

Lisandro Arrigoni

Head of Technical Support | Infraestructura, operaciones críticas y seguridad de la información

Río Segundo, Córdoba, Argentina | lisandroarrigoni@gmail.com | linkedin.com/in/lisandro-arrigoni | github.com/Lisandro46 | trinchera.com/trabajo.html

PERFIL PROFESIONAL

Líder de tecnología con más de 10 años de experiencia en sistemas, infraestructura y operaciones críticas, y 3 años liderando equipos técnicos con reporte directo a CEO y CCO. Responsable de la continuidad operativa de plataformas 24/7 para clientes del sector financiero, con gestión de SLA, incident management y root cause analysis. Referente del área de soporte en la obtención y recertificación de ISO 27001, con foco en control de accesos, gestión de identidades y respuesta a incidentes. Experiencia en Google Cloud Platform, Linux y Windows Server, redes y Google Workspace. Actualmente implemento automatización e inteligencia artificial aplicada a procesos de negocio.

COMPETENCIAS TÉCNICAS

Infraestructura y sistemas: Administración de Linux y Windows Server, servicios, procesos, logs, permisos y accesos, administración de servidores y máquinas virtuales, troubleshooting de infraestructura.

Redes y comunicaciones: TCP/IP, DNS, DHCP, routing, VPN, reglas de firewall, diagnóstico de conectividad y de capa de aplicación.

Cloud: Google Cloud Platform (GCP) — Compute Engine, Google Kubernetes Engine (GKE), despliegues, monitoreo de servicios, control y optimización de costos de infraestructura.

Seguridad de la información: ISO 27001, matriz de roles y accesos bajo principio de mínimo privilegio, gestión de identidades, MFA, revisión de accesos privilegiados, onboarding y offboarding, gestión de vulnerabilidades, respuesta a incidentes y recolección de evidencia.

Operaciones y servicio: Incident management, problem management, root cause analysis, gestión de SLA y KPIs, reducción de MTTR, guardias 24/7, continuidad operativa y planes de contingencia. Observabilidad con Zabbix, Grafana y Netdata: tableros, alertas y análisis de logs.

Plataformas corporativas: Google Workspace (administración integral, migración de correo, políticas de compartición), Odoo (ERP para gestión de incidencias, proyectos y SLA).

Automatización y desarrollo: Python, Bash, SQL, FastAPI, APIs REST, webhooks, integración de sistemas, Docker, Git, n8n, scripting operativo.

Inteligencia artificial aplicada: Integración directa con APIs de modelos de lenguaje (Anthropic Claude, OpenAI); diseño de sistemas multi-agente con derivación a operador humano ante error, memoria persistente, prompt caching y registro de consumo y costo por llamada; transcripción local con faster-whisper y síntesis de voz por streaming; análisis asistido de logs e incidentes; uso de agentes de código con revisión humana y validación por pruebas automatizadas.

Gestión: Liderazgo de equipos técnicos, mentoría y onboarding, coordinación interáreas, reporting técnico y ejecutivo, relación con clientes, gestión de partners y proveedores.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Head of Technical Support

Teleprom | 2024 - 2026

- Responsable del área de soporte técnico con 8 personas a cargo directo y reporte a CEO y CCO.
- Garantice la continuidad operativa de plataformas críticas en modalidad 24/7 para clientes del sector financiero y comercial, con guardias, escalamiento formal y gestión de SLA.
- Coordiné la respuesta a incidentes críticos entre soporte, desarrollo, operaciones y negocio, con análisis de impacto, comunicación durante crisis, seguimiento ejecutivo y root cause analysis para reducir recurrencias.
- Participé como referente del área de soporte en la obtención de la certificación ISO 27001 (2025) y en su recertificación (febrero 2026), junto al CISO y al DPO: matriz de roles y accesos, gestión de identidades, MFA, revisión periódica de derechos y cuentas privilegiadas, onboarding y offboarding con revocación de accesos, logging y monitoreo, gestión de incidentes de seguridad y recolección de evidencia.
- Lideré campañas de concientización en seguridad de la información dirigidas al personal interno y a clientes.
- Quedé a cargo del control y optimización de los costos de la plataforma cloud tras la migración a Google Cloud Platform, evaluando dimensionamiento de recursos y trade-offs entre disponibilidad, rendimiento y costo.
- Gestioné la relación con partners y proveedores tecnológicos, y realicé onboarding, mentoría y desarrollo técnico del equipo.
- Desarrollé e impulsé automatizaciones en Python para diagnóstico, análisis de logs y escalamiento asistido hacia desarrollo, incluyendo una herramienta interna de análisis de errores integrada con APIs de modelos de lenguaje.

Technical Support Manager

Teleprom | 2023 - 2024

- Lideré el equipo de soporte técnico, definiendo procedimientos de escalamiento, documentación y criterios de priorización.
- Implementé Odoo desde cero como sistema de gestión del área para seguimiento de incidencias, proyectos y medición de SLA y KPIs, incluyendo relevamiento, definición de alcance, configuración, puesta en producción y capacitación del equipo.
- Impulsé la implementación del monitoreo de la plataforma con Zabbix y Grafana, definiendo objetivos y criterios y acompañando técnicamente a un integrante del equipo durante la ejecución, lo que permitió pasar de una detección reactiva a una proactiva sobre servicios críticos.
- Establecí el reporting técnico y ejecutivo sobre cumplimiento de SLA hacia dirección y clientes.
- Participé en la migración de infraestructura desde Huawei Cloud a Google Cloud Platform desde el lado de soporte, control y validación.

Soporte técnico e implementaciones

Teleprom | 2021 – 2023

- Soporte de Nivel 2 y escalamiento sobre plataformas de mensajería, sistemas transaccionales y aplicaciones cloud.
- Acompañamiento técnico en implementaciones de clientes, desde el diseño de la solución hasta la transición a operación productiva y soporte.
- Administración integral de Google Workspace: ejecuté la migración completa del correo corporativo desde un hosting genérico, sin pérdida de datos ni interrupción del servicio, y quedé a cargo de la gestión de usuarios, dominios, permisos, políticas de compartición, análisis de logs y contacto con el partner.
- Análisis de logs, integración con APIs REST y webhooks, troubleshooting de infraestructura y conectividad.

Soporte técnico Nivel 2

Konecta Argentina | 2020 – 2021

- Resolución de casos escalados en entornos de alta demanda; soporte de terminales, infraestructura y networking, con diagnóstico técnico y documentación de soluciones.

Técnico de sistemas y redes — Soluciones Digitales

Emprendimiento propio | 2011 – 2020

- Fundé y desarrollé Soluciones Digitales, servicio técnico informático surgido dentro de un comercio propio: mantenimiento y reparación de equipos, soporte presencial y remoto a usuarios particulares, comercios y empresas, instalación y configuración de redes, cámaras IP y sistemas CCTV.
- Gestión integral del comercio: compras y relación con proveedores, control de stock y costos, precios y atención al cliente.

Mantenimiento técnico industrial

GEPSA / Grupo Pilar | 2006 – 2011

- Detección y resolución de fallas en entornos productivos, con foco en continuidad operativa.

PROYECTOS TÉCNICOS

TrincherAI (2026 - presente) — Consultora propia de automatización e IA aplicada a PyMEs. Relevamiento de procesos, definición de MVP, diseño de arquitectura, desarrollo con Python y FastAPI, integraciones REST, n8n, WhatsApp Business y Google Workspace, despliegue y acompañamiento, con foco en costos, latencia y validación humana previa a acciones críticas.

TrincherFIN — Aplicación de gestión financiera con FastAPI, PostgreSQL, bot de Telegram, ingesta de correo y dashboard web, desplegada con Docker Compose sobre servidor propio. Migraciones con contrato de esquema validado por checksum, sesiones con cookie firmada y revocación efectiva, cifrado de datos sensibles con pgcrypto e idempotencia de cargas. Repositorio público con integración continua.

Sistema de orquestación de agentes de IA con voz en tiempo real — Aplicación en Python (PySide6) que integra captura de audio, transcripción local con faster-whisper, inferencia mediante APIs de modelos de lenguaje, memoria persistente por agente, síntesis de voz por streaming y ruteo hacia dispositivos de audio virtuales. Arquitectura modular con manejo de concurrencia y prompt caching.

Monitoreo y diagnóstico de red sobre Raspberry Pi — Servicio en FastAPI con WebSocket e históricos en SQLite: latencia, cortes, test de velocidad y diagnóstico por tramo (LAN / ISP / Internet), monitoreo remoto de servidores sin agente vía SSH, alarmas con confirmación en múltiples muestras, suite de pruebas con pytest y despliegue automatizado con respaldo y rollback.

PC Optimizer Portable — Aplicación de escritorio en C# / .NET 8 (WPF) para inventario, diagnóstico y optimización de Windows, distribuida como ejecutable portable self-contained. Ocho módulos sobre APIs nativas de Windows y PowerShell, sin dependencias de terceros: inventario de aplicaciones con consumo en vivo, limpieza con cálculo previo de espacio recuperable, gestión de arranque y servicios, ajustes reversibles y análisis de salud de disco con DISM y SFC. Clasificación de riesgo por operación, plan de cambios con confirmación, punto de restauración y registro en disco. Repositorio público.

EDUCACIÓN Y CERTIFICACIONES

- Bachiller orientado en Producción de Bienes y Servicios — CENMA N° 161.
- Google IT Support Professional Certificate — Google / Coursera.
- Python for Everybody Specialization — University of Michigan / Coursera.
- Técnico en Instalación y Reparación de Equipos de Cómputo — Fundación Carlos Slim.

IDIOMAS

Español: nativo. Inglés: intermedio, con lectura técnica fluida.