Shon Caspy

Target: Coordinador/a de Soporte de Aplicaciones Académicas

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

Summary

Profesional de soporte de aplicaciones y gestión de servicios tecnológicos con experiencia en sanidad, Microsoft 365 y banca digital. Combino diagnóstico técnico, coordinación de escalados, análisis de indicadores y mejora continua mediante automatización y documentación operativa. He gestionado un equipo de TI de tres personas y mantenido un CSAT aproximado de 4,9/5 en soporte B2B de Microsoft 365. Gestión de incidencias, peticiones, problemas y escalados: Gestión operativa de incidencias y peticiones, investigación de problemas recurrentes y escalado a los equipos o proveedores responsables. Comunicación y coordinación con usuarios, áreas internas, equipos técnicos y proveedores: Comunicación con usuarios y administradores, coordinación con equipos internos y proveedores técnicos, y comunicación del estado de los servicios durante incidencias. Power BI u otras herramientas de reporting y análisis de datos: Splunk y ServiceNow para reporting operativo, análisis de datos y cuadros de seguimiento. SQL y bases de datos para análisis y diagnóstico de incidencias: SQL para análisis e investigación de discrepancias de datos, con experiencia en administración rutinaria de bases de datos internas.

Technical Skills

Soporte de aplicaciones: Soporte funcional y técnico de aplicaciones de negocio: sistemas clínicos, Microsoft 365 SaaS e integraciones bancarias. Experiencia en aplicaciones de alta dependencia operativa y distintos niveles de atención, incluido Level 2 technical support.

Coordinación del servicio: Gestión de servicios tecnológicos; Gestión de incidencias, peticiones, problemas y escalados: asignación de tareas, gestión de peticiones de configuración y gestión de problemas recurrentes, con derivación técnica fundamentada.

ITSM y procedimientos: Herramientas ITSM: ServiceNow para gestión de incidencias y seguimiento de tickets; Confluence para procedimientos y conocimiento técnico. Familiaridad con ITIL en gestión de incidentes, eventos y cambios.

Diagnóstico y mejora: Análisis del desempeño del servicio e identificación de desviaciones y problemas recurrentes: análisis de causa raíz mediante logs, SPL, Regex y trazado de integraciones; mejora continua mediante recuperaciones automatizadas.

Reporting operativo: Elaboración de reporting: indicadores y cuadros de seguimiento en Splunk y vistas de ServiceNow para analizar actividad, errores y salud del servicio. Familiaridad con Power BI.

Comunicación y formación: Comunicación y coordinación con usuarios, áreas internas, equipos técnicos y proveedores: soporte a administradores y personal clínico, comunicación de salud del servicio, acompañamiento técnico y mentoring.

Datos y administración: SQL y bases de datos para análisis y diagnóstico de incidencias: consultas de reconciliación e investigación de discrepancias; administración rutinaria de bases internas. Microsoft 365: permisos, licencias, grupos, Exchange Online, SharePoint, OneDrive, Intune y PowerShell.

Inglés profesional: Inglés B1 o superior: nivel nativo, C1/C2, utilizado diariamente en comunicación y soporte técnico.

Professional Experience

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

- Atendí incidencias de segundo nivel en ServiceNow sobre integraciones bancarias en producción. Reconstruí flujos entre sistemas y tracé código MuleSoft para localizar fallos y dirigir los escalados al equipo o proveedor responsable.
- Construí cuadros de mando Splunk para responsables de ingeniería, traduciendo sus necesidades en indicadores de errores, altas y transacciones por país; normalicé formatos mediante Regex y creé alertas por ausencia anómala de actividad satisfactoria.
- Automaticé la recuperación de tarjetas mediante una colección Postman que encadenaba llamadas REST y variables JSON. Construí la detección en Splunk y conecté ambos pasos mediante exportación manual CSV; el equipo L2 adoptó la colección en unos dos días.
- En esa misma mejora, documenté en Confluence una clasificación de errores en tres categorías y coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, además de la corrección de código con ingeniería de Mambu: las alertas bajaron un 80% y después un 90%.
- Actué como referencia de logs y salud de los servicios de orquestación durante incidencias mayores, comunicando mediante métricas si nuestros servicios estaban afectados.
- Automaticé la identificación de facturas que requerían reprocesamiento, utilizando Regex para interpretar diez archivos de logs locales y contrastar éxitos y fallos con el Excel de origen.

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

- Escribí consultas SQL para reconciliar registros entre sistemas financieros, validar consistencia de datos e investigar discrepancias.
- Desarrollé una prueba de concepto en Python que conectaba Slack con Azure DevOps Work Items para automatizar la creación interna de tickets.

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 problemas complejos y situaciones de alta fricción en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B a administradores de tenants sobre permisos, licencias, grupos, Intune, Exchange Online, retención, OneDrive y SharePoint; atendí también 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.
- Guié a administradores en configuraciones híbridas y migraciones desde servidores locales a Microsoft 365, abordando problemas en la frontera entre Exchange, identidad y configuración del tenant.
- Fui referencia técnica para escalados y orienté estrategias de troubleshooting. Durante la formación de Microsoft 365 ayudé al responsable del equipo con ejercicios prácticos y acompañé técnicamente a la segunda incorporación de alumnos.

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

- Gestioné un equipo de TI de tres personas en un recinto hospitalario, asignando intervenciones y manteniendo operativos PCs e impresoras con repuestos escasos; desarrollé la autonomía de un técnico mediante orientación durante incidencias reales.
- Recuperé el servidor Exchange tras un fallo de configuración y realicé recuperaciones de buzones con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS, manteniendo manualmente espacio para los puntos de restauración.

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

- Presté soporte remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera del horario habitual, resolviendo servicios clínicos bloqueados y problemas de impresión que interrumpían sus flujos de trabajo.
- Colaboré en una aplicación interna de tickets con cliente C# .NET y almacenamiento XML; puse en marcha el servidor local para ofrecer a usuarios y TI una vía compartida de registro y seguimiento.
- Reparé relaciones huérfanas entre exploraciones e imágenes en un entorno DICOM/PACS y RIS, restableciendo su vinculación correcta con las transcripciones clínicas.

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

- Diagnostiqué por teléfono fallos de conectividad, diferenciando problemas de línea, router y equipo del usuario mediante configuración IP, ping y traceroute; desescalé llamadas difíciles hasta alcanzar una resolución.

Education

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

Languages

Fluent English (Native)