Shon Caspy

Target: Administrador Microsoft 365 Junior

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

Summary

Profesional de soporte técnico con experiencia en administración y soporte de Microsoft 365 para clientes empresariales B2B, resolución de incidencias de identidades, correo y almacenamiento SaaS, y operaciones de segunda línea. Experiencia con Microsoft Entra ID / Azure AD, Exchange Online, SharePoint Online y PowerShell, con una satisfacción media aproximada de 4,9/5 en la atención de casos de administradores Microsoft 365. Aporta diagnóstico técnico, recuperación de servicios, documentación y acompañamiento a compañeros, combinando atención al cliente con experiencia práctica en infraestructura Microsoft.

Technical Skills

Administración y soporte de Microsoft 365: Soporte B2B a administradores de tenants SaaS: configuración, licencias, grupos, retención y recuperación. Formación práctica de un mes en Microsoft 365 Admin Center.

Microsoft Entra ID / Azure AD: Gestión de identidades y acceso: permisos efectivos, herencia de grupos, roles RBAC y asociaciones entre cuentas y buzones; investigación mediante relaciones entre objetos y PowerShell.

Exchange Online y SharePoint Online: Administración y soporte de correo, buzones, retención, almacenamiento y permisos; OneDrive, migraciones y orientación sobre configuraciones híbridas. Diagnóstico de autenticación de correo con SPF y DMARC.

Puesto de Trabajo Digital: Outlook, Windows 10/11, Office, Intune y grupos de Teams en soporte M365; configuración de impresoras, soporte remoto y edición de GPO existentes en entornos Windows.

Diagnóstico y resolución de incidencias M365: Resolución de problemas de identidad, permisos y correo; aislamiento de fallos de conectividad e integraciones. Windows Server, Active Directory, DNS, DHCP y recuperación de Exchange Server.

Helpdesk L2: Level 2 technical support; Gestión y seguimiento de tickets de soporte en ServiceNow. Investigación con Splunk, análisis de causa raíz, documentación en Confluence y coordinación con equipos responsables.

Trabajo en equipo; Orientación al cliente: Comunicación técnica con administradores y usuarios, desescalada de llamadas, apoyo a compañeros, mentoring práctico y coordinación con ingeniería; satisfacción media aproximada de 4,9/5 en Teleperformance.

Professional Experience

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

- Gestionó tickets de ServiceNow como soporte de segunda línea, reconstruyendo recorridos entre sistemas mediante logs de Splunk y código de integraciones MuleSoft para localizar fallos y dirigirlos al equipo o proveedor responsable.
- Construyó una detección de fallos de vinculación de tarjetas en Splunk y una colección Postman para su recuperación por el equipo L2, conectadas mediante exportación manual CSV; la colección comenzó a utilizarse en unos dos días.
- En ese mismo trabajo, documentó una clasificación de tres causas mediante SPL, Regex y Confluence que obtuvo aprobación para suprimir ruido; coordinó con BigPanda, su responsable y Mambu Engineering actuaciones que redujeron las alertas un 80% y después un 90%.
- Creó paneles Splunk para responsables de ingeniería con indicadores de errores, altas y transacciones por país; durante incidentes mayores, aportó evidencia de logs y métricas para determinar si los servicios de orquestación estaban afectados.

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

- Escribió consultas SQL para investigar discrepancias y validar datos entre sistemas; desarrolló una prueba de concepto en Python que conectaba Slack con Azure DevOps Work Items para crear tickets internos.

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

- Atendió varios cientos de casos semanales de administradores Microsoft 365 en un equipo con fuertes limitaciones de personal, manteniendo una satisfacción media aproximada de 4,9/5 mientras resolvía incidencias complejas y situaciones de alta fricción.
- Administró y resolvió casos de Microsoft Entra ID / Azure AD, licencias, permisos y grupos; investigó solapamientos, herencia de permisos y roles RBAC cuando el comportamiento observado no estaba cubierto por la documentación disponible.
- Resolvió una migración de buzón que seguía fallando tras los intentos habituales: utilizó PowerShell para localizar un buzón cloud inesperado y corregir su asociación con la cuenta adecuada de Azure Active Directory.
- Diagnosticó fallos de flujo de correo relacionados con SPF y DMARC, recuperando el enrutamiento correcto; también orientó a administradores sobre configuración local, despliegues híbridos y migraciones hacia Microsoft 365.
- Prestó soporte de Exchange Online, recuperación de buzones, retención, OneDrive y SharePoint Online; atendió problemas de Outlook, Office y Windows 10/11 relacionados con cuentas, licencias, Intune y acceso a archivos.
- Durante una formación práctica de un mes en Microsoft 365 Admin Center, ayudó a compañeros con ejercicios, conexión de PowerShell a Exchange Online y acceso a carpetas cloud; acompañó técnicamente a la siguiente incorporación formativa.

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

- Gestionó un equipo de tres personas en un recinto hospitalario, distribuyendo intervenciones y manteniendo PCs e impresoras operativos mediante reparación y sustitución de componentes bajo escasez de repuestos.
- Recuperó el servidor Exchange completo tras un fallo de configuración y realizó restauraciones de buzones con AOMEI Backupper gratuito; mantuvo el NAS y liberó capacidad para conservar puntos de restauración.
- Administró DNS y DHCP en Windows Server, manteniendo direcciones y registros coherentes; editó GPO existentes, configuró impresoras en PCs y corrigió registros SPF y DMARC del correo.
- Desarrolló la autonomía de un técnico durante incidencias reales mediante preguntas y pistas graduadas; prestó apoyo directo a dirección y habilitó acceso TeamViewer para la empresa externa responsable de las bases médicas.

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

- Prestó soporte remoto a médicos y personal administrativo, incluida cobertura fuera de horario, resolviendo bloqueos de servicios clínicos e impresión; reparó asociaciones entre exploraciones, imágenes y transcripciones en sistemas DICOM/PACS.
- Realizó tareas de Active Directory, DNS, DHCP, edición de GPO existentes y correo Exchange; ejecutó copias incrementales y promovió archivos de servicio al servidor de producción después de pruebas locales.
- Colaboró en una aplicación de tickets C# .NET para usuarios y equipo IT, encargándose de poner en marcha el servidor local y proporcionando una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.

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

- Resolvió incidencias telefónicas de conectividad IP y desescaló llamadas difíciles; aisló fallos entre línea, router y Windows mediante direccionamiento, ping y traceroute, y configuró remotamente equipos de cliente.

Education

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