Shon Caspy

Target: Especialista en Intune Autopilot

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

Summary

Profesional de soporte e IT Operations ubicado en Madrid, con experiencia en Modern Workplace, Endpoint Management y atención B2B de Microsoft 365 como plataforma SaaS. Trayectoria en soporte de Microsoft Intune, Microsoft Entra ID, Windows y diagnóstico con PowerShell, junto con administración de infraestructura sanitaria. CSAT aproximado de 4,9/5 en Teleperformance, experiencia de coordinación internacional y transferencia práctica de conocimiento técnico.

Technical Skills

Modern Workplace: Soporte B2B de Microsoft 365 SaaS: Intune, Exchange Online, Outlook, OneDrive, SharePoint, grupos de Teams y licencias.

Endpoint Management: Soporte de Windows 10/11 e Intune; edición de GPO existentes, mantenimiento de PCs y configuración de impresoras.

Identidad y accesos: Microsoft Entra ID / Azure AD: permisos, grupos, RBAC, asociaciones entre cuentas y buzones; orientación sobre configuraciones híbridas.

PowerShell: Administración y diagnóstico de Microsoft 365 y Exchange mediante consultas dirigidas, enumeración de buzones y análisis de relaciones entre objetos.

Operaciones y troubleshooting: Level 2 technical support con ServiceNow; análisis de logs en Splunk, SPL, Regex, dashboards y recuperación mediante REST APIs y Postman.

Colaboración técnica: Coordinación con equipos internacionales: trabajo entre zonas horarias y colaboración con equipos técnicos para resolver incidencias recurrentes.

Documentación y formación: Documentación y transferencia de conocimiento: procedimientos en Confluence, explicación de diagnósticos, acompañamiento durante formación y mentoría práctica.

Comunicación: Inglés fluido, mínimo C1: nivel nativo C1/C2, utilizado diariamente en soporte técnico. Español básico / limitado.

Professional Experience

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

- Prestó Level 2 technical support sobre incidencias de ServiceNow en operaciones bancarias, reconstruyendo fallos entre microservicios MuleSoft y plataformas externas; colaboró con equipos internacionales en distintas zonas horarias.
- Creó alertas y una vista Splunk para detectar tarjetas pendientes de vinculación; exportó los identificadores mediante CSV a una colección Postman propia que encadenaba llamadas REST para su recuperación, utilizada por L2 en aproximadamente dos días.
- Dentro de esa misma mejora, documentó en Confluence una correlación de tres categorías mediante SPL y Regex; coordinó la aprobación de supresiones y una corrección de Mambu, reduciendo las alertas un 80% y después un 90%.
- Construyó dashboards Splunk para responsables de ingeniería, normalizando formatos mediante Regex y traduciendo necesidades de seguimiento en indicadores de errores, altas por hora y día, y transacciones por país.

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

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

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

- Mantuvo un CSAT aproximado de 4,9/5 durante el puesto, atendiendo varios cientos de casos semanales de administradores de Microsoft 365 y resolviendo incidencias complejas en un equipo con recursos limitados.
- Atendió casos B2B de Microsoft 365 Concierge sobre Intune, Microsoft Entra ID, permisos, grupos y licencias, además de Outlook y Windows 10/11 cuando los problemas se manifestaban en los dispositivos.
- Aplicó PowerShell para investigar una migración de buzón fallida, localizar un buzón con nombre inesperado y corregir su asociación con la cuenta Azure AD, resolviendo el bloqueo.
- Resolvió casos no documentados de permisos superpuestos, herencia de grupos y RBAC mediante análisis de relaciones entre objetos; proporcionó orientación técnica y estrategias de troubleshooting a compañeros y especialistas designados.
- Guio a administradores en configuración local, despliegues híbridos y migraciones hacia Microsoft 365, abordando Exchange, identidad y configuración del tenant en la conexión entre servidores locales y servicios cloud.
- Fue referencia técnica durante el curso de administración de Microsoft 365: acompañó ejercicios de Exchange Online y PowerShell, demostró acceso a almacenamiento cloud desde Windows y mentorizó la siguiente incorporación formativa.

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

- Gestionó una función de IT de tres personas en un recinto hospitalario, asignando tareas y manteniendo PCs, impresoras de red y de etiquetas mediante reparación y sustitución de componentes ante escasez de repuestos.
- Administró DHCP y DNS en Windows Server, manteniendo coherencia entre direcciones estáticas y registros de máquinas; editó GPO existentes para ajustar la configuración de endpoints del dominio.
- Operó copias con AOMEI Backupper gratuito sobre un NAS propio del entorno; recuperó buzones y restauró completamente el servidor Exchange tras un cambio de configuración que interrumpió el correo.
- Desarrolló la autonomía de un técnico durante incidencias reales, ajustando las indicaciones y pistas para que alcanzara la solución; mantuvo la resolución de problemas mientras transfería criterio de diagnóstico.

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

- Proporcionó soporte mediante control remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera de horario; resolvió servicios clínicos bloqueados y problemas de impresión que interrumpían los flujos de trabajo.
- Administró DHCP y DNS de la infraestructura interna Windows Server, editó GPO existentes y configuró impresoras en PCs; mantuvo alineados direccionamiento, resolución de nombres y ajustes de los equipos.
- Ejecutó cambios de servicio probados localmente y promovidos al servidor de producción; mantuvo copias incrementales y colaboró en una aplicación de tickets C# .NET, preparando personalmente su servidor local.

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

- Diagnosticó fallos de conectividad por teléfono mediante direccionamiento IP, DHCP, ping y traceroute; configuró routers de clientes remotamente y acompañó a usuarios frustrados hasta restablecer el servicio.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En proyectos personales, dirigió agentes de IA para producir y revisar scripts, definiendo restricciones y criterios de aceptación; validó resultados con pruebas explícitas y rechazó entregas incompletas o falsamente satisfactorias.
- Redactó 47 procedimientos operativos estructurados y 24 habilidades ejecutables para agentes, con selección de niveles de modelo y controles de verificación, como trabajo personal de diseño de procesos y prompt engineering.

Education

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

Languages

Fluent English (Native), Spanish (Basic / limited)