Shon Caspy

Target: 🖥️💻 Técnico/a CAU Nivel 1 | Soporte IT y Atención a Usuarios! 🚀

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

Summary

Profesional de soporte IT con experiencia en atención presencial, remota y telefónica, mantenimiento de puestos, conectividad y resolución de incidencias de Nivel 1 y segunda línea. Combino soporte de Windows y Microsoft Office 365 con trabajo práctico en Active Directory, permisos, impresoras y servicios de red. Mantuve un CSAT aproximado de 4,9/5 en soporte Microsoft 365 para administradores, resolviendo problemas complejos bajo una carga sostenida de casos. Conocimientos de hardware, periféricos e impresoras: Mantenimiento de hardware de PCs y soporte de periféricos e impresoras de red. Proactividad, orientación al usuario, organización y trabajo en equipo: Proactividad en la resolución de problemas, orientación al usuario, organización de tareas y colaboración con equipos técnicos.

Technical Skills

CAU; Nivel 1: Resolución de incidencias y peticiones de servicio de primer nivel: diagnóstico telefónico de conectividad y atención de solicitudes de configuración de impresoras.

Soporte IT; Atención a usuarios: Soporte técnico presencial y atención a usuarios: mantenimiento de PCs y apoyo directo al personal; soporte remoto a médicos y personal administrativo.

Windows; Microsoft Office 365: Configuración y soporte de Windows 10/11 y Microsoft Office 365: cuentas, licencias, Outlook, Exchange Online, OneDrive, SharePoint e Intune; soporte B2B de servicios SaaS.

Active Directory; Microsoft Entra ID: Configuración básica de GPO mediante edición de objetos existentes; soporte de permisos, grupos y asociaciones de cuentas en Microsoft Entra ID.

Hardware: Conocimientos de hardware, periféricos e impresoras: sustitución de componentes, mantenimiento de PCs, impresoras de etiquetas y configuración de impresoras de red.

Conectividad de red: Conectividad básica de red: IPv4, TCP/IP, DHCP, DNS, Wi-Fi, ping y traceroute; diagnóstico de fallos entre equipo, router y línea.

Ticketing: Manejo fluido de herramientas corporativas de ticketing: ServiceNow para Level 2 technical support; investigación de incidencias, vistas operativas y documentación técnica en Confluence.

Servicio y colaboración: Buenas habilidades de comunicación: desescalada y orientación técnica. Proactividad, orientación al usuario, organización y trabajo en equipo: asignación de tareas, acompañamiento técnico y colaboración entre equipos.

Professional Experience

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

- Resolví tickets de soporte de segunda línea en ServiceNow, investigando síntomas con Splunk y trazando flujos MuleSoft para localizar el fallo y dirigirlo al equipo responsable.
- Construí la vista Splunk y la colección Postman para recuperar vinculaciones de tarjetas: exportaba manualmente los identificadores a CSV y encadenaba llamadas REST. El equipo L2 comenzó a utilizar la colección en aproximadamente dos días.
- Para ese mismo problema, documenté en Confluence la clasificación de errores y su correlación. Coordiné la supresión con BigPanda y mi responsable, y aporté contexto a Mambu para corregir el código; las alertas bajaron primero un 80% y después un 90%.
- Creé paneles Splunk de salud del servicio para responsables técnicos y aporté evidencia de logs y métricas en reuniones de incidentes para determinar si nuestros servicios estaban afectados.

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

- Escribí consultas SQL para investigar discrepancias y validar datos entre sistemas; desarrollé una prueba de concepto en Python para crear tickets desde Slack en Azure DevOps.

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 Microsoft 365 y resolviendo incidencias complejas en un equipo con recursos limitados.
- Presté soporte B2B de Microsoft Office 365 para administradores: aplicaciones Office, Outlook, Exchange, OneDrive y SharePoint; resolví problemas de cuentas, licencias, Intune y correo manifestados en Windows 10/11.
- Investigué permisos superpuestos, herencia de grupos y roles RBAC en Microsoft Entra ID y Microsoft 365, razonando sobre relaciones entre objetos cuando la documentación no explicaba el comportamiento.
- Resolví una migración fallida identificando con PowerShell un buzón inesperado y asociándolo a la cuenta correcta; también corregí problemas de encaminamiento de correo relacionados con SPF y DMARC.
- Participé en un curso de un mes sobre centros de administración Microsoft 365, ayudé a mi responsable con ejercicios de Exchange Online y PowerShell y acompañé técnicamente a la siguiente incorporación formativa.

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

- Mantuve operativos los PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas del personal mediante reparación e intercambio de componentes, prestando soporte presencial en un recinto hospitalario con escasez de repuestos.
- Gestioné impresoras de red y su configuración en los PCs de usuarios; edité GPO existentes cuando los puestos requerían ajustes de configuración.
- Administré DHCP y DNS en Windows Server, asignando direcciones estáticas a nuevos equipos y manteniendo coherentes su configuración DHCP y los registros de resolución de nombres.
- Gestioné copias con AOMEI Backupper y almacenamiento NAS; recuperé buzones y restauré completamente el servidor Exchange tras un cambio de configuración que interrumpió el servicio de correo.
- Organicé el trabajo de un equipo IT de tres personas, asignando intervenciones presenciales y acompañando a un técnico con indicaciones prácticas para que resolviera incidencias con mayor independencia.

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

- Presté soporte mediante control remoto a médicos y personal administrativo, resolviendo bloqueos de aplicaciones clínicas e impresoras de CD y cubriendo necesidades de atención fuera del horario habitual.
- Colaboré en una aplicación interna de ticketing para usuarios y técnicos, poniendo en marcha el servidor local; el cliente C# .NET permitía registrar y seguir solicitudes con almacenamiento XML inicial.
- Trabajé con Active Directory y GPO existentes, y administré DHCP y DNS del entorno interno, manteniendo alineadas las direcciones de equipos y sus registros de nombres.
- Configuré impresoras de red en PCs de usuarios, corregí registros SPF y DMARC para Exchange y compartí la administración de telefonía SIP y soporte de softphones.

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

- Resolví incidencias telefónicas de Nivel 1, diferenciando fallos de línea, router y PC mediante direcciones IPv4, DHCP, máscaras, ping, tracert y pruebas de velocidad.
- Configuré remotamente routers de clientes, incluidos Wi-Fi y DHCP; atendí llamadas de usuarios frustrados por interrupciones, reduciendo la tensión y manteniendo la atención hasta resolver el problema.

Personal Projects

CCNA network fundamentals coursework (Personal Project)

- Cursé aproximadamente el 40% inicial de formación CCNA, trabajando cableado, direccionamiento IP, cálculo binario y subnetting; formación parcial, sin certificación.

Education

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