Shon Caspy

Target: Técnico de Sistemas Alcalá de henares

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

Summary

Profesional de soporte IT y administración de sistemas con experiencia en Microsoft 365, Windows Server, conectividad y soporte a usuarios en entornos sanitarios y financieros. Combina atención directa con soporte SaaS B2B a administradores empresariales, resolución de incidencias complejas y automatización operativa. Mantuvo un CSAT aproximado de 4,9/5 en Teleperformance mientras resolvía casos de Microsoft 365 con elevado volumen de trabajo. Capacidad resolutiva, organización, autonomía y trato cercano al usuario: Perfil resolutivo, organizado y autónomo, con experiencia de soporte directo, desescalada de usuarios y CSAT aproximado de 4,9/5 en Microsoft 365.

Technical Skills

Soporte técnico a usuarios: Diagnóstico remoto y presencial de hardware, aplicaciones, impresión y conectividad; Level 2 technical support y gestión de incidencias mediante ServiceNow.

Administración de sistemas: Windows Server, Active Directory, DNS y DHCP; edición de GPO existentes, copias de seguridad, recuperación de servidores y soporte en entornos híbridos Microsoft.

Microsoft 365: Exchange Online, OneDrive, SharePoint, licencias y grupos de Microsoft Teams; uso de Exchange Admin Center clásico y moderno en MAR y Centro.

Windows y dispositivos: Windows: soporte de cuentas, Outlook y licencias; gestión de dispositivos mediante mantenimiento de PCs e impresoras y soporte de incidencias de Microsoft Intune.

Identidad y seguridad: Tareas de seguridad de soporte: Azure Active Directory, permisos efectivos, grupos anidados, RBAC y autenticación del correo mediante SPF y DMARC.

Mejora operativa: Identificación de mejoras y automatización de procesos con Postman, REST APIs y Regex; análisis en Splunk, documentación en Confluence y pruebas de concepto en Python.

Servicio y colaboración: Capacidad resolutiva, organización, autonomía y trato cercano al usuario: diagnóstico independiente, asignación de tareas, desescalada de llamadas y acompañamiento técnico a compañeros.

Inglés técnico: Inglés mínimo B2 y comprensión de documentación técnica en inglés: inglés nativo, nivel declarado C1/C2, con uso profesional diario en atención y soporte técnico.

Professional Experience

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

- Prestó soporte de segunda línea en ServiceNow, investigando incidencias de producción y localizando fallos entre microservicios MuleSoft y plataformas externas mediante logs y lectura del código.
- Construyó la vista Splunk y la colección Postman para recuperar vinculaciones de tarjetas mediante exportación manual de CSV. Documentó la correlación que permitió aprobar la supresión de ruido del mismo problema.
- Coordinó con BigPanda, su responsable y Mambu Engineering la supresión de alertas y corrección de causas recurrentes; el trabajo conjunto redujo las alertas un 80% y posteriormente un 90%.
- Creó paneles Splunk de errores, altas y transacciones por país; aportó diagnóstico de logs y estado de sus servicios de orquestación durante incidentes mayores.

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

- Escribió consultas SQL para validar consistencia entre sistemas y desarrolló una prueba de concepto Python que conectaba Slack con Azure DevOps para crear tickets.

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

- Mantuvo un CSAT aproximado de 4,9/5 resolviendo incidencias complejas de administradores Microsoft 365, con varios cientos de casos semanales en un equipo muy reducido.
- Atendió suscripciones empresariales como Microsoft 365 Concierge: permisos, grupos de licencias, recuperación de buzones, retención, OneDrive y almacenamiento SharePoint; gestionó habitualmente grupos de Microsoft Teams.
- Resolvió incidencias de Outlook y Windows 10/11 relacionadas con cuentas, licencias, correo e Intune, dentro de casos dirigidos principalmente a administradores de tenants.
- Desbloqueó una migración de buzón mediante PowerShell: identificó un buzón inesperado y corrigió su asociación con Azure Active Directory; orientó a administradores en configuraciones locales/cloud y migraciones híbridas.
- Investigó permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC mediante relaciones entre objetos. Diagnosticó problemas de resolución de dominios y corrigió autenticación SPF/DMARC que afectaba al correo.
- Participó en formación práctica de un mes sobre Microsoft 365 Admin Center, Exchange y SharePoint; ayudó al responsable con ejercicios PowerShell y acompañó técnicamente a la siguiente incorporación formativa.

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

- Gestionó una función IT de tres personas en un recinto hospitalario; distribuyó tareas presenciales y acompañó a un técnico para desarrollar su autonomía durante incidencias reales.
- Mantuvo PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas mediante reparación e intercambio de componentes ante la escasez de repuestos; configuró impresoras en equipos de usuarios.
- Administró DNS y DHCP en Windows Server, manteniendo coherencia entre direcciones estáticas y registros de máquinas; modificó GPO existentes según necesidades de configuración de los equipos.
- Gestionó copias con AOMEI Backupper y un NAS propio del entorno; recuperó buzones y restauró íntegramente el servidor Exchange tras una configuración fallida, recuperando el servicio de correo.
- Configuró y corrigió registros SPF y DMARC del correo hospitalario; utilizó Exchange Admin Center y trabajó con servidores Microsoft e interfaces web C# de apoyo operativo.

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

- Proporcionó soporte remoto a médicos y personal administrativo, con cobertura fuera del horario habitual; resolvió bloqueos de servicios clínicos e impresión y restauró relaciones entre exámenes, imágenes y transcripciones.
- Administró DNS/DHCP en Windows Server, trabajó con Active Directory y modificó GPO existentes; configuró impresoras, SSID, acceso inalámbrico y reenvío de puertos en routers del entorno interno.
- Ejecutó publicaciones de archivos de servicio probados localmente y operaciones de copia incremental; realizó tareas básicas de Exchange, utilizó Exchange Admin Center y corrigió registros SPF/DMARC.
- Colaboró en una aplicación de tickets C# .NET para IT y usuarios, instalando personalmente el servidor local y proporcionando una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.

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

- Diagnosticó conectividad por teléfono mediante IP, ping y tracert; configuró remotamente routers domésticos, DHCP y Wi-Fi, manteniendo llamadas difíciles hasta resolver el problema.

Personal Projects

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Formación parcial en fundamentos CCNA: cableado, direccionamiento IPv4 y cálculo de subredes; aproximadamente el 40% del curso, sin certificación.

Personal AI Automation & Local Inference Portfolio (Personal Project)

- En proyectos personales, creó automatizaciones con n8n y documentación operativa para agentes: 47 procedimientos estructurados y 24 habilidades ejecutables con verificaciones y selección de modelos.

Education

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

Languages

Fluent English (Native)