

Uladzislau Sakalouski

Automation Technical Specialist · Минск (UTC+3) · готов за релокация · нужна е визова подкрепа · не съм готов за командировки

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

Работя като Automation Technical Specialist – автоматизирам поддръжката на потребители. Анализирам потока от обръщения, определям кои от тях не изискват намесата на човек, и изграждам за тях решения на low-code платформа, в които използвам LLM-агенти. Проектирам логиката на сценариите и ги доизкарвам до работа с реален трафик.

Преди това работах на първа линия поддръжка в чатове на английски и полски език. Познавам потока от обръщения от гледна точка на оператора: кои въпроси се повтарят, къде шаблонният отговор не помага и в кой момент потребителят спира да чете отговора и иска оператор.

ОПИТ

01.2024 – досега
2 г. 11 мес.

NDA · пълно работно време · дистанционно · Минск, Република Беларус

11.2025 – досега
1 г. 1 мес.

Automation Technical Specialist

Изграждам автоматизация на поддръжката на low-code платформа – анализирам потока от запитвания за повтарящи се сценарии и проектирам решения за тях, а също:

- определям кои типове запитвания има смисъл да се автоматизират, от какви части да се изгради логиката и къде минава границата между бота и оператора;
- пиша инструкции (промптове) за ИИ-агенти, както и код на Python там, където готовите модули не са достатъчни;
- свързвам вътрешни и външни системи през техните API, за да работят сценариите с реални данни, а не с примерни заготовки;
- преглеждам трейсове, откривам къде сценарият се отклонява и коригирам логиката според реалното поведение на потребителите;
- следя метриките в BI-дашборди, за да виждам как промените в сценариите се отразяват на потока от запитвания;
- поддържам седмична отчетност за промените в сценариите и обобщавам данните в Google Sheets.

Работя на пресечната точка между потребителска поддръжка и разработка на продукта: разбирам как е структуриран потокът от запитвания и умея да го превърна в работещо техническо решение (автоматизация).

умения: LLM агенти · prompt engineering · Python · автоматизация на бизнес-процеси · REST API · Langfuse · Postman · JQL · Tableau · Google Sheets · отчетност · Miro

09.2024 – 10.2025
1 г. 2 мес.

Chatbot Automation Specialist

Автоматизирах поддръжката с помощта на визуален конструктор на диалогови сценарии, а именно:

- изграждах и поддържах сценарии за обработка на типови запитвания;
- настройвах прехвърляне на диалога към жив оператор там, където автоматизацията не се справяше;
- анализирах по логове на разговорите при какви формулировки сценарият се чупи и внасях корекции съответно;
- тествах промените по съгласуван чек-лист преди пускане в продукция;
- поддържах седмична отчетност за промените в бота, обобщавах данните в Google Sheets.

От тази работа израсна разбирането как функционира автоматизацията на поддръжката на практика и желанието да я изграждам с по-гъвкави инструменти.

умения: conversational AI · разработка на чатботове · автоматизация на бизнес-процеси · ръчно тестване · Google Sheets · отчетност

01.2024 – 08.2024
8 мес.

Customer Support Agent

Бях служител на първа линия поддръжка в чатове и изпълнявах следните задачи:

- отговарях на запитвания на потребители на английски и полски език;
- работех във вътрешни CRM-системи, водех ескалации през тикет-система и вътрешни канали;
- обработвах запитвания с повишени изисквания към точността на отговора;
- по собствена инициатива писах "бързи отговори" (лични за себе си и публични за цялия екип), за да не се разглеждат еднакви въпроси всеки път от нулата.

Тук натрупах разбиране за това от какво реално се състои потокът от запитвания и кои въпроси се повтарят – това по-късно легна в основата на работата ми с автоматизацията.

умения: клиентска поддръжка · техническа поддръжка · работа с ескалации · писмена комуникация

11.2020 – 01.2021
3 мес.

Quality Assurance Specialist · АдатаСофтваре РД ЕООД

стаж · на място · Минск, Република Беларус

Писах тест-кейсове по изисквания, провеждах функционално и натоварващо тестиране, завеждах бъгове с описание на стъпките за възпроизвеждане и проверявах поправките. Първо запознаване с това как е организирана работата с бъгове и изисквания в екипите за разработка и тестване.

умения: тестване на софтуер · ръчно тестване · функционално тестване · натоварващо тестване · тест-кейсове · баг-тракинг

ПРОЕКТИ

Drafos – база знания за инженери-конструктори
07.2023 – досега

JavaScript · PHP · SQL · Docker · администриране на Linux

Справочници, стандарти, каталози на производители и техническа литература на едно място, с вграден преглед на документи.

Разработвам и поддържам сам, от кода до сървъра:

- PHP и MariaDB, роли и административен панел, преглед на PDF, DjVu, EPUB и видео с воден знак
- собствен сървър на домашен NAS: nginx, Docker, поща, автоматично обновяване на сертификати
- Telegram бот и скрипти за наблюдение на сървъра, тестове и отделна dev среда

FinCalc – iOS приложение за валутни курсове и данъчни изчисления
02.2023 – 03.2024

REST API · Swift · UIKit · MVVM · iOS разработка

Личен проект: приложение за iOS за работа с валути и данъци. Показва актуални обменни курсове, намира най-близките обменни бюра на картата, изчислява ДДС и данък върху имуществото, запазва резултатите от изчисленията.

Разработено напълно самостоятелно: архитектура MVVM без реактивно програмиране, UIKit, интеграция с външно API за валутни курсове и Яндекс Карти за търсене на обменни бюра, UserDefaults за локално съхранение, generics в преизползваеми компоненти, персонализирани анимации за таб-бара и преходите между екраните, UI тестове. Интерфейсът е изработен по дизайн от Figma, зависимостите се управляват чрез CocoaPods и Swift Package Manager.

УМЕНИЯ

ai

LLM агенти, prompt engineering, conversational AI, разработка на чатботове, Langfuse

automation

автоматизация на бизнес-процеси, REST API

support	клиентска поддръжка, техническа поддръжка, работа с ескалации, писмена комуникация
code	Python, JavaScript, PHP, SQL, Java SE, Java EE, HTML5, CSS, computer science
mobile	Swift, UIKit, MVVM, iOS разработка
data	проектиране на бази данни, Tableau, Google Sheets, отчетност
infra	Docker, администриране на Linux
qa	тестване на софтуер, ръчно тестване, функционално тестване, натоварващо тестване, тест-кейсове, баг-тракинг, Postman
tools	Jira, JQL, Confluence, Miro

ЕЗИЦИ

руски – роден · беларуски – роден · английски – работен, професионален (C1) (Duolingo Score 130 · 02.2026) · полски – 基本 работен (B1)

ОБРАЗОВАНИЕ

2021–2024

Беларуска държавна академия по съобщения

Инженер, инфокомуникационни системи

умения: SQL · Java SE · Java EE · HTML5 · CSS · computer science

2018–2021

Беларуска държавна академия по съобщения

Техник по тестване на софтуер

умения: PHP · SQL · HTML5 · CSS · computer science · проектиране на бази данни · тестване на софтуер · функционално тестване · тест-кейсове · баг-тракинг

СЕРТИФИКАТИ

Postman Essential Training · Основи на Jira и Confluence · iOS Developer · Software Testing Introduction and Mobile Application Testing

---

CV, генерирано от сайта · 18.11.2026
онлайн версия: saul.by/bg/resume.pdf
QR код – сайт: проекти, документи, контакти