

Уладзіслаў Сакалоўскі

Automation Technical Specialist · Мінск (UTC+3) · гатовы да рэлакацыі · патрэбная візавая падтрымка · не гатовы да камандзіровак

ulsakalouski@gmail.com
linkedin.com/in/saulby
github.com/saulbyq
saul.by

Працую на пазіцыі Automation Technical Specialist – аўтаматызую падтрымку карыстальнікаў. Разбіраю паток звароту, вызначаю, што з яго не патрабуе чалавека, і збіраю пад гэта рашэнні на low-code платформе, дзе выкарыстоўваю LLM-агентаў. Праектую логіку сцэнарыяў і давожу да працы на рэальным трафіку.

Да гэтага працаваў на першай лініі падтрымкі ў чатах на англійскай і польскай мовах. Ведаю, як паток звароту выглядае з боку аператара: якія пытанні паўтараюцца, дзе шаблон не ратуе і ў які момант чалавек перастае чытаць адказ і просіць аператара.

ДОСВЕД

01.2024 – цяпер
2 г. 11 мес.

NDA · поўная занятасць · дыстанцыйна · Мінск, Рэспубліка Беларусь

11.2025 – цяпер
1 г. 1 мес.

Automation Technical Specialist

Будую аўтаматызацыю падтрымкі на low-code платформе – раздзяляю паток зваротаў на паўторныя сцэнарыі і праектую пад іх рашэнні, а таксама:

- вызначаю, якія тыпы зваротаў мае сэнс аўтаматызаваць, з якіх частак збіраць логіку і дзе праходзіць мяжа паміж ботам і аператарам;
- пішу інструкцыі (промпты) для II-агентаў, а таксама код на Python там, дзе не стае гатовых вузлоў;
- падключаю ўнутраныя і знешнія сістэмы па іх API, каб сцэнарыі працавалі з рэальнымі дадзенымі, а не з заготоўкамі;
- праглядаю трэйсы, знаходжу, дзе сцэнарый зыходзіць не туды, і выпраўляю логіку згодна з фактычнымі паводзінамі карыстальнікаў;
- сачу за метрыкамі ў BI-дашбордах, каб бачыць, як змены ў сцэнарыях адбіваюцца на патоку зваротаў;
- вяду штотыднёвую справаздачнасць па зменах у сцэнарыях, звожу дадзеныя ў Google Sheets.

Працую на стыку падтрымкі карыстальнікаў і распрацоўкі прадукту: разумею, як уладкованы паток зваротаў, і ўмею перавесці гэта ў працуючае тэхнічнае рашэнне (аўтаматызацыю).

навыкі: LLM-агенты · prompt engineering · Python · аўтаматызацыя бізнес-працэсаў · REST API · Langfuse · Postman · JQL · Tableau · Google Sheets · справаздачнасць · Miro

09.2024 – 10.2025
1 г. 2 мес.

Chatbot Automation Specialist

Аўтаматызаваў падтрымку з дапамогай візуальнага канструктара дыялогавых сцэнарыяў, а менавіта:

- збіраў і вёў сцэнарыі апрацоўкі тыповых зваротаў;
- налаштоўваў перадачу дыялогу на жывога аператара там, дзе аўтаматызацыя не спраўлялася;
- разбіраў па логах размоў, на якіх формулёўках сцэнарый ломаецца, і з улікам гэтага ўносіў карэктыроўкі;
- тэставаў змены па ўзгодненым чэк-лісце перад рэлізам у продакшн;
- вёў штотыднёвую справаздачнасць па зменах у боце, зводзіў дадзеныя ў Google Sheets.

Адсюль вырасла разуменне, як уладкована аўтаматызацыя падтрымкі на практыцы, і жаданне будаваць яе на больш гібкіх інструментах.

навыкі: conversational AI · распрацоўка чат-ботаў · аўтаматызацыя бізнес-працэсаў · ручное тэставанне · Google Sheets · справаздачнасць

01.2024 – 08.2024
8 мес.

Customer Support Agent

Быў супрацоўнікам першай лініі падтрымкі ў чатах і выконваў наступныя задачы:

- адказваў на звароты карыстальнікаў на англійскай і польскай мовах;
- працаваў у ўнутраных CRM-сістэмах, вёў эскалацыі праз тыкет-сістэму і ўнутраныя каналы;
- разбіраў звароты з павышанымі патрабаваннямі да дакладнасці адказу;
- па ўласнай ініцыятыве пісаў "хуткія адказы" (прыватныя для сябе і публічныя для ўсёй каманды), каб аднолькавыя пытанні не разбіраліся кожны раз з нуля.

Тут набыў разуменне таго, з чаго рэальна складаецца паток зваротаў і якія пытанні паўтараюцца – гэта потым лягло ў аснову працы з аўтаматызацыяй.

навыкі: кліенцкая падтрымка · тэхнічная падтрымка · работа з эскалацыямі · пісьмовая камунікацыя

11.2020 – 01.2021
3 мес.

Quality Assurance Specialist · ТАА «АдатаСофтваре РД»
стажыроўка · у офісе · Мінск, Рэспубліка Беларусь

Пісаў тэст-кейсы па патрабаваннях, праводзіў функцыянальнае і нагрузачнае тэставанне, заводзіў багі з апісаннем крокаў узнаўлення і правяраў выпраўленні. Першае знаёмства з тым, як уладкована работа з багамі і патрабаваннямі ўнутры каманд распрацоўкі і тэставання.

навыкі: тэставанне ПЗ · ручное тэставанне · функцыянальнае тэставанне · нагрузачнае тэставанне · тэст-кейсы · баг-трэкінг

ПРАЕКТЫ

Drafos – база знаняў для інжынераў-канструктараў
07.2023 – цяпер

JavaScript · PHP · SQL · Docker · адміністраванне Linux

Даведнікі, стандарты, каталогі вырабнікаў і тэхнічная літаратура ў адным месцы, з убудаваным праглядальнікам дакументаў.

Распрацоўваю і падтрымліваю сам, ад кода да сервера:

- PHP і MariaDB, ролі і адмін-панэль, прагляд PDF, DjVu, EPUB і відэа з вадзяным знакам
- уласны сервер на хатнім NAS: nginx, Docker, пошта, аўтапрадаўжэнне сертыфікатаў
- Telegram-бот і вартавыя скрыпты для нагляду за серверам, тэсты і асобны dev-стэнд

FinCalc – iOS-прыкладанне для курсаў валют і падатковых разлікаў
02.2023 – 03.2024

REST API · Swift · UIKit · MVVM · iOS-распрацоўка

Пэт-праект: прыкладанне для iOS для працы з валютамі і падаткамі. Паказвае актуальныя курсы абмену, знаходзіць найбліжэйшыя пункты абмену валют на карце, разлічвае ПДВ і падатак на маёмасць, захоўвае выніковыя разлікі.

Распрацавана цалкам самастойна: архітэктура MVVM без рэактыўнага праграмавання, UIKit, інтэграцыя з вонкавым API курсаў валют і Яндэкс Картамі для пошуку пунктаў абмену, UserDefaults для лакальнага сховішча, generics у шматразовых кампанентах, кастамныя анімацыі для таб-бара і пераходаў паміж экранамі, UI-тэсты. Вёрстка рэалізавана па дызайне ў Figma, залежнасці кіруюцца праз CocoaPods і Swift Package Manager.

НАВЫКІ

ai	LLM-агенты, prompt engineering, conversational AI, распрацоўка чат-ботаў, Langfuse
automation	аўтаматызацыя бізнес-працэсаў, REST API
support	кліенцкая падтрымка, тэхнічная падтрымка, работа з эскалацыямі, пісьмовая камунікацыя

code	Python, JavaScript, PHP, SQL, Java SE, Java EE, HTML5, CSS, computer science
mobile	Swift, UIKit, MVVM, iOS-распрацоўка
data	праектаванне БД, Tableau, Google Sheets, справаздачнасць
infra	Docker, адміністраванне Linux
qa	тэставанне ПЗ, ручное тэставанне, функцыянальнае тэставанне, нагрузачнае тэставанне, тэст-кейсы, баг-трэкінг, Postman
tools	Jira, JQL, Confluence, Miro

МОВЫ

руская – ро́дная · беларуская – ро́дная · англійская – рабочы, прафесійны (C1) (Duolingo Score 130 · 02.2026) · польская – базавы рабочы (B1)

АДУКАЦЫЯ

2021–2024 **Беларуская дзяржаўная акадэмія сувязі**
Інжынер, інфакамунікацыйныя сістэмы
навыкі: SQL · Java SE · Java EE · HTML5 · CSS · computer science

2018–2021 **Беларуская дзяржаўная акадэмія сувязі**
Тэхнік-тэсціроўшчык праграмнага забеспячэння
навыкі: PHP · SQL · HTML5 · CSS · computer science · праектаванне БД · тэставанне ПЗ · функцыянальнае тэставанне · тэст-кейсы · баг-трэкінг

СЕРТЫФІКАТЫ

Postman Essential Training · Асновы Jira і Confluence · iOS Developer · Software Testing Introduction and Mobile Application Testing

---

рэзюмэ сабрана з сайта · 18.11.2026
анлайн-версія: saul.by/be/resume.pdf
QR-код – сайт: праекты, дакументы, кантакты