

GABRIEL ALVAREZ

Conversation UX Team Lead | Conversational AI | Chatbot Design | UX Writing

+549-11-7360-1293 | gabriel.93.a@gmail.com | Buenos Aires, Argentina | linkedin.com/in/gabriel-h-alvarez |

Portfolio: <https://www.behance.net/gabrielalvarez45>

PERFIL PROFESIONAL

Conversation UX Team Lead y Diseñador Conversacional con +3 años de experiencia diseñando chatbots, asistentes virtuales y experiencias de IA conversacional para WhatsApp, webchat y canales digitales. Especializado en UX Writing, flujos conversacionales, diseño de intents, sistemas de voz y tono, estrategias de fallback, QA asistido por IA, documentación y automatización con n8n en productos de banca, seguros, deportes, viajes, retail y sector público.

EXPERIENCIA LABORAL

Conversation UX Team Lead / Diseñador Conversacional | Bleett | AGO 2022 - PRESENTE

- Lidero y acompaño a un equipo de 9 Conversational UX Designers, coordinando prioridades, revisiones de diseño, estándares de documentación y calidad de entrega en múltiples proyectos de chatbot.
- Diseño experiencias conversacionales end-to-end para WhatsApp y webchat, incluyendo onboarding, menús, intents, journeys, lógica de fallback, escalamiento y flujos transaccionales.
- Creo lineamientos de UX Writing, voz y tono y personalidad de asistentes, adaptando claridad, empatía, compliance y requisitos de marca a cada contexto de negocio.
- Colaboro con Product Managers, analistas funcionales, implementadores, equipos de QA y stakeholders para traducir reglas de negocio en documentación conversacional lista para producción.
- Desarrollo estrategias de prompting, bases de conocimiento, workflows con IA/Gems y prototipos con n8n para mejorar QA conversacional, consistencia de respuestas, automatización y escalabilidad del equipo.

Consultor de Comunicación / Copywriter | Digisystem Latam, Buenos Aires, Argentina | AGO 2021 - AGO 2022

- Redacté y edité materiales de comunicación para contextos digitales y de negocio, con foco en estructura, claridad, tono y comprensión del usuario.
- Colaboré con stakeholders para transformar información técnica, operativa y comercial en contenido accesible y documentación consistente.

PROYECTOS

- **CARPI - Asistente Virtual de Club Atlético River Plate:** Diseño de experiencias conversacionales para onboarding, acceso al estadio, entradas, estacionamiento, accesibilidad, fixture, gastronomía y flujos asistidos con IA.
- **ADA - Asistente Virtual de Aeropuertos Argentina:** Diseño de flujos conversacionales para asistencia aeroportuaria, consultas de vuelos, accesos, servicios del aeropuerto y orientación al usuario en canales digitales.
- **BancoChat - Canal transaccional de Banco Macro:** Diseño de flujos conversacionales transaccionales para banca digital, con foco en claridad, manejo de errores, guía al usuario y documentación funcional
- **Prototipos internos con IA y n8n:** Desarrollo de workflows con Gems/IA generativa y MVPs de chatbot usando Telegram, n8n, Google Sheets, salidas JSON, transcripción de voz y ruteo asistido por IA.

COMPETENCIAS CLAVE

Diseño Conversacional | Conversational UX | UX Writing | Diseño de Chatbots | IA Conversacional | Prompt Engineering | Diseño de Intents | Voz y Tono | Flujos Conversacionales | User Journey Mapping | Fallback Strategy | Escalation Design | AI QA | Knowledge Base Design | Documentación de Producto | Gestión de Stakeholders | Liderazgo de Equipo | Agile Delivery | Service Design

HERRAMIENTAS Y PLATAFORMAS

Botmaker | LivePerson | WhatsApp Business | Webchat | n8n | Google Workspace | Figma | FigJam | ClickUp | Jira | Gemini | ChatGPT | Generative AI Gems | Metodologías Ágiles

EDUCACIÓN

Licenciatura en Artes Audiovisuales, orientación Guion | Universidad Nacional de las Artes (UNA), Argentina (en curso)

CURSOS Y FORMACIÓN PROFESIONAL

UX Writing | QA Testing | Diseño UX/UI | Diseño de Producto | Programación con Python | Automatización con n8n
Coderhouse | Codo a Codo | BA Aprende | Agencia de Habilidades para el Futuro | Educación IT

IDIOMAS

Español: Nativo | Inglés: B2