Shon Caspy

Target: Técnico/a Soporte IT (Digital Corner)

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

Summary

Profesional de soporte IT con experiencia en soporte presencial, atención al usuario y Level 2 technical support en entornos sanitarios, Microsoft 365 y operaciones bancarias. Combino diagnóstico de hardware y software, resolución de incidencias y atención personalizada a dirección y administradores empresariales. En Teleperformance mantuve una satisfacción media aproximada de 4,9/5 resolviendo casos complejos de Microsoft 365.

Technical Skills

Soporte a usuarios: Diagnóstico y resolución de incidencias de hardware y software: PCs, impresoras de red y etiquetas, Windows 10/11, Outlook y aplicaciones Office; mantenimiento físico, intercambio de componentes y soporte remoto.

Microsoft 365 y acceso: Experiencia en soporte y resolución de incidencias en Microsoft 365: soporte B2B de SaaS a administradores; Exchange Online, OneDrive, SharePoint, Teams, Intune, permisos, licencias e Identity and access management mediante diagnóstico de identidades y grupos.

Calidad de atención: Orientación al cliente y vocación de servicio; Excelentes habilidades de comunicación con usuarios y equipos técnicos: atención a administradores, desescalada de llamadas y explicación de soluciones, con CSAT aproximado de 4,9/5 en Teleperformance.

Incidencias y diagnóstico: Participación en incidencias críticas como referente de logs y salud de servicios; diagnóstico de fallos de integración y escalado al equipo responsable. Capacidad de análisis y resolución de problemas: tickets de soporte en ServiceNow, aislamiento de fallos y análisis con Splunk.

Colaboración y mejora: Trabajo en equipo y colaboración entre áreas con soporte e ingeniería; Proactividad e iniciativa mediante automatizaciones operativas. Capacidad de aprendizaje y adaptación tecnológica: formación aplicada en Microsoft 365, mentoring y resolución de casos no documentados.

Redes y telefonía: Windows Server, DNS, DHCP, TCP/IP, configuración de impresoras y edición de Group Policy existente; telefonía SIP/VoIP, softphones en PCs y teléfonos de escritorio.

Inglés técnico: Inglés B1 para interactuar con herramientas, manuales y sistemas: requisito superado con inglés nativo, C1/C2, utilizado diariamente en soporte técnico y comunicación profesional.

ITIL: Familiaridad con ITIL: gestión de incidentes, eventos y cambios.

Professional Experience

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

- Gestioné tickets de soporte de segunda línea en ServiceNow, investigando logs y flujos de integración MuleSoft para localizar fallos y canalizar su resolución al equipo responsable.
- Construí la detección en Splunk y una colección Postman para recuperar vinculaciones de tarjetas mediante REST APIs; exportaba manualmente los identificadores como CSV para procesarlos en lote. El equipo comenzó a utilizar la colección en unos dos días.
- Dentro del mismo trabajo, documenté la clasificación de errores con SPL, Regex y Confluence; coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, y la corrección con ingeniería de Mambu, reduciendo las alertas primero un 80% y después un 90%.
- Participé en incidencias críticas como referente de logs y estado de los servicios de orquestación, comunicando mediante métricas si nuestros servicios estaban afectados.

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

- Escribí consultas SQL para investigar discrepancias entre sistemas y desarrollé un prototipo Python que conectaba Slack con Azure DevOps para crear tickets internos.

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, incluidos problemas complejos y de alta fricción en un equipo con personal limitado.
- Presté soporte Microsoft 365 Concierge a clientes empresariales: Exchange, recuperación de buzones, retención, Azure Active Directory, Intune, permisos, licencias, OneDrive, SharePoint y gestión cotidiana de grupos de Teams.
- Resolví problemas de Outlook y Windows 10/11 dentro de casos de administradores, abordando conflictos de cuentas, licencias, correo y problemas de Intune que se manifestaban en el PC.
- Desbloqueé una migración de correo fallida utilizando PowerShell para identificar un buzón inesperado y asociarlo a la cuenta correcta de Azure Active Directory.
- Apliqué la formación de un mes sobre administración Microsoft 365, ayudé al responsable con ejercicios técnicos y acompañé a la segunda incorporación formativa como referencia técnica informal.

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

- Proporcioné soporte presencial a PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas; mantuve equipos operativos mediante intercambio de componentes bajo escasez de repuestos y configuré impresoras en los PCs del personal.
- Experiencia en atención y soporte técnico personalizado a usuarios VIP: atendí directamente a la dirección del hospital y acompañé al director para prestar asistencia informática.
- Realicé recuperaciones de buzones con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS; ejecuté una restauración completa de Exchange tras una configuración fallida, recuperando el correo sin soporte externo.
- Organicé las intervenciones de un equipo de tres personas en el recinto hospitalario y orienté a un técnico durante casos reales para desarrollar su autonomía.

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

- Presté soporte por control remoto a médicos y personal administrativo, resolviendo impresoras de CD bloqueadas y servicios clínicos congelados, con cobertura también fuera del horario habitual.
- Coadministré la telefonía SIP existente y presté soporte de VoIP en PCs, softphones y teléfonos de escritorio, compartiendo la responsabilidad de mantener el servicio operativo.
- Colaboré en una aplicación de tickets para usuarios y soporte, preparando personalmente el servidor local; el cliente C# .NET permitía registrar y seguir solicitudes.
- Administré DNS y DHCP de forma coordinada, manteniendo direcciones y registros coherentes al incorporar máquinas; edité Group Policy existente y configuré impresoras en PCs.

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

- Resolví fallos de conectividad por teléfono, diferenciando problemas de línea, router y Windows mediante IP, ping y traceroute; desescalé llamadas conflictivas y acompañé al usuario hasta la resolución.

Personal Projects

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Cursé aproximadamente el 40% de una formación CCNA, trabajando fundamentos de cableado, direccionamiento IP y cálculo de subredes; formación parcial, sin certificación.

Education

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