Shon Caspy

Target: Administrador de Sistemas

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

Summary

Profesional de operaciones TI y administración de sistemas, con experiencia en Windows Server, Active Directory y soporte empresarial B2B de Microsoft 365. Combino resolución de problemas de identidad, recuperación de servicios y automatización con Postman, PowerShell y Splunk en banca digital y sanidad. Mantuve una satisfacción del cliente aproximada de 4,9/5 al resolver casos complejos de administradores de Microsoft 365.

Technical Skills

Administración de sistemas; On-premise: Windows Server, DNS, DHCP, edición de GPO existentes, Exchange Server, backups, recuperación de buzones y almacenamiento NAS.

IAM; Active Directory; Microsoft Entra ID (Azure AD): Administración y soporte de identidades, permisos, grupos, derechos efectivos, herencia y RBAC en entornos Microsoft.

Microsoft Office 365; Cloud: Administración y soporte SaaS de Microsoft 365: Exchange Online, SharePoint, OneDrive, Teams, licencias, retención y autenticación SPF/DMARC.

Infraestructura híbrida: Orientación sobre configuración local y migraciones de correo e identidad; soporte de incidencias de Microsoft Intune, Outlook y Windows 10/11.

Monitorización: Splunk, SPL, Regex, dashboards, correlación de eventos y alertas operativas; uso de AWS para monitorización de rendimiento.

Herramientas de automatización; DevOps: Postman, REST APIs, PowerShell, prototipos Python, Git/GitLab, cambios revisados y despliegues y recuperación con Spinnaker.

Experiencia en entornos regulados: Operaciones de banca digital y sistemas sanitarios en producción; documentación técnica en Confluence, procedimientos operativos y soporte remoto.

Inglés técnico medio-alto: Inglés nativo, C1/C2, utilizado diariamente en comunicación y soporte técnico a clientes.

Professional Experience

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

- Automaticé la recuperación de tarjetas mediante REST APIs en Postman: definí alertas y una vista Splunk, exporté manualmente los pares de identificadores a CSV y procesé su vinculación por lotes.
- Dentro de esa misma mejora, documenté en Confluence una correlación de tres categorías con SPL y Regex; coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, y la corrección con ingeniería Mambu: alertas reducidas primero un 80% y después un 90%.
- Construí dashboards de salud para responsables de ingeniería, normalizando formatos mediante Regex y mostrando errores, incorporaciones y transacciones por país; configuré alertas para flujos sin éxitos durante intervalos anómalos.
- Presté Level 2 technical support mediante ServiceNow, trazando fallos desde logs hasta código MuleSoft y límites entre proveedores; aporté evidencia de salud de los servicios en reuniones de incidentes mayores.
- Realicé cambios puntuales mediante ramas Git/GitLab, revisión del responsable y merge a producción; ejecuté varios despliegues Spinnaker y recuperé uno fallido eliminando la instancia afectada y redesplegando.

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

- Escribí consultas SQL para reconciliar registros y validar consistencia entre sistemas financieros; desarrollé un prototipo Python que conectaba Slack con Azure DevOps Work Items para crear tickets internos.

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

- Mantuve un CSAT aproximado de 4,9/5 mientras atendía varios cientos de casos de administradores de Microsoft 365 por semana en un equipo con recursos limitados.
- Atendí casos empresariales de correo, colaboración, licenciamiento y acceso: Exchange Online, SharePoint, OneDrive y gestión cotidiana de grupos de Teams, además de incidencias de Microsoft Intune.
- Resolví una migración de buzón bloqueada usando PowerShell para identificar un buzón inesperado y asociarlo con la cuenta correcta de Microsoft Entra ID.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y derechos efectivos; trabajé con grupos RBAC y políticas de retención, resolviendo comportamientos que no estaban cubiertos por la documentación disponible.
- Guié a administradores en configuraciones híbridas y migraciones on-premise hacia Microsoft 365; corregí problemas de autenticación SPF y DMARC que desviaban correo legítimo a spam.
- Actué como referencia técnica durante la formación de administración Microsoft 365, ayudé al responsable con ejercicios de PowerShell y acompañé al segundo grupo de incorporación.

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

- Gestioné un equipo TI de tres personas en un recinto hospitalario, asignando intervenciones y manteniendo PCs e impresoras operativos mediante reparación y sustitución de componentes.
- Mantuve backups con AOMEI Backupper gratuito y almacenamiento NAS, recuperé buzones y ejecuté una restauración completa de Exchange Server tras un cambio de configuración fallido.
- Administré DNS y DHCP en Windows Server, coordinando direcciones estáticas con sus registros; edité GPO existentes y corregí registros SPF y DMARC del correo hospitalario.
- Desarrollé la autonomía de un técnico durante incidencias reales mediante preguntas e indicaciones puntuales, adaptando la ayuda para que alcanzara la resolución por sí mismo.

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

- Administré servicios DNS/DHCP de Windows Server, trabajé con Active Directory y edité GPO existentes; configuré routers, acceso inalámbrico y port forwarding en el entorno interno.
- Ejecuté releases mediante desarrollo y prueba local antes de promover archivos al servidor; mantuve backups, incluidas programaciones incrementales, y realicé tareas básicas de Exchange.
- Presté soporte por control remoto a médicos y personal administrativo, incluida cobertura fuera de horario; resolví servicios bloqueados y reparé vínculos entre exámenes, imágenes y transcripciones DICOM/PACS.
- Colaboré en una aplicación de tickets C# .NET para usuarios y TI, instalando personalmente el servidor local que permitía registrar y seguir solicitudes de soporte.

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

- Resolví problemas de conectividad por teléfono mediante diagnóstico TCP/IP, DHCP, ping y traceroute; configuré remotamente routers domésticos y acompañé a clientes frustrados hasta recuperar el servicio.

Personal Projects

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En un proyecto personal, redacté 47 procedimientos operativos para agentes y 24 habilidades ejecutables, definiendo selección de modelos y controles de verificación como trabajo de diseño de procesos.

Education

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

Languages

Fluent English (Native)