Shon Caspy

Target: Analista Funcional / Soporte de Aplicaciones

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

Summary

Especialista en soporte de aplicaciones y análisis funcional, con experiencia en banca digital, Microsoft 365 y sistemas sanitarios. Combino consultas SQL, investigación de discrepancias, análisis de logs y lectura de código para localizar fallos y recuperar procesos. Aporto documentación técnica, coordinación entre equipos y atención a administradores empresariales, con una satisfacción del cliente de aproximadamente 4,9/5 en Teleperformance.

Technical Skills

Soporte funcional de aplicaciones: Soporte de aplicaciones sanitarias, Microsoft 365 e integraciones; análisis funcional de incidencias funcionales, estados de proceso, relaciones entre registros y bloqueos de usuario.

SQL · Bases de datos: Obtención de evidencias mediante consultas a BBDD: SQL para investigar discrepancias, conciliar registros y validar consistencia; administración rutinaria de bases internas en MAR.

Análisis de incidencias e identificación de causas: Correlación de logs y aislamiento de fallos con Splunk, SPL y Regex; reconstrucción de intercambios entre sistemas y cuadros de indicadores operativos.

Interpretación de pseudocódigo: Comprensión de lógica y flujos, respaldada por lectura de código MuleSoft; seguimiento de dependencias upstream/downstream y modificaciones puntuales revisadas mediante Git y GitLab.

Experiencia en el sector bancario: Banca digital en WUDB: operaciones de integraciones de cuentas, tarjetas y verificación de identidad; servicios MuleSoft conectados con Mambu, Marqeta y proveedores KYC.

Resolución de incidencias: Level 2 technical support con ServiceNow; soporte B2B de Microsoft 365 como SaaS; diagnóstico de identidad, permisos, licencias, correo y autenticación SPF/DMARC.

Documentación y colaboración: Elaboración de documentación y runbooks en Confluence; clasificación de casos, evidencias de correlación, coordinación de tareas, distribución del trabajo y acompañamiento técnico.

Professional Experience

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

- Atendí incidencias de segunda línea en ServiceNow para integraciones de banca digital en producción, analizando fallos entre servicios MuleSoft y plataformas externas de cuentas, tarjetas y verificación de identidad.
- Reconstruí flujos entre aplicaciones mediante logs de Splunk y código MuleSoft recuperado de GitLab, identificando dónde los datos dejaban de cumplir lo esperado para resolver o derivar correctamente cada incidencia.
- Construí la detección en Splunk y la colección Postman para recuperar tarjetas sin vincular mediante REST APIs y encadenamiento de datos JSON. Un CSV exportado manualmente conectaba ambas herramientas; el equipo adoptó la colección en unos dos días.
- Para esa misma recuperación, documenté en Confluence una clasificación de tres causas y su prueba de correlación. Coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, y la corrección con ingeniería de Mambu: las alertas bajaron un 80% y después un 90%.
- Automaticé la identificación de reejecuciones de facturación mediante Regex, contrastando éxitos y fallos de diez archivos de logs locales con el Excel de origen tras el traslado de un microservicio MuleSoft.
- Reconstruí desde Splunk el conjunto identificado de datos afectados por una interrupción de escritura en Snowflake de aproximadamente un mes, comprobando su integridad y preparando los campos solicitados para su posterior reencolado.

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

- Escribí consultas SQL sustanciales para conciliar registros de libros entre sistemas financieros, investigar discrepancias y obtener evidencias sobre la consistencia de los datos.
- Desarrollé un bot de prueba de concepto en Python que conectaba Slack con Azure DevOps Work Items para automatizar la creación de tickets internos.

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

- Mantuve una satisfacción del cliente de aproximadamente 4,9/5 mientras atendía varios cientos de casos semanales de administradores Microsoft 365, resolviendo problemas complejos y situaciones de elevada fricción en un equipo con recursos limitados.
- Resolví casos empresariales de Exchange Online, OneDrive, SharePoint, Office y Azure Active Directory, incluidos permisos, grupos de licencias, recuperación de buzones, retención y problemas de Intune.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC, razonando desde las relaciones entre objetos para resolver comportamientos no documentados; también atendí incidencias de Outlook y cuentas en Windows 10/11.
- Desbloqueé una migración de correo fallida mediante PowerShell: localicé un buzón con nombre inesperado y corregí su asociación con la cuenta correspondiente de Azure Active Directory.
- Actué como referencia técnica durante la formación de Microsoft 365, guié ejercicios de administración y PowerShell y acompañé a la segunda incorporación de alumnos durante su aprendizaje.

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

- Gestioné un equipo de tres personas dentro del recinto hospitalario, distribuyendo intervenciones entre técnicos y orientando a un compañero durante incidencias para desarrollar su autonomía.
- Recuperé el servidor Exchange tras un fallo de configuración y restauré buzones con AOMEI Backupper gratuito; mantuve el NAS y su capacidad para conservar puntos de recuperación disponibles.

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

- Presté soporte remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera de horario, resolviendo bloqueos como impresoras de CD atascadas y servicios clínicos congelados para restablecer sus flujos de trabajo.
- Reparé relaciones huérfanas entre exploraciones e imágenes en un entorno DICOM/PACS y RIS, restableciendo su vinculación con las transcripciones clínicas correctas.
- Colaboré en una aplicación de tickets para usuarios y técnicos, poniendo en marcha el servidor local. El cliente C# .NET y el almacenamiento XML inicial proporcionaban una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.

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

- Diagnostiqué fallos de conectividad por teléfono, diferenciando línea, router y equipo mediante configuración IP, ping y traceroute; desescalé llamadas difíciles hasta recuperar el servicio.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En mi portfolio personal, redacté 47 procedimientos operativos para agentes y 24 habilidades ejecutables, estructurando instrucciones, selección de modelos y controles de verificación.

Education

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