Shon Caspy

Target: Técnico/a de Soporte Helpdesk (CAU)

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

Summary

Profesional de Helpdesk y CAU residente en Madrid, con experiencia en soporte microinformático, asistencia remota y resolución de incidencias de usuarios y administradores. Combino soporte N1 de conectividad, soporte N2 con ServiceNow y atención B2B de Microsoft 365 como plataforma SaaS, donde mantuve una satisfacción del cliente de aproximadamente 4,9/5. Aporto diagnóstico práctico de Windows, aplicaciones, hardware e impresoras, documentación técnica y colaboración con ingeniería para resolver problemas recurrentes. Active Directory y gestión de usuarios: Soporte de Active Directory y edición de GPO existentes; gestión de permisos, grupos y asociaciones de cuentas en Azure AD/Microsoft 365. Microsoft 365: Outlook, Teams, OneDrive y Office: Soporte de Microsoft 365: Outlook, gestión de grupos de Teams, OneDrive y aplicaciones de Office. Soporte de hardware, software, impresoras y periféricos: Soporte de hardware y software, PCs, impresoras de red, impresoras de etiquetas y dispositivos de impresión de CD.

Technical Skills

Atención y diagnóstico: Soporte técnico a usuarios; Soporte remoto y diagnóstico de incidencias mediante asistencia telefónica y control de escritorio, resolución de bloqueos y atención de situaciones difíciles.

Ticketing: Herramientas de ticketing: ServiceNow o similares. Gestión de incidencias N2: investigación, resolución y derivación técnica; experiencia adicional en una aplicación interna de registro y seguimiento.

Microsoft 365: Microsoft 365: Outlook, Teams, OneDrive y Office; soporte de aplicaciones, gestión de grupos de Teams, almacenamiento SharePoint y recuperación de buzones de Exchange Online.

Windows y dispositivos: Windows 10/11 e Intune: soporte de incidencias de cuentas, licencias y correo. Soporte de hardware, software, impresoras y periféricos: PCs, impresión de red, etiquetas y CD.

Identidad y acceso: Active Directory y gestión de usuarios: edición de GPO existentes en dominios locales; permisos, grupos de licencias y asociaciones de cuentas en Azure AD/Microsoft 365.

Acceso remoto: Herramientas de acceso remoto: control de escritorio para asistencia a usuarios; habilitación de TeamViewer para acceso de un proveedor externo y configuración remota de routers de clientes.

Redes y conectividad: Conocimientos básicos de redes y conectividad: TCP/IP, DNS, DHCP, Wi-Fi, direccionamiento y subnetting; aislamiento de fallos mediante ping, traceroute, pruebas de velocidad y configuración IPv4.

Documentación e inglés: Inglés técnico para documentación y escalado de incidencias: inglés nativo, C1/C2, utilizado profesionalmente en soporte; procedimientos en Confluence, comunicación técnica con ingeniería y acompañamiento de compañeros.

Professional Experience

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

- Gestioné tickets de ServiceNow como soporte N2, investigando incidencias mediante registros y correlaciones para establecer su causa y encaminar cada problema al equipo responsable.
- Construí vistas de Splunk y herramientas de análisis por lotes que relacionaban identificadores de ServiceNow, servicios y mensajes, facilitando la investigación y resolución de incidencias.
- Conecté detección de fallos de tarjetas en Splunk con recuperación mediante Postman y exportación manual CSV; documenté la clasificación en Confluence y coordiné supresión y correcciones que redujeron alertas hasta un 90%.
- Aporté análisis de registros y métricas durante incidentes mayores, informando si los servicios de orquestación estaban afectados y proporcionando contexto técnico a los equipos participantes.

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

- Escribí consultas SQL para investigar discrepancias y validar consistencia de datos; desarrollé una prueba de concepto Python entre Slack y Azure DevOps para crear tickets.

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

- Mantuve una satisfacción del cliente de aproximadamente 4,9/5 al atender varios cientos de casos semanales de administradores de Microsoft 365 en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B en el canal Microsoft 365 Concierge, resolviendo incidencias de Office, OneDrive, SharePoint, Exchange, permisos y licencias, con gestión habitual de grupos de Teams.
- Diagnostiqué problemas de Outlook y Windows 10/11 dentro de casos de administradores, abordando conflictos de cuentas, licencias, Intune y correo manifestados en los PCs de usuarios.
- Resolví una migración de buzón bloqueada mediante PowerShell: identifiqué un buzón con nombre inesperado y corregí su asociación con la cuenta correspondiente de Azure Active Directory.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC, y orienté a administradores en configuraciones híbridas y migraciones entre entornos locales y Microsoft 365.
- Participé en formación de administración de Microsoft 365, ayudé al responsable del equipo con ejercicios de Exchange Online y PowerShell, y acompañé al siguiente grupo de incorporación.

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

- Mantuve PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas mediante diagnóstico e intercambio de componentes, conservando equipos operativos pese a la escasez de repuestos.
- Configuré impresoras en PCs y administré DNS y DHCP, manteniendo coherencia entre direcciones y registros; modifiqué GPO existentes según las necesidades de configuración de endpoints.
- Realicé recuperaciones de buzones y restauré el servidor Exchange tras una configuración fallida, utilizando AOMEI Backupper y un NAS cuya capacidad gestionaba manualmente.
- Distribuí intervenciones presenciales entre técnicos del hospital y guié a un compañero durante incidencias reales, desarrollando su autonomía mediante pistas y razonamiento práctico.

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

- Proporcioné soporte remoto a médicos y personal administrativo, resolviendo impresoras de CD bloqueadas y servicios clínicos congelados, con cobertura adicional fuera del horario habitual.
- Colaboré en una aplicación interna de ticketing para usuarios e IT, preparando personalmente el servidor local y aportando una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.
- Trabajé con Active Directory, edité GPO existentes y administré DNS/DHCP en Windows Server; gestioné impresoras de red y su configuración en los PCs de usuarios.
- Configuré acceso Wi-Fi y redirección de puertos en routers de pequeña empresa, y compartí la administración SIP y el soporte de softphones y teléfonos de sobremesa.

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

- Realicé soporte N1 telefónico, diferenciando fallos de línea, router y PC mediante direccionamiento IPv4, ping, tracert y pruebas de velocidad, hasta restablecer la conectividad.
- Configuré remotamente Wi-Fi, DHCP y credenciales PPPoE desde una consola de soporte; gestioné reinicios y firmware y reconduje conversaciones con usuarios frustrados por interrupciones.

Personal Projects

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Estudio parcial de fundamentos CCNA, aproximadamente el 40% del curso: cableado, direccionamiento y cálculo de subredes, sin finalización ni certificación.

Education

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