



Nicolás Ramírez

ramireznicc@proton.me

+54 3417218169

linkedin.com/in/ramireznicc23

github.com/ramireznicc

Perfil Profesional

Especialista en soporte IT bilingüe (ES/EN) con experiencia internacional brindando asistencia técnica en entornos corporativos y multisede. Sólida trayectoria en diagnóstico y resolución de incidencias de hardware, software y redes, garantizando la continuidad operativa y la satisfacción del usuario final. Expertise en gestión de tickets, coordinación con proveedores tecnológicos y documentación de procesos. Perfil analítico y orientado a soluciones, con capacidad demostrada para priorizar incidencias críticas y comunicarse efectivamente con usuarios de diversos perfiles técnicos.

Conocimientos Técnicos

· Sistemas Operativos

Windows (7/10/11) • Windows Server • Linux (Ubuntu, Fedora, CentOS/RHEL, Debian) • macOS

· Soporte Técnico & Hardware

Diagnóstico y resolución de incidencias • Mantenimiento preventivo y correctivo • Configuración de equipos (desktops, laptops, impresoras, periféricos) • Instalación y actualización de software • Migración de datos • Soporte presencial y remoto

· Administración de Plataformas Cloud & Productividad

Google Workspace (Admin Console, Gmail, Drive, Calendar) • Microsoft 365 (Exchange, OneDrive, Teams, SharePoint) • Dropbox Business • Adobe Creative Cloud • Gestión de licencias y usuarios

· Gestión de Tickets & ITSM

Jira Service Management • Zendesk • Documentación de incidencias • Gestión de SLA

· Software Empresarial (ERP)

SAP ERP (soporte funcional, capacitación de usuarios, gestión de incidencias operativas)

· Redes & Conectividad

Configuración de redes TCP/IP • Diagnóstico de conectividad • VPN • VoIP • Routers y switches básicos • Troubleshooting de internet corporativo

· Scripting & Automatización

Python • Bash scripting • Automatización de tareas básicas

· Desarrollo

JavaScript • React • React Native • Kotlin • Desarrollo web y móvil

· Herramientas & Tecnologías

Active Directory (gestión básica de usuarios) • Virtualización (VirtualBox, VMware) • Control remoto (TeamViewer, AnyDesk)

Experiencia Laboral

IT Support Specialist

Dogfy Diet | 08/2023 - 09/2025 | Barcelona, España

- Proveer soporte técnico presencial y remoto a +200 empleados multi-departamentales, gestionando ciclo completo de equipamiento IT (adquisición, configuración, despliegue y mantenimiento) con SLA de resolución del 95% en primer contacto.
- Administrar cuentas corporativas y licencias cloud (Google Workspace, Microsoft 365, Dropbox Business, Adobe Creative Cloud), optimizando asignación de recursos y garantizando onboarding eficiente.
- Coordinar proveedores IT estratégicos, gestionar contratos de renting tecnológico y supervisar infraestructura de conectividad (VoIP, internet, redes), asegurando cumplimiento de SLA y minimizando downtime.
- Documentar procedimientos técnicos y crear knowledge base interna para estandarizar procesos de soporte.

Técnico de Soporte IT

Regiscar SRL | 04/2015 - 10/2017 | Rosario, Argentina

- Brindar soporte técnico integral de hardware y software a usuarios finales, diagnosticando y resolviendo incidencias de equipos informáticos, impresoras y periféricos en entorno corporativo.
- Proveer soporte de primer nivel en SAP ERP, capacitando usuarios en módulos operativos y resolviendo incidencias funcionales para garantizar continuidad de procesos administrativos y logísticos.
- Gestionar inventario tecnológico, coordinar compras de equipamiento IT y realizar instalaciones, configuraciones y migraciones de estaciones de trabajo, asegurando compatibilidad y continuidad operativa.
- Coordinar servicios de conectividad corporativa (internet, telefonía) con proveedores estratégicos y ejecutar mantenimiento preventivo/correctivo de infraestructura, reduciendo costos de reemplazo.

Cursos y Formaciones

· Google IT Support Professional Certificate - 2024 - 2025 | Coursera

Fundamentos de soporte técnico, sistemas operativos, redes, seguridad y troubleshooting.

· Automatización de Procesos con IA - 2024 - 2025 | Udemy

Implementación de flujos de trabajo automatizados utilizando herramientas de IA.

· React JS y React Native App Development - 2023 | Coderhouse

Desarrollo de aplicaciones web y móviles con React.

· Front-end Web Development Bootcamp - 2022 - 2023 | Coderhouse

Desarrollo front-end con JavaScript, HTML y CSS.

· Android Software Development - 2021 - 2022 | Udemy

Desarrollo de apps nativas para Android con Kotlin y Android Studio.

Idiomas

· Español - Nativo

· Inglés - Avanzado