Shon Caspy

Target: Software Support Technician

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

Summary

Profesional de soporte técnico residente en Madrid, con experiencia en operaciones de segunda línea, monitorización de servicios en producción y atención a administradores de Microsoft 365. Diagnostico incidencias mediante logs, consultas SQL y seguimiento de integraciones, y coordino su resolución con los equipos responsables. En Teleperformance mantuve una satisfacción media aproximada de 4,9/5 mientras resolvía casos complejos de administradores empresariales.

Technical Skills

Diagnóstico y resolución de incidencias de software: Level 2 technical support y gestión de incidencias en ServiceNow; localización de fallos entre servicios, recuperación operativa y coordinación con ingeniería.

Análisis de logs: Splunk, SPL y Regex para análisis de logs, correlación de identificadores y monitorización mediante cuadros de mando, indicadores de salud y alertas.

Microsoft Office; Conocimientos básicos de SaaS: Soporte SaaS/B2B de Microsoft 365: aplicaciones Office, Outlook, Exchange Online, OneDrive, SharePoint y problemas de cuentas en Windows 10/11.

SQL y validación de datos: Consultas SQL para investigar discrepancias y validar consistencia; experiencia en administración rutinaria de bases de datos internas y comprobación de conjuntos reconstruidos desde logs.

Validación y pruebas de sistemas: Pruebas locales de servicios antes de producción; sondas, criterios de aceptación y comprobaciones explícitas de éxito o fallo en automatizaciones personales.

Buenas habilidades de comunicación: Atención telefónica, desescalada, orientación a administradores y colaboración internacional. Inglés nativo, C1/C2, superior al requisito de Inglés B2; uso profesional en soporte.

Proactividad; Capacidad resolutiva: Automatización de procedimientos de soporte con Postman, REST APIs y JSON; detección de fallos recurrentes, recuperación por lotes y documentación técnica en Confluence.

Identidad, acceso e infraestructura: Azure Active Directory, permisos, grupos, licencias y diagnóstico con PowerShell; Windows Server, DNS, DHCP, copias de seguridad y recuperación de Exchange.

Professional Experience

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

- Construí cuadros de mando y alertas Splunk para supervisar errores, altas y transacciones por país, normalizando formatos mediante Regex. En incidentes mayores informaba desde los logs y las métricas si los servicios de orquestación estaban afectados.
- Gestioné tickets de segunda línea en ServiceNow y reconstruí recorridos entre microservicios y proveedores. Seguí los servicios registrados hasta su código MuleSoft para localizar el fallo y resolverlo o dirigirlo al equipo responsable.
- Automaticé la recuperación de tarjetas mediante una colección Postman que encadenaba llamadas REST y variables JSON. Construí la vista Splunk de casos afectados y exportaba manualmente sus pares de identificadores a CSV para ejecutar recuperaciones por lotes.
- Dentro de esa misma mejora, documenté en Confluence una clasificación de errores demostrada con SPL y Regex. Coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, y aporté a Mambu el diagnóstico para su corrección: alertas reducidas primero un 80% y después un 90%.
- Automaticé la identificación de facturas que requerían reejecución: analicé diez archivos de logs locales con expresiones regulares y contrasté los éxitos y fallos con el archivo Microsoft Excel de origen.
- Reconstruí desde Splunk el conjunto identificado de datos afectados por una interrupción de escritura en Snowflake de aproximadamente un mes; comprobé su integridad y lo preparé en los campos solicitados para su posterior reencolado.

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

- Escribí consultas SQL sustanciales para conciliación de registros, validación de datos e investigación de discrepancias entre sistemas financieros. Desarrollé además una prueba de concepto Python para crear work items de Azure DevOps desde Slack.

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

- Mantuve una satisfacción media aproximada de 4,9/5 atendiendo varios cientos de casos semanales de administradores Microsoft 365, resolviendo incidencias complejas y situaciones de alta fricción en un equipo con escasez de personal.
- Presté soporte B2B a suscripciones Microsoft 365: licencias, grupos, Intune, recuperación de buzones, retención, Office, OneDrive y SharePoint, incluidos problemas de Outlook y cuentas en Windows 10/11.
- Resolví una migración de buzón que fallaba repetidamente: utilicé PowerShell para localizar un buzón inesperado y corregí su asociación con la cuenta adecuada de Azure Active Directory.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC sin una solución documentada. Orienté a administradores en configuraciones híbridas y migraciones entre sus servidores locales y Microsoft 365.
- Durante la formación de un mes sobre administración Microsoft 365, ayudé al responsable con ejercicios de PowerShell y almacenamiento compartido; posteriormente acompañé al segundo grupo de incorporación como referencia técnica informal.

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

- Gestioné un equipo de tres personas en un recinto hospitalario, asignando intervenciones y guiando a un técnico para resolver problemas con mayor independencia. Mantuve PCs e impresoras operativos pese a la escasez de repuestos.
- Administré copias con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS, recuperé buzones y restauré el servidor Exchange tras un fallo de configuración, restableciendo el correo sin herramientas de pago ni soporte del proveedor.

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

- Proporcioné soporte por escritorio remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera del horario habitual; resolví servicios clínicos bloqueados e incidencias de impresión que interrumpían sus tareas.
- Probé archivos de servicio localmente antes de promoverlos al servidor de producción y ejecuté operaciones de copia de seguridad, incluidas programaciones incrementales, en un entorno sanitario en funcionamiento.
- Colaboré en una aplicación de tickets para usuarios e IT, preparando personalmente su servidor local. El cliente C# .NET y el almacenamiento XML ofrecían una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.

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

- Atendí incidencias de conectividad por teléfono, diferenciando fallos de línea, router y PC mediante direccionamiento IP, ping y traceroute; configuré equipos de cliente remotamente y acompañé a usuarios molestos hasta resolver su conexión.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En proyectos personales, diseñé sondas, criterios de aceptación y comprobaciones de resultados para automatizaciones asistidas por agentes; redacté 47 procedimientos operativos y 24 habilidades ejecutables con controles de verificación.

Education

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

Languages

Fluent English (Native)