Shon Caspy

Target: Técnico de Soporte Onsite

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

Summary

Profesional de soporte técnico con experiencia en soporte onsite, soporte microinformático remoto y operaciones de segundo nivel en sanidad, telecomunicaciones y banca digital. Combino reparación de PCs e impresoras, resolución de problemas de Windows y Microsoft 365, recuperación de servicios y coordinación con equipos especializados. En Teleperformance mantuve un CSAT aproximado de 4,9/5 mientras resolvía casos complejos de administradores de Microsoft 365.

Technical Skills

Soporte microinformático presencial y atención a usuarios: Intervenciones sobre PCs y periféricos, configuración de impresión y asistencia directa al personal; soporte onsite y remoto adaptado a usuarios técnicos y administrativos.

Conocimientos de hardware y sistemas operativos: Resolución de incidencias de hardware y software; mantenimiento de activos IT, sustitución de componentes, Windows 10/11, Outlook y servicios de Windows Server.

Incidencias y documentación: Level 2 technical support: gestión de incidencias en ServiceNow, diagnóstico, escalado al equipo responsable y documentación en Confluence. Familiaridad declarada con ITIL.

Microsoft 365 e identidad: Soporte B2B de SaaS: Exchange Online, Office, OneDrive, SharePoint, Teams e Intune; Identity and access management al alcance de permisos, grupos, licencias y diagnóstico de cuentas.

Soporte técnico a usuarios VIP: Atención técnica directa a dirección hospitalaria; orientación práctica a usuarios, acompañamiento de técnicos durante incidencias y mentoría de nuevas incorporaciones en soporte.

Recuperación y continuidad: Conocimientos o experiencia en entornos de continuidad de negocio: copias con AOMEI Backupper, mantenimiento de NAS, restauración de Exchange y recuperación de buzones.

Redes y conectividad: TCP/IP, DNS, DHCP, configuración de impresoras por IP, Wi-Fi y routers a escala SMB; aislamiento de fallos mediante ping, traceroute y configuración IPv4.

Inglés nivel B2: Inglés nativo, C1/C2 declarado, superior al requisito de inglés B2; uso profesional diario en comunicaciones y prestación de soporte técnico.

Professional Experience

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

- Resolví tickets de segundo nivel en ServiceNow, reconstruyendo recorridos entre servicios y proveedores mediante Splunk y código de integración para identificar la causa y dirigir cada escalado al equipo responsable.
- Desarrollé detección en Splunk y recuperación mediante Postman, unidas por exportación manual CSV; documenté la clasificación de errores en Confluence y coordiné la supresión aprobada con BigPanda, contribuyendo a reducir hasta un 80% el ruido de alertas del mismo problema.
- Construí paneles de salud en Splunk para responsables de ingeniería y aporté información sobre el estado de los servicios de orquestación durante incidentes, contrastando síntomas con métricas y registros.
- Configuré de forma independiente una impresora de red de oficina, obteniendo la dirección IP desde el propio dispositivo y estableciendo la conexión para su utilización.

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

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

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

- Mantuve un CSAT aproximado de 4,9/5 durante el puesto, atendiendo varios cientos de casos semanales de administradores de Microsoft 365 y resolviendo problemas complejos en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B a administradores de suscripciones Microsoft 365: permisos, licencias, grupos de Teams, Intune, Exchange Online, recuperación de buzones, Office, OneDrive y almacenamiento respaldado por SharePoint.
- Diagnostiqué incidencias de Outlook y Windows 10/11 cuando los problemas de cuentas, licencias, Intune o correo se manifestaban en el equipo del usuario, además de conflictos con archivos locales.
- Resolví una migración de buzón que fallaba repetidamente: utilicé PowerShell para localizar un buzón inesperado y corregí su asociación con la cuenta correspondiente de Azure Active Directory.
- Actué como referencia técnica durante la formación de Microsoft 365, ayudé a la responsable del equipo con ejercicios prácticos y acompañé a la siguiente incorporación de alumnos durante su aprendizaje.

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

- Mantuve PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas mediante reparación e intercambio de componentes, preservando equipos funcionales para el personal ante una fuerte escasez de repuestos.
- Organicé las intervenciones de un equipo IT de tres personas en un recinto hospitalario con varios edificios; presté apoyo directo a dirección y orienté a un técnico para resolver incidencias con mayor autonomía.
- Gestioné copias con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS; realicé recuperaciones de buzones y restauré completamente el servidor Exchange tras un fallo de configuración, recuperando el servicio de correo.
- Configuré conjuntamente direcciones estáticas, DHCP y registros DNS al incorporar máquinas; edité objetos de Group Policy existentes cuando la configuración de los puestos lo requería.
- Gestioné impresoras de red y su configuración en PCs de usuarios; facilité acceso mediante TeamViewer al proveedor externo encargado de las bases de datos médicas.

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

- Presté soporte mediante control remoto a médicos y personal administrativo de una operación sanitaria nacional, resolviendo impresoras de CD bloqueadas y servicios clínicos congelados, con cobertura fuera de horario.
- Colaboré en una aplicación de tickets para usuarios y técnicos, poniendo en marcha el servidor local de una solución con cliente C# .NET y almacenamiento inicial XML.
- Administré DNS y DHCP manteniendo coherencia entre nombres y direcciones; configuré impresoras en PCs y edité objetos de Group Policy existentes para atender necesidades de configuración de puestos.
- Ejecuté cambios de servicio previamente probados en local y aseguré la ejecución de copias, incluidas programaciones incrementales mediante el producto de backup de McAfee, en un entorno sanitario en producción.

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

- Resolví incidencias telefónicas de conectividad, diferenciando fallos de línea, router y equipo Windows mediante direcciones IP, pruebas de velocidad, ping y traceroute; reconduje conversaciones difíciles hasta recuperar el servicio.

Education

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