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, Microsoft 365 y Level 2 technical support en entornos sanitarios y financieros. Combiné resolución de incidencias complejas con atención personalizada, manteniendo un CSAT medio aproximado de 4,9/5 en Teleperformance. Aporto diagnóstico práctico de hardware y software, gestión de tickets, escalado técnico y acompañamiento a usuarios, administradores y compañeros.

Technical Skills

Diagnóstico y resolución de incidencias de hardware y software: Soporte presencial y remoto de PCs, impresoras y aplicaciones; sustitución de componentes, configuración de impresión y resolución de problemas de Outlook y Windows 10/11.

Experiencia en soporte y resolución de incidencias en Microsoft 365: Soporte B2B de servicios SaaS: Exchange Online, OneDrive, SharePoint, Office, Teams, Azure Active Directory, Intune, permisos, licencias y recuperación de buzones.

Registro, gestión y seguimiento de tickets de soporte; Gestión y escalado de incidencias críticas: ServiceNow en segundo nivel; análisis técnico y derivación a responsables. Familiaridad autodeclarada con ITIL: gestión de incidentes, eventos y cambios.

Orientación al cliente y vocación de servicio; Excelentes habilidades de comunicación con usuarios y equipos técnicos: Atención personalizada, desescalada de situaciones difíciles, orientación paso a paso y explicaciones técnicas adaptadas al interlocutor.

Capacidad de análisis y resolución de problemas: Aislamiento de fallos, PowerShell, análisis de logs con Splunk y diagnóstico de conectividad TCP/IP, DNS y DHCP.

Trabajo en equipo y colaboración entre áreas; Capacidad de aprendizaje y adaptación tecnológica: Coordinación con ingeniería, aprendizaje práctico en Microsoft 365, mentoring de compañeros y documentación operativa en Confluence.

Proactividad e iniciativa: Detección de fallos recurrentes y automatización de recuperaciones mediante Postman y REST APIs, con adopción operativa por el equipo L2.

Inglés B1 para interactuar con herramientas, manuales y sistemas: Inglés nativo, C1/C2, superior al requisito de inglés B1; utilizado diariamente en comunicación y prestación de soporte técnico.

Professional Experience

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

- Gestioné tickets de soporte de segundo nivel en ServiceNow, investigando incidencias mediante Splunk y trazado de servicios MuleSoft para localizar el fallo y fundamentar su resolución o escalado.
- Participé en incidencias críticas como referente de logs y estado de los servicios de orquestación, utilizando métricas para establecer si estaban afectados y comunicar su situación a los equipos participantes.
- Construí una vista Splunk para detectar fallos de vinculación de tarjetas y una colección Postman para recuperarlos mediante REST APIs, conectadas mediante exportación manual CSV; el equipo L2 adoptó la colección en aproximadamente dos días.
- En esa misma mejora, documenté en Confluence la clasificación y correlación de errores; coordiné con BigPanda y mi responsable la supresión de ruido y aporté a ingeniería Mambu evidencias para corregir causas recurrentes, reduciendo alertas un 80% y después un 90%.

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

- Escribí consultas SQL para conciliación de registros y validación de datos entre sistemas financieros, investigando discrepancias mediante consultas durante una experiencia de aproximadamente tres meses.

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

- Mantuve un CSAT medio aproximado de 4,9/5 durante el puesto, atendiendo varios cientos de casos semanales de administradores Microsoft 365 y resolviendo problemas complejos en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B como Microsoft 365 Concierge a administradores de tenants: Exchange, OneDrive, SharePoint, Office, grupos Teams, permisos, licencias e Intune; atendí también incidencias de Outlook y Windows 10/11.
- Actué como punto de escalado técnico y resolví problemas de identidad y permisos; utilicé PowerShell para localizar un buzón inesperado y corregir su asociación con la cuenta, desbloqueando una migración fallida.
- Guié a administradores en configuraciones híbridas y migraciones de Exchange e identidad; orienté a pequeños negocios sobre registradores, nameservers y registros DNS para resolver problemas de dominio y correo.
- Participé en un curso de un mes sobre centros de administración Microsoft 365, ayudé al responsable con ejercicios de Exchange Online y PowerShell y acompañé técnicamente a la siguiente incorporación de formación.

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

- Mantuve operativos PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas mediante diagnóstico y sustitución de componentes, proporcionando soporte presencial al personal hospitalario bajo una fuerte escasez de hardware y repuestos.
- Gestioné un equipo IT de tres personas dentro del recinto hospitalario, asignando intervenciones y ofreciendo soporte directo a la dirección; acompañé a un técnico mediante indicaciones adaptadas para desarrollar su autonomía.
- Administré copias con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS, recuperé buzones y ejecuté una restauración completa del servidor Exchange tras un cambio de configuración que interrumpió el servicio de correo.
- Configuré impresoras en PCs, mantuve coherentes direcciones estáticas y registros DNS/DHCP en Windows Server y edité objetos Group Policy existentes cuando la configuración de los equipos lo requería.

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

- Proporcioné soporte remoto a médicos y personal administrativo, incluida cobertura fuera del horario habitual, resolviendo impresoras de CD bloqueadas y servicios clínicos congelados para restablecer sus flujos de trabajo.
- Coadministré la telefonía SIP y atendí problemas de VoIP, softphones en PCs y teléfonos de sobremesa, compartiendo la responsabilidad de mantener operativas las comunicaciones de la organización.
- Colaboré en una aplicación interna para registrar y seguir solicitudes de soporte, poniendo en marcha personalmente el servidor local; el cliente C# .NET ofrecía una vía compartida para usuarios y técnicos.

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

- Resolví incidencias de conectividad por teléfono, diferenciando fallos de línea, router y PC mediante configuración IP, ping y traceroute; desescalé conversaciones difíciles y acompañé al usuario hasta recuperar la conexión.

Education

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