NAHUEL BARRIONUEVO

Asistente remoto · Soporte técnico y atención al cliente

España · Argentina · Latinoamérica | +54 9 296 454 7754 | nabarrionuevo@gmail.com
nowlconnect.com | in/nahuel-barrionuevo-it

PERFIL PROFESIONAL

Analista IT con más de 15 años en soporte técnico y atención a usuarios: helpdesk, ticketing con Ivanti ServiceDesk, infraestructura remota, migraciones y coordinación de equipos. Además, fundador de NOWL Connect, donde diseño asistentes de WhatsApp y chat web con IA para atender clientes y derivarlos a una persona. Trabajo en remoto con autonomía, documentación clara y trato cercano.

COMPETENCIAS CLAVE

Soporte remoto: helpdesk, gestión de incidencias y ticketing (Ivanti ServiceDesk), asistencia a usuarios, tiempos de respuesta

Sistemas: administración de usuarios (avanzado), sistemas operativos, Office 365, redes, imaging (PXE), actualizaciones de seguridad, inventario de activos

Atención y gestión: WhatsApp, chat web y correo, agenda, Slack, Trello, documentación de procedimientos

Automatización e IA: asistentes con IA, WhatsApp Cloud API, n8n, API de Meta, Supabase

Datos: Power BI (certificación Microsoft), análisis de presupuestos (intermedio)

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Fundador · Atención al cliente con IA · NOWL Connect

2026 – Presente | España, Argentina y Latinoamérica · remoto

- **Atención automatizada.** Diseñé y puse en producción un asistente de WhatsApp (Cloud API) y un chat web con IA que atienden consultas, hacen un brief guiado y derivan a una persona con ficha de contacto. Aviso de IA, política de privacidad (RGPD) y topes diarios incluidos.
- **Operación remota.** Dirijo la agencia a distancia con Slack, Trello, agenda y videollamada propias; flujo de aprobación de piezas con el cliente y plantillas de informe mensual.
- **Plataforma propia.** Portal de clientes con agenda, calendario, presupuestos y diagnóstico (Supabase, React, TypeScript), copias de seguridad cifradas diarias y sistema de seguridad documentado.
- **Redes y contenido.** Gestión de Instagram y Facebook de un cliente (calendario, Canva, Meta Business Suite) y automatización de respuestas con una app propia sobre la API de Meta.

Analista de Microinformática · Grupo Mirgor

Jul 2021 – May 2026 | 1 persona a cargo

- Helpdesk y soporte de red; planificación del parque y renovación tecnológica; actualizaciones de sistemas operativos y seguridad.
- Nuevas metodologías de soporte y equipos de clonado industrial para imaging. Participé en la migración a Office 365 y en módulos de SAP.
- Inventario completo de activos IT creado desde cero, con inventarios cíclicos. Reconocimiento por los indicadores: estandarización de software y hardware, tiempos de soporte, parada del área y eficiencia del personal.
- Mejora del análisis del presupuesto anual y del proceso de solicitudes de compra.

Associate IT Analyst · Brightstar Fueguina S.A.

Jun 2011 – Oct 2022 | 4 personas a cargo

Ascendido de Helpdesk a supervisor técnico a los 3 años.

- Coordinación del soporte a clientes internos, seguridad, infraestructura remota y requerimientos de BI.
- Procedimientos de asistencia rápida: +60 % de eficiencia en tiempos de respuesta.
- Módulos de Ivanti ServiceDesk en más de 400 puestos y plan de actualización y automatización: +65 % en actualizaciones críticas de seguridad. Servidor PXE para imaging con Ivanti.
- Matrices de control para todas las plantas de TDF; reconocimiento de la dirección por los reportes.
- Lideré dos migraciones de ERP (propio, y luego AX y Accellos); participé en la migración del ticketing con el equipo corporativo de EE. UU. y en el traspaso del soporte IT global a HCL Technologies.

Vendedor técnico · **AX Sistemas y Servicios S.A.**
Abr 2008 – Abr 2011

- Asesoría y soporte en tecnología cloud. Mejor facturación durante 3 períodos consecutivos; vendedor de referencia para clientes no hispanohablantes (inglés y lengua de señas).

Socio fundador · **Softwere PC S.A.**
Ene 2006 – Ene 2009 | 4 personas

- Ventas de IT, servicio técnico, seguridad y CCTV.

FORMACIÓN Y CURSOS

- Community Manager + IA, segundo nivel (10 h). Unión Comercial e Industrial de Mendoza, sep 2026.
- Microsoft Power BI Data Analyst Associate. Microsoft Learn, 2023.
- Fundamentos de la gestión del tiempo. LinkedIn Learning, 2023.
- Lenguajes de programación, Tramo II. Argentina Programa, 2023.
- Técnico en análisis y programación de microcontroladores. Escuela de Capacitación Laboral 6-203, 2004-2005.
- Técnico en reparación, mantenimiento y ensamblado de PC. Escuela de Capacitación Laboral 6-203, 2002-2004.

IDIOMAS Y DISPONIBILIDAD

Idiomas: español nativo; inglés B1

Disponibilidad: trabajo en remoto, incorporación inmediata a convenir, disponibilidad para viajar y reubicarse. Referencias a petición.