciones, y derivación al equipo responsable cuando corresponde. Mantuve un CSAT aproximado de 4,9/5 en Microsoft 365 Concierge, resolviendo casos complejos de administradores bajo un volumen sostenido de solicitudes. Redes básicas: IP, DHCP y DNS: Redes IP: diagnóstico de conectividad, direccionamiento y subnetting, configuración DHCP y mantenimiento y diagnóstico DNS. Uso de herramientas de ticketing: ServiceNow, Jira Service Desk o Zendesk: Uso de ServiceNow para trabajar tickets de Service Desk e investigar incidencias en soporte L2. Sector bancario: Experiencia en banca digital con WUDB, en operaciones L2 de integraciones y recuperación de incidencias de tarjetas.

Technical Skills

Service Desk; Helpdesk; Soporte técnico: Experiencia reciente en Helpdesk o soporte a personas usuarias: trabajo de segunda línea, Level 2 technical support, con ServiceNow. Sector bancario: operaciones de banca digital. Ticketing: investigación y resolución de tickets.

Workplace: Windows 10/11, Microsoft Office y Outlook; soporte B2B de Microsoft 365 como SaaS, OneDrive y SharePoint. Microsoft Teams: gestión habitual de grupos. Seguridad de acceso: identidad, permisos y licencias.

Hardware y periféricos; Soporte remoto: Mantenimiento de PCs mediante sustitución de componentes; configuración de impresoras de red y soporte de impresoras de etiquetas. Control remoto de escritorio y configuración remota de routers.

Redes básicas: IP, DHCP y DNS: Diagnóstico TCP/IP, ping y traceroute; direccionamiento, subnetting, DHCP y registros DNS coherentes. Configuración Wi-Fi y asesoramiento sobre dominios y autenticación de correo SPF y DMARC.

Gestión de incidencias: Diagnóstico, resolución y escalado al equipo responsable; análisis de logs con Splunk y documentación en Confluence. Familiaridad autoatestada con ITIL en gestión de incidencias, eventos y cambios.

Orientación al cliente: Comunicación y escucha activa en diagnóstico telefónico, desescalada de llamadas y explicación de comprobaciones técnicas. Atención a administradores empresariales, personal clínico y dirección; mentoring técnico durante formación y casos reales.

Proactividad e iniciativa: Detección de fallos y automatización de procedimientos de recuperación mediante Splunk, Postman y REST APIs; colaboración en herramientas internas para registrar y seguir solicitudes.

Adaptabilidad y ganas de aprender: Formación práctica Microsoft 365 y fundamentos de redes; resolución con recursos limitados. Navegadores: consolas web y automatización personal con Playwright y Chrome DevTools Protocol.

Professional Experience

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

- Trabajé tickets de Service Desk en ServiceNow como soporte L2 de banca digital, investigando incidencias de integraciones productivas de cuentas, tarjetas y procesos de identificación.
- Localicé fallos entre sistemas internos y terceros mediante logs y lectura de código MuleSoft, reconstruyendo el recorrido de los datos para resolver la incidencia o derivarla al equipo responsable.
- Creé la detección Splunk y recuperación Postman de tarjetas mediante exportación CSV manual; documenté la clasificación en Confluence y coordiné supresión de alertas y correcciones de Mambu, reduciendo las alertas primero un 80% y después un 90%.
- Construí paneles Splunk de salud operativa para ingeniería y aporté análisis de logs durante incidentes mayores, comunicando mediante métricas si los servicios de orquestación estaban afectados.

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

- Escribí consultas SQL para reconciliar registros y validar datos entre sistemas financieros; desarrollé una prueba de concepto Python que conectaba Slack y Azure DevOps para crear tickets internos.

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

- Mantuve un CSAT aproximado de 4,9/5 mientras atendía varios cientos de casos semanales de administradores Microsoft 365, resolviendo incidencias complejas en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B de Microsoft 365 a administradores de tenants: Microsoft Office, Exchange Online, OneDrive, almacenamiento SharePoint y gestión cotidiana de grupos de Microsoft Teams.
- Resolví problemas de Outlook y Windows 10/11 cuando los conflictos de cuentas, licencias, Intune o correo se manifestaban en los PCs utilizados para acceder al tenant.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC; utilicé PowerShell para localizar un buzón inesperado y corregir su asociación con Azure Active Directory, desbloqueando una migración.
- Guié a administradores en configuración híbrida y migraciones hacia Microsoft 365; diagnostiqué problemas de resolución de dominios y correo asociados a registros SPF y DMARC.
- Participé en formación de un mes sobre administración Microsoft 365, ayudé al equipo con ejercicios de Exchange Online y PowerShell y acompañé técnicamente a la segunda incorporación formativa.

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

- Gestioné un equipo de tres personas en un recinto hospitalario, asignando intervenciones y prestando soporte directo a dirección; mantuve PCs e impresoras operativos mediante sustitución de componentes disponibles.
- Configuré impresoras de red en PCs y mantuve coherentes direcciones estáticas, configuración DHCP y registros DNS en Windows Server; edité objetos de Group Policy existentes.
- Realicé recuperaciones de buzones con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS; restauré íntegramente el servidor Exchange tras un fallo de configuración, recuperando el servicio sin herramientas de pago ni soporte del proveedor.
- Desarrollé la autonomía de un técnico durante intervenciones reales mediante preguntas y pistas ajustadas al problema, ayudándole a alcanzar la solución sin sustituir su propio diagnóstico.

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

- Presté soporte remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera del horario habitual; resolví bloqueos como impresoras de CD atascadas y servicios clínicos congelados.
- Colaboré en una aplicación interna de ticketing para usuarios y técnicos, poniendo en marcha su servidor local; el cliente C# .NET permitía registrar y seguir solicitudes de soporte.
- Administré DHCP y DNS conjuntamente, configuré impresoras en PCs y edité políticas existentes; coadministré telefonía SIP y VoIP utilizada mediante softphones y teléfonos de escritorio.

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

- Realicé diagnóstico N1 por teléfono, diferenciando fallos de línea, router y PC mediante direccionamiento IP, DHCP, ping y traceroute; desescalé llamadas difíciles y acompañé al usuario hasta resolver su conexión.
- Configuré remotamente routers de clientes desde una consola web: SSID, contraseña, DHCP, canales Wi-Fi, port forwarding y credenciales PPPoE, además de reinicios, firmware y restablecimientos.

Personal Projects

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Estudié aproximadamente el 40% inicial de un curso CCNA, centrado en cableado, direccionamiento, cálculo binario y subnetting, incluida la relación entre número de subredes y hosts.

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En proyectos personales, trabajé con perfiles de navegador, Playwright y Chrome DevTools Protocol; redacté procedimientos operativos estructurados para agentes con rutas de ejecución y controles de verificación.

Education

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