

Uladzislau Sakalouski

Automation Technical Specialist · Minsk (UTC+3) · umzugsbereit · Visumssponsoring nötig · nicht dienstreisebereit

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

Ich arbeite als Automation Technical Specialist und automatisiere den Benutzersupport. Ich analysiere den Anfragenstrom, ermittle, welche Fälle keinen Menschen erfordern, und entwickle dafür Lösungen auf einer low-code-Plattform, bei denen ich LLM-Agenten einsetze. Ich entwerfe die Logik der Szenarien und bringe sie bis zum Einsatz im realen Traffic.

Davor habe ich im First-Level-Support im Chat auf Englisch und Polnisch gearbeitet. Ich weiß, wie der Anfragenstrom aus Sicht des Mitarbeiters aussieht: welche Fragen sich wiederholen, wo eine Vorlage nicht ausreicht und an welchem Punkt der Nutzer die Antwort nicht mehr liest und einen Mitarbeiter anfordert.

BERUFSERFAHRUNG

01.2024 – heute
2 J. 11 Mon.

NDA · Vollzeit · remote · Minsk, Republik Belarus

11.2025 – heute
1 J. 1 Mon.

Automation Technical Specialist

Aufbau der Support-Automatisierung auf einer Low-Code-Plattform – ich analysiere den Anfragenstrom auf wiederkehrende Szenarien und entwerfe dafür passende Lösungen, außerdem:

- lege fest, welche Anfragetypen sich sinnvoll automatisieren lassen, aus welchen Bausteinen sich die Logik zusammensetzt und wo die Grenze zwischen Bot und Mitarbeiter liegt;
- schreibe Prompts für KI-Agenten sowie Python-Code dort, wo fertige Module nicht ausreichen;
- binde interne und externe Systeme über ihre API ein, damit die Szenarien mit echten Daten arbeiten und nicht mit Platzhaltern;
- analysiere Traces, finde Stellen, an denen Szenarien ins Leere laufen, und passe die Logik anhand des tatsächlichen Nutzerverhaltens an;
- beobachte Kennzahlen in BI-Dashboards, um zu sehen, wie sich Änderungen an den Szenarien auf den Anfragenstrom auswirken;
- erstelle ein wöchentliches Reporting zu Szenario-Änderungen und fasse die Daten in Google Sheets zusammen.

Ich arbeite an der Schnittstelle zwischen Nutzersupport und Produktentwicklung: Ich verstehe, wie der Anfragenstrom aufgebaut ist, und kann das in eine funktionierende technische Lösung (Automatisierung) übersetzen.

kenntnisse: LLM-Agenten · Prompt Engineering · Python · Automatisierung von Geschäftsprozessen · REST API · Langfuse · Postman · JQL · Tableau · Google Sheets · Reporting · Miro

09.2024 – 10.2025
1 J. 2 Mon.

Chatbot Automation Specialist

Automatisierung des Supports mithilfe eines visuellen Dialog-Builders, konkret:

- Aufbau und Pflege von Szenarien zur Bearbeitung typischer Anfragen;
- Konfiguration der Übergabe an einen Mitarbeiter dort, wo die Automatisierung nicht ausreichte;
- Auswertung von Gesprächslogs, um zu erkennen, bei welchen Formulierungen das Szenario versagt, und entsprechende Anpassungen;
- Testen von Änderungen nach einer abgestimmten Checkliste vor dem Produktiv-Release;
- wöchentliches Reporting zu Bot-Änderungen, Zusammenführung der Daten in Google Sheets.

Daraus entstand das Verständnis, wie Support-Automatisierung in der Praxis funktioniert, und der Wunsch, sie mit flexibleren Tools aufzubauen.

kenntnisse: Conversational AI · Entwicklung von Chatbots · Automatisierung von Geschäftsprozessen · Manuelles Testen · Google Sheets · Reporting

01.2024 – 08.2024
8 Mon.

Customer Support Agent

Als First-Level-Support im Chat zuständig für folgende Aufgaben:

- Beantwortung von Nutzeranfragen auf Englisch und Polnisch;
- Arbeit in internen CRM-Systemen, Eskalationen über das Ticketsystem und interne Kanäle;
- Bearbeitung von Anfragen mit erhöhten Anforderungen an die Genauigkeit der Antwort;
- eigenständiges Verfassen von "Quick Replies" (privat für mich selbst und öffentlich fürs ganze Team), damit gleiche Fragen nicht jedes Mal von Neuem bearbeitet werden mussten.

Hier entstand das Verständnis dafür, woraus der Anfragenstrom tatsächlich besteht und welche Fragen sich wiederholen – das bildete später die Grundlage für die Arbeit mit Automatisierung.

kenntnisse: Kundensupport · Technischer Support · Eskalationsmanagement · Schriftliche Kommunikation

11.2020 – 01.2021
3 Mon.

Quality Assurance Specialist · AdataSoftware RD GmbH

Praktikum · vor Ort · Minsk, Republik Belarus

Erstellung von Testfällen nach Anforderungen, Durchführung von Funktions- und Lasttests, Anlegen von Bugs mit Beschreibung der Reproduktionsschritte und Überprüfung der Fixes. Erster Einblick in den Umgang mit Bugs und Anforderungen innerhalb von Entwicklungs- und Testteams.

kenntnisse: Softwaretests · Manuelles Testen · Funktionstests · Lasttests · Testfälle · Bug-Tracking

PROJEKTE

Drafos – Wissensdatenbank für Konstrukteure
07.2023 – heute

JavaScript · PHP · SQL · Docker · Linux-Administration

Nachschlagewerke, Normen, Herstellerkataloge und Fachliteratur an einem Ort, mit integriertem Dokumentenviewer.

Entwickle und betreue das Projekt eigenständig, vom Code bis zum Server:

- PHP und MariaDB, Rollen und Admin-Bereich, Anzeige von PDF, DjVu, EPUB und Videos mit Wasserzeichen
- eigener Server auf einem Heim-NAS: nginx, Docker, Mail, automatische Zertifikatserneuerung
- Telegram-Bot und Überwachungsskripte zur Serverkontrolle, Tests und separate Dev-Umgebung

FinCalc – iOS-App für Wechselkurse und Steuerberechnungen
02.2023 – 03.2024

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

Pet-Projekt: iOS-App für Währungen und Steuern. Zeigt aktuelle Wechselkurse an, findet nahegelegene Wechselstuben auf der Karte, berechnet Mehrwertsteuer und Vermögenssteuer und speichert Berechnungsergebnisse.

Vollständig eigenständig entwickelt: MVVM-Architektur ohne reaktive Programmierung, UIKit, Integration einer externen API für Wechselkurse und von Yandex Maps zur Suche nach Wechselstuben, UserDefaults zur lokalen Datenspeicherung, Generics in wiederverwendbaren Komponenten, eigene Animationen für Tab-Bar und Bildschirmübergänge, UI-Tests. Das Layout wurde nach einem Figma-Design umgesetzt, Abhängigkeiten werden über CocoaPods und Swift Package Manager verwaltet.

KENNTNISSE

ai	LLM-Agenten, Prompt Engineering, Conversational AI, Entwicklung von Chatbots, Langfuse
automation	Automatisierung von Geschäftsprozessen, REST API
support	Kundensupport, Technischer Support, Eskalationsmanagement, Schriftliche Kommunikation
code	Python, JavaScript, PHP, SQL, Java SE, Java EE, HTML5, CSS, Computer Science
mobile	Swift, UIKit, MVVM, iOS-Entwicklung
data	Datenbankdesign, Tableau, Google Sheets, Reporting
infra	Docker, Linux-Administration
qa	Softwaretests, Manuelles Testen, Funktionstests, Lasttests, Testfälle, Bug-Tracking, Postman
tools	Jira, JQL, Confluence, Miro

SPRACHEN

Russisch – Muttersprache · Weißrussisch – Muttersprache · Englisch – verhandlungssicher, fachlich versiert (C1) (Duolingo Score 130 · 02.2026) · Polnisch – Grundkenntnisse (B1)

AUSBILDUNG

2021–2024

Belarussische Staatliche Akademie für Kommunikation

Ingenieur, Infokommunikationssysteme

kenntnisse: SQL · Java SE · Java EE · HTML5 · CSS · Computer Science

2018–2021

Belarussische Staatliche Akademie für Kommunikation

Techniker für Softwaretests

kenntnisse: PHP · SQL · HTML5 · CSS · Computer Science · Datenbankdesign · Softwaretests · Funktionstests · Testfälle · Bug-Tracking

ZERTIFIKATE

Postman Essential Training · Grundlagen von Jira und Confluence · iOS Developer · Software Testing Introduction and Mobile Application Testing

---

Lebenslauf aus der Website erstellt · 18.11.2026
Online-Version: saul.by/de/resume.pdf
QR-Code – Website: Projekte, Dokumente, Kontakt