Shon Caspy

Target: Técnico/a Soporte IT (usuarios VIP)

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

Summary

Profesional de soporte IT presencial y remoto, con experiencia atendiendo a dirección, usuarios y administradores en entornos sanitarios, Microsoft 365 y operaciones financieras. Combina diagnóstico de hardware y software, atención personalizada y resolución de incidencias complejas; mantuvo una satisfacción del cliente de aproximadamente 4,9/5 en Teleperformance. Aporta experiencia en soporte de segundo nivel, seguimiento de tickets y colaboración con ingeniería. Inglés B1 para interactuar con herramientas, manuales y sistemas: Inglés nativo, C1/C2, utilizado diariamente en soporte técnico. inglés B1: Inglés nativo, C1/C2.

Technical Skills

Atención y soporte técnico presencial a usuarios VIP: Soporte presencial a dirección, gerencia y personal hospitalario; mantenimiento de PCs e impresoras y atención técnica directa.

Orientación al servicio y atención personalizada: Excelentes habilidades de comunicación con usuarios y equipos técnicos: desescalada, orientación individual y coordinación técnica; CSAT aproximado de 4,9/5 en Teleperformance.

Diagnóstico y resolución de incidencias de hardware y software: PCs, impresoras, Windows 10/11, Outlook y conectividad; telefonía SIP/VoIP, softphones y teléfonos de sobremesa.

Gestión y seguimiento de tickets de soporte: Level 2 technical support en ServiceNow; investigación, resolución y escalado al equipo responsable. Participación técnica en incidencias críticas mediante logs y métricas.

Soporte y resolución de incidencias en entornos Microsoft 365: Soporte B2B de SaaS: Exchange Online, Teams, OneDrive, SharePoint, Intune, identidad, permisos, licencias y recuperación de buzones.

Capacidad de análisis y resolución de problemas: Proactividad e iniciativa: diagnóstico con Splunk y automatización con Postman. Trabajo en equipo y colaboración con diferentes áreas para resolver fallos.

Capacidad de aprendizaje y adaptación tecnológica: Formación en centros de administración Microsoft 365, acompañamiento de compañeros y formación parcial CCNA en direccionamiento y subnetting.

Inglés técnico e ITIL: Inglés nativo, C1/C2, superior al requisito de inglés B1 para interactuar con herramientas, manuales y sistemas. Familiaridad con ITIL: incidentes, eventos y cambios.

Professional Experience

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

- Trabajó tickets de soporte de segundo nivel en ServiceNow, investigando incidencias mediante logs de Splunk y trazado de integraciones MuleSoft para localizar el fallo y determinar su resolución o escalado.
- Participó en incidencias críticas como referente de logs y estado de servicios de orquestación, comunicando a los equipos técnicos si las métricas mostraban afectación de sus servicios.
- Construyó una colección Postman para recuperar activaciones de tarjetas, adoptada por L2 en unos dos días; añadió detección en Splunk y procesamiento por lotes mediante exportación CSV manual.
- En ese mismo trabajo, documentó la clasificación de errores en Confluence y coordinó la supresión con BigPanda y su responsable, además de una corrección de Mambu; los avisos bajaron un 80% y después un 90%.
- Preparó paneles Splunk para responsables de ingeniería, adaptando los indicadores solicitados a los datos disponibles: errores, altas y transacciones por país, con normalización de formatos mediante expresiones regulares.

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

- Escribió consultas SQL para conciliación de registros y validación de consistencia entre sistemas; desarrolló un prototipo Python que conectaba Slack con Azure DevOps para crear tickets.

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

- Mantuvo una satisfacción del cliente de aproximadamente 4,9/5 mientras resolvía casos complejos de administradores Microsoft 365, atendiendo varios cientos de casos semanales en un equipo con escasez de personal.
- Prestó soporte B2B como Microsoft 365 Concierge: permisos, grupos de licencias, Teams, Azure Active Directory, Exchange Online, recuperación y retención de buzones, Office, OneDrive y almacenamiento SharePoint.
- Resolvió incidencias de Outlook y PCs Windows 10/11 dentro de casos administrativos, abordando conflictos de cuentas, licencias, Intune, correo y archivos locales.
- Solucionó una migración de buzón fallida mediante búsquedas con PowerShell: identificó un buzón inesperado y corrigió su asociación con la cuenta correspondiente de Azure Active Directory.
- Fue referencia técnica durante la formación de un mes sobre administración Microsoft 365; ayudó al responsable con ejercicios de PowerShell y acompañó al segundo grupo de incorporación.

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

- Gestionó una función IT de tres personas en un complejo hospitalario, prestando soporte directo a dirección y manteniendo PCs, impresoras de red e impresoras de etiquetas.
- Mantuvo equipos operativos mediante intercambio de componentes ante la escasez de repuestos; configuró impresoras en PCs de usuarios como parte del soporte presencial habitual.
- Recuperó el servidor Exchange tras una configuración fallida y realizó recuperaciones de buzones con AOMEI Backupper; administró manualmente la capacidad del NAS para conservar puntos de restauración.
- Asignó técnicos a incidencias en los edificios del complejo y acompañó a un técnico durante casos reales, utilizando pistas concretas para desarrollar su autonomía en la resolución.

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

- Prestó soporte por control remoto a médicos y personal administrativo, resolviendo impresoras de CD bloqueadas y servicios clínicos congelados; también cubrió soporte fuera del horario habitual.
- Coadministró la telefonía SIP y dio soporte a VoIP en PCs y teléfonos de sobremesa, compartiendo la responsabilidad de mantener operativo el servicio telefónico.
- Colaboró en una aplicación de tickets para IT y usuarios, instalando personalmente el servidor local; el cliente C# .NET proporcionó una vía compartida para registrar y seguir solicitudes.
- Administró DHCP y DNS para mantener coherentes direcciones y nombres de equipos; editó políticas de grupo existentes y configuró impresoras de red en PCs de usuarios.

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

- Diagnosticó conectividad por teléfono, diferenciando fallos de línea, router y PC mediante direcciones IP, ping y traceroute; desescaló llamadas tensas y acompañó al usuario hasta resolverlas.

Education

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