Shon Caspy

Target: Analista Funcional / Analista de Soporte HelpDesk + inglés

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

Summary

Analista de Soporte con experiencia en HelpDesk, operaciones L2 e investigación de incidencias de producción, con inglés avanzado para la atención técnica y colaboración internacional. Combino análisis de logs, APIs REST y documentación con automatización orientada a la mejora continua. Mantuve un CSAT aproximado de 4,9/5 en soporte Microsoft 365 y desarrollo conocimientos prácticos de GenAI mediante proyectos personales.

Technical Skills

Gestión y análisis de incidencias en entornos productivos; HelpDesk: Level 2 technical support con ServiceNow: investigación, clasificación técnica, resolución y escalado al equipo responsable; soporte telefónico y mediante control remoto.

Experiencia o conocimientos en análisis de APIs REST: Postman, encadenamiento de peticiones, variables JSON y recuperación operativa; diagnóstico de intercambios entre servicios y lectura de flujos MuleSoft.

Capacidad analítica y resolución de problemas; Confluence: Análisis de causa raíz con Splunk, SPL y Regex; consultas SQL, validación de datos, indicadores operativos y documentación de análisis y procedimientos.

DevOps; mejora continua: Automatización desde operaciones; Git, GitLab, ramas, merge requests y cambios revisados; despliegues y recuperación con Spinnaker; coordinación de correcciones con ingeniería.

Microsoft 365; soporte B2B SaaS: Soporte a administradores: Exchange Online, Azure Active Directory, Intune, Teams, OneDrive, SharePoint, Outlook y Windows 10/11; permisos, licencias, recuperación y PowerShell.

Inglés avanzado; Comunicación y trabajo en equipo: Inglés nativo, C1/C2, utilizado diariamente en soporte; colaboración internacional, comunicación con clientes, desescalada, acompañamiento técnico y mentoría de compañeros.

Conocimientos o interés en IA Generativa (GenAI): Proyectos personales de automatización con agentes, LangGraph e inferencia local; definición de restricciones, criterios de aceptación y validación de resultados asistidos por LLM.

Professional Experience

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

- Resolví tickets de segundo nivel en ServiceNow para integraciones bancarias en producción. Reconstruí recorridos de datos mediante logs y código MuleSoft, localizando fallos entre sistemas para resolverlos o dirigirlos al equipo responsable.
- Construí la detección en Splunk y la recuperación de vinculaciones de tarjetas con Postman: exportación manual de CSV, procesamiento por lotes y encadenamiento de llamadas REST con variables JSON. El equipo L2 adoptó la colección en unos dos días.
- En esa misma mejora, documenté en Confluence una correlación de tres categorías con SPL y Regex. Coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, y la corrección de código con ingeniería Mambu: las alertas bajaron primero un 80% y después un 90%.
- Traduje necesidades de stakeholders en paneles Splunk sobre errores, altas y transacciones por país. Normalicé formatos heterogéneos con Regex y configuré alertas para detectar flujos sin éxitos durante intervalos anómalos.
- Automaticé la identificación de ejecuciones de facturación que requerían repetición, analizando diez archivos de logs locales con Regex y contrastando éxitos y fallos con el Excel de origen.
- Realicé cambios de código ocasionales mediante ramas y merge requests en GitLab, fusionándolos tras revisión. Ejecuté despliegues con Spinnaker y recuperé uno fallido eliminando la instancia afectada y desplegando de nuevo.

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

- Escribí consultas SQL para investigar discrepancias, conciliar registros de distintos sistemas financieros y validar su consistencia durante una función de operaciones L2.
- Desarrollé un bot Python como prueba de concepto para conectar Slack con Azure DevOps Work Items y automatizar la creación interna de tickets.

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 y de alta fricción en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B SaaS a administradores Microsoft 365 sobre Exchange, Intune, licencias, Teams, OneDrive y SharePoint, además de problemas de Outlook y cuentas en Windows 10/11.
- Desbloqueé una migración de correo que fallaba repetidamente: utilicé PowerShell para localizar un buzón inesperado y asociarlo con la cuenta correcta de Azure Active Directory.
- Resolví casos no cubiertos por la documentación disponible, analizando relaciones entre objetos, permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC para explicar y corregir derechos efectivos.
- Actué como referencia técnica durante un curso sobre el centro de administración de Microsoft 365, guié ejercicios de Exchange Online y PowerShell y acompañé a la segunda incorporación de compañeros durante su aprendizaje.

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

- Gestioné un equipo de tres personas en un recinto hospitalario, distribuí tareas de soporte y desarrollé la autonomía de un técnico mediante preguntas y pistas durante la resolución de incidencias.
- Mantuve copias con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS; recuperé buzones y restauré completamente Exchange tras un cambio de configuración fallido, recuperando el correo sin herramientas de pago ni soporte del proveedor.

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

- Proporcioné soporte por control remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera del horario habitual, resolviendo servicios clínicos bloqueados y problemas de impresión que interrumpían su trabajo.
- Reparé relaciones huérfanas entre exploraciones, imágenes y transcripciones en un entorno nacional DICOM/PACS y RIS, restableciendo la vinculación correcta de los registros clínicos.
- Colaboré en una aplicación de tickets para usuarios y técnicos, instalando personalmente el servidor local. El cliente C# .NET y el almacenamiento XML proporcionaban una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.

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

- Resolví incidencias telefónicas de conectividad, distinguiendo fallos de línea, router y equipo mediante configuración IP, ping y traceroute, y acompañé a clientes inicialmente enfadados hasta recuperar el servicio.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En mi portfolio personal, elaboré 47 procedimientos operativos para agentes y 24 habilidades ejecutables, incorporando selección de modelos y controles de verificación como trabajo de diseño de procesos y prompt engineering.
- Definí arquitecturas y criterios de aceptación para automatizaciones personales con agentes de código y LangGraph. Evalué resultados mediante pruebas, scorecards y comprobaciones explícitas para distinguir ejecuciones válidas de estados parciales o falsamente exitosos.

Education

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

Languages

Fluent English (Native)