Shon Caspy

Target: Ingeniero de Soporte de Aplicaciones

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

Summary

Profesional de soporte de aplicaciones con experiencia en servicios de integración en producción, sistemas Windows Server y atención a administradores de Microsoft 365, con competencias propias de un Application Support Engineer. Combina diagnóstico mediante registros y código, ejecución de despliegues, soporte a migraciones y documentación técnica. En Teleperformance mantuvo un CSAT aproximado de 4,9/5 resolviendo incidencias complejas de administradores. Despliegue de aplicaciones en servidores y migraciones: Despliegue de servicios en servidores de producción y soporte a migraciones de Exchange de entornos locales a Microsoft 365. Familiaridad con Jira, ServiceNow o herramientas similares: Experiencia con ServiceNow en soporte de segunda línea y seguimiento de incidencias. Bases de datos SQL, Oracle o SQL Server: Experiencia con SQL, consultas para validación de datos y administración rutinaria de bases de datos internas. Experiencia en sistemas: Experiencia en sistemas Windows Server, DNS/DHCP, copias de seguridad, recuperación de Exchange y modificación de GPO existentes. Experiencia en operaciones IT: Experiencia en operaciones IT de segunda línea, mantenimiento de integraciones en producción, incidencias, despliegues y copias de seguridad. Experiencia en soporte de aplicaciones: Experiencia en soporte de aplicaciones clínicas, Microsoft 365 para administradores y servicios de integración en producción; CSAT aproximado de 4,9/5 en Teleperformance.

Technical Skills

Soporte de aplicaciones: Experiencia en soporte de aplicaciones; Level 2 technical support de integraciones MuleSoft, diagnóstico de dependencias y soporte B2B de Microsoft 365 como SaaS.

Sistemas e infraestructura: Experiencia en sistemas: Windows Server, Active Directory, modificación de GPO existentes, Exchange, copias de seguridad, recuperación de buzones y almacenamiento NAS.

Despliegues y migraciones: Despliegue de aplicaciones en servidores y migraciones: promoción de servicios a producción, Spinnaker, cambios puntuales mediante GitLab y orientación en migraciones de Exchange.

Aplicaciones y datos: C#/.NET e interfaces web; IIS básico bajo instrucciones; SQL para consultas, validación de datos y administración rutinaria de bases de datos internas.

Operaciones y ticketing: Experiencia en operaciones IT: ticketing con ServiceNow, investigación de incidencias, análisis SPL y Regex, reporting operativo y cuadros de mando en Splunk.

Redes y acceso: DNS, DHCP, TCP/IP, conectividad y port forwarding; Identity and access management mediante permisos, grupos y RBAC en Microsoft 365; familiaridad con firewalls.

Documentación y proyectos: Elaboración de documentación técnica y runbooks en Confluence. Experiencia en proyectos de infraestructura: puesta en marcha del servidor de una aplicación interna de ticketing.

Comunicación técnica: Inglés B2 o superior: nivel nativo, C1/C2, utilizado diariamente en soporte técnico; colaboración con equipos internacionales y acompañamiento de administradores y compañeros.

Professional Experience

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

- Proporcioné soporte de segunda línea mediante ServiceNow para integraciones de producción. Reconstruí flujos entre sistemas, contrastando registros de Splunk y código MuleSoft para localizar fallos y derivarlos al equipo responsable.
- Ejecuté despliegues con Spinnaker y recuperé uno fallido eliminando la instancia afectada y redesplegando. En cambios puntuales de MuleSoft, utilicé ramas y solicitudes de revisión en GitLab antes de fusionar a producción.
- Automaticé la recuperación de activaciones de tarjetas mediante encadenamiento de REST APIs en Postman. Construí también la vista de Splunk cuyo CSV exportado manualmente alimentaba la recuperación por lotes.
- Para esa misma intervención, documenté la clasificación de errores en Confluence y coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, junto con la corrección implementada por Mambu: alertas reducidas primero un 80% y después un 90%.
- Construí cuadros de mando de salud operativa para responsables de ingeniería, normalizando formatos mediante Regex y mostrando errores, altas y transacciones por país. En incidencias mayores, comuniqué el estado de los servicios desde sus métricas.
- Tras trasladarse localmente un microservicio MuleSoft de facturación, utilicé Regex para analizar diez archivos de registros, contrastar éxitos y fallos con el Excel de origen e identificar las ejecuciones necesarias.

L2 Operations Support | **NEO (getneo.com)**
November 2022 - February 2023
- Redacté consultas SQL para reconciliar registros y validar la coherencia de datos entre sistemas financieros, investigando discrepancias mediante consultas durante una etapa de aproximadamente tres meses.

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 situaciones de alta fricción en un equipo con recursos limitados.
- Resolví casos de Azure Active Directory, Intune, licencias, Exchange Online, OneDrive y SharePoint, además de problemas de Outlook y Windows 10/11 relacionados con cuentas, correo y acceso.
- Orienté a administradores en despliegues híbridos y migraciones locales a Microsoft 365. Resolví una migración de buzón fallida utilizando PowerShell para identificar el buzón inesperado y asociarlo a la cuenta correcta.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y RBAC razonando desde las relaciones entre objetos. Diagnostiqué también registros SPF y DMARC incorrectos para restablecer el enrutamiento del correo.
- Actué como referencia técnica durante la formación de centros de administración Microsoft 365, ayudé con ejercicios de PowerShell y acompañé al segundo grupo de incorporación 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, asignando tareas y manteniendo PCs e impresoras con repuestos escasos; acompañé a un técnico para desarrollar su autonomía.
- Administré DNS y DHCP en Windows Server, manteniendo coherentes direcciones y registros de máquinas. Modifiqué GPO existentes cuando la configuración de los equipos lo requería.
- Recuperé el servidor Exchange tras una configuración fallida utilizando AOMEI Backupper y un NAS mantenido internamente; también restauré buzones y liberé capacidad para conservar puntos de recuperación.

Service Engineer | **MAR Ltd**
March 2016 - January 2020
- Presté soporte remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera de horario. Resolví servicios clínicos bloqueados y reparé vínculos entre exploraciones, imágenes y transcripciones en DICOM/PACS y RIS.
- Probé archivos de servicio localmente y los promoví al servidor de producción. Realicé configuración básica dirigida en IIS: sitios por endpoint, carga de archivos y apertura de puertos.
- Administré DNS y DHCP en Windows Server, ajusté GPO existentes y configuré routers y acceso inalámbrico, incluido port forwarding para servicios que necesitaban conectividad.
- Colaboré en una aplicación interna de ticketing con cliente C#/.NET y almacenamiento inicial XML; puse en marcha su servidor local para registrar y seguir solicitudes de usuarios y técnicos.

End User Support Specialist | **HOT Telecommunication**
January 2010 - January 2011
- Diagnostiqué fallos de conectividad por teléfono, diferenciando línea, router y equipo mediante direccionamiento IP, ping y tracert; resolví incidencias y reconduje conversaciones con usuarios afectados por cortes.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)
- En un proyecto personal, desplegué una aplicación SaaS con Next.js, Vercel, Supabase, Clerk y Stripe, complementando la experiencia profesional de soporte con práctica de aplicaciones web.

Education

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

Languages

Fluent English (Native)