Shon Caspy

Target: Técnico de Soporte - Helpdesk

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

Summary

Profesional de helpdesk e IT support en Madrid, con trayectoria en soporte a usuarios, administración de Microsoft 365, mantenimiento de puestos y Level 2 technical support. Experiencia en empresas globales con presencia internacional, colaborando con equipos técnicos en distintos husos horarios. Orientación al cliente respaldada por un CSAT aproximado de 4,9/5 en soporte a administradores de Microsoft 365.

Technical Skills

Helpdesk y servicio: Herramientas de ticketing: ServiceNow en segunda línea; seguimiento y resolución de incidencias, investigación y escalado al equipo responsable. Soporte a usuario por teléfono y escritorio remoto.

Soluciones Microsoft: Microsoft Office365: soporte B2B de SaaS para administradores; Exchange Online, Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive, aplicaciones Office y Microsoft Intune, incluidos problemas de Windows 10/11.

Identidad y permisos: Directorio Activo / Active Directory; edición de GPO existentes. Gestión de identidades y accesos en Azure Active Directory: grupos, licencias, permisos, herencia y resolución de conflictos RBAC.

Micro-informática: Mantenimiento y configuración de PCs e impresoras; Windows Server, DNS, DHCP y Exchange. Herramientas remotas de soporte a usuarios: control de escritorio y habilitación de acceso TeamViewer.

Conectividad: Soporte WiFi: SSID, contraseñas, acceso inalámbrico y cambios manuales de canal. Diagnóstico TCP/IP con ping, tracert, direccionamiento IPv4 y comprobación de DHCP.

Diagnóstico y datos: Análisis y solución de problemas mediante logs, Splunk, Regex y PowerShell; AWS para monitorización de rendimiento; SQL para validación de datos. Familiaridad con Power BI.

Ejecución y colaboración: Iniciativa y proactividad: recuperación operativa y detección de fallos. Trabajo autónomo y en equipo: investigación independiente, documentación en Confluence y coordinación de correcciones con ingeniería.

Comunicación: Habilidades comunicativas con usuarios, administradores y técnicos; desescalada y acompañamiento. Inglés B2 (MCER): requisito superado por inglés nativo, C1/C2 declarado, con uso profesional diario. Castellano básico / limitado.

Professional Experience

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

- Resolví tickets de ServiceNow como soporte de segunda línea, investigando logs y flujos MuleSoft para localizar fallos entre sistemas y escalar al equipo responsable.
- Construí la detección en Splunk y la colección Postman para recuperar vinculaciones de tarjetas mediante REST APIs, conectándolas con una exportación CSV manual; el equipo L2 comenzó a utilizar la colección en aproximadamente dos días.
- En ese mismo trabajo, documenté la clasificación de errores en Confluence y coordiné la supresión aprobada con BigPanda y mi responsable, y la corrección de código con ingeniería de Mambu; las alertas bajaron un 80% y después un 90%.
- Preparé dashboards Splunk de salud del servicio y KPIs para responsables de ingeniería, utilicé AWS para monitorización y colaboré con equipos internacionales en distintos husos horarios.

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

- Escribí consultas SQL para reconciliar registros y validar consistencia entre sistemas financieros; desarrollé una prueba de concepto Python para crear tickets desde Slack en Azure DevOps.

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 de Microsoft 365, resolviendo problemas complejos en un equipo con personal limitado.
- Presté soporte de Microsoft 365 a administradores de tenants empresariales: Exchange, recuperación de buzones, retención, OneDrive, SharePoint, aplicaciones Office y gestión cotidiana de grupos Teams.
- Resolví conflictos de permisos, herencia de grupos y RBAC; utilicé PowerShell para identificar un buzón inesperado y asociarlo con la cuenta Azure AD correcta, desbloqueando una migración.
- Atendí incidencias de Outlook y PCs Windows 10/11 relacionadas con cuentas, licencias, Intune y correo, dentro del canal de soporte a administradores de Microsoft 365.
- Guié a administradores en configuraciones locales, despliegues híbridos y migraciones a Microsoft 365; diagnostiqué problemas de correo relacionados con SPF y DMARC y orienté correcciones.
- Fui referencia técnica durante la formación de Microsoft 365 y mentoricé a la siguiente incorporación de alumnos, explicando ejercicios de administración y procedimientos de conexión mediante PowerShell.

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

- Gestioné un equipo IT de tres personas en un recinto hospitalario; mantuve PCs, impresoras de red y de etiquetas mediante sustitución de componentes bajo escasez de repuestos.
- Presté soporte VIP directamente a gerencia y dirección; habilité acceso TeamViewer en el equipo de acceso del proveedor externo encargado de las bases de datos médicas.
- Recuperé buzones y restauré completamente Exchange tras un cambio de configuración fallido, utilizando AOMEI Backupper gratuito y un NAS cuyo espacio mantenía manualmente.
- Realicé microinformática y configuración de puestos: impresoras en PCs, registros DNS y configuración DHCP coherentes con direcciones estáticas, y edición de GPO existentes cuando era necesario.
- Distribuí las tareas entre técnicos de los edificios del recinto y acompañé a un técnico durante incidencias reales, utilizando pistas para desarrollar su autonomía al resolverlas.

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

- Proporcioné soporte remoto a médicos y personal administrativo, incluidos turnos fuera del horario habitual; resolví bloqueos de impresoras de CD y servicios clínicos mediante control de escritorio.
- Administré DNS y DHCP para mantener coherencia entre nombres y direcciones; gestioné SSID, acceso inalámbrico y reenvío de puertos en la infraestructura de pequeña empresa.
- Colaboré en una aplicación de ticketing para usuarios e IT y levanté su servidor local; el cliente C# .NET permitía registrar y seguir solicitudes compartidas.
- Probé archivos de servicio localmente y los promoví al servidor de producción; ejecuté operaciones de backup con la herramienta McAfee, incluidos respaldos incrementales, junto con trabajo básico de Exchange y Active Directory.

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

- Diagnostiqué por teléfono fallos de conectividad, diferenciando problemas de línea, router y PC; desescalé llamadas difíciles y acompañé a los usuarios hasta recuperar el servicio.
- Configuré remotamente routers domésticos desde la consola del proveedor: WiFi, DHCP, reenvío de puertos, canales, credenciales PPPoE, firmware y reinicios para resolver problemas de conectividad.

Personal Projects

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Formación parcial de fundamentos CCNA, aproximadamente el 40% del curso, centrada en cableado, direccionamiento IPv4, cálculo binario y aritmética de subredes.

Education

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