

Uladzislau Sakalouski

Automation Technical Specialist · Minsk (UTC+3) · dispuesto a reubicación · necesito patrocinio de visado · no dispuesto a viajes de trabajo

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

Trabajo como Automation Technical Specialist, automatizando el soporte a usuarios. Analizo el flujo de solicitudes, identifico cuáles no requieren intervención humana y desarrollo soluciones para ellas en una plataforma low-code, donde utilizo agentes LLM. Diseño la lógica de los escenarios y los llevo a producción con tráfico real.

Antes de esto, trabajé en primera línea de soporte por chat en inglés y polaco. Conozco de primera mano cómo se ve el flujo de solicitudes desde la perspectiva del operador: qué preguntas se repiten, en qué casos las plantillas no son suficientes y en qué momento el usuario deja de leer la respuesta y pide hablar con un operador.

EXPERIENCIA

01.2024 – actualidad
2 años 11 meses

NDA · jornada completa · en remoto · Minsk, República de Bielorrusia

11.2025 – actualidad
1 año 1 mes

Automation Technical Specialist

Construyo la automatización de soporte en una plataforma low-code: analizo el flujo de solicitudes para identificar escenarios recurrentes y diseño soluciones para ellos, además de:

- determinar qué tipos de solicitudes tiene sentido automatizar, de qué partes componer la lógica y dónde se traza el límite entre el bot y el operador;
- redactar instrucciones (prompts) para agentes de IA, así como código en Python allí donde los nodos predefinidos no son suficientes;
- conectar sistemas internos y externos a través de sus API para que los escenarios trabajen con datos reales y no con ejemplos ficticios;
- revisar trazas para detectar dónde el escenario se desvía y corregir la lógica según el comportamiento real de los usuarios;
- monitorizar métricas en dashboards de BI para ver cómo los cambios en los escenarios afectan al flujo de solicitudes;
- elaborar informes semanales sobre los cambios en los escenarios, consolidando los datos en Google Sheets.

Trabajo en la intersección entre la atención al usuario y el desarrollo de producto: entiendo cómo funciona el flujo de solicitudes y sé traducirlo en una solución técnica funcional (automatización).

habilidades: agentes LLM · prompt engineering · Python · automatización de procesos de negocio · REST API · Langfuse · Postman · JQL · Tableau · Google Sheets · elaboración de informes · Miro

09.2024 – 10.2025
1 año 2 meses

Chatbot Automation Specialist

Automaticé el soporte mediante un constructor visual de escenarios de diálogo, concretamente:

- diseñaba y mantenía escenarios para la gestión de solicitudes habituales;
- configuraba la transferencia de la conversación a un operador humano cuando la automatización no era suficiente;
- analizaba los logs de las conversaciones para identificar en qué formulaciones fallaba el escenario y aplicaba ajustes en consecuencia;
- probaba los cambios siguiendo una lista de verificación acordada antes de pasar a producción;

- elaboraba informes semanales sobre los cambios en el bot, consolidando los datos en Google Sheets.

De ahí surgió mi comprensión de cómo funciona la automatización de soporte en la práctica y el interés por construirla con herramientas más flexibles.

habilidades: conversational AI · desarrollo de chatbots · automatización de procesos de negocio · testing manual · Google Sheets · elaboración de informes

01.2024 – 08.2024
8 meses

Customer Support Agent

Fui agente de primera línea de soporte por chat y realicé las siguientes tareas:

- atendía solicitudes de usuarios en inglés y polaco;
- trabajaba con sistemas CRM internos y gestionaba escalaciones mediante el sistema de tickets y canales internos;
- gestionaba solicitudes con requisitos elevados de precisión en las respuestas;
- por iniciativa propia redactaba "respuestas rápidas" (privadas para mí y públicas para todo el equipo) para evitar resolver las mismas preguntas desde cero cada vez.

Aquí adquirí una comprensión clara de qué compone realmente el flujo de solicitudes y qué preguntas se repiten, lo que posteriormente sirvió de base para mi trabajo con la automatización.

habilidades: soporte al cliente · soporte técnico · gestión de escalaciones · comunicación escrita

11.2020 – 01.2021
3 meses

Quality Assurance Specialist · AdataSoftware RD, S.L.

prácticas · presencial · Minsk, República de Bielorrusia

Redactaba casos de prueba según los requisitos, realizaba pruebas funcionales y de carga, reportaba bugs con la descripción de los pasos para reproducirlos y verificaba las correcciones. Primer contacto con la forma en que se gestionan los bugs y los requisitos dentro de los equipos de desarrollo y testing.

habilidades: testing de software · testing manual · testing funcional · pruebas de carga · casos de prueba · seguimiento de bugs

PROYECTOS

Drafos – base de conocimientos para ingenieros proyectistas
07.2023 – actualidad

JavaScript · PHP · SQL · Docker · administración de Linux

Manuales, normas, catálogos de fabricantes y literatura técnica en un solo lugar, con visor de documentos integrado.

Desarrollo y mantengo yo mismo, desde el código hasta el servidor:

- PHP y MariaDB, roles y panel de administración, visualización de PDF, DjVu, EPUB y vídeo con marca de agua
- servidor propio en un NAS doméstico: nginx, Docker, correo, renovación automática de certificados
- bot de Telegram y scripts de monitorización para vigilar el servidor, pruebas y entorno de desarrollo independiente

FinCalc – aplicación iOS para tipos de cambio y cálculos fiscales
02.2023 – 03.2024

REST API · Swift · UIKit · MVVM · desarrollo iOS

Proyecto personal: aplicación para iOS para trabajar con divisas e impuestos. Muestra tipos de cambio actualizados, localiza en el mapa las casas de cambio más cercanas, calcula el IVA y el impuesto sobre el patrimonio, y guarda los resultados de los cálculos.

Desarrollada íntegramente por mí: arquitectura MVVM sin programación reactiva, UIKit, integración con una API externa de tipos de cambio y con Yandex Maps para la búsqueda de casas de cambio, UserDefaults para almacenamiento local, generics en componentes reutilizables, animaciones personalizadas para la barra de pestañas y las transiciones entre pantallas, y pruebas de UI. El diseño se implementó a partir de un diseño en Figma, y las dependencias se gestionan con CocoaPods y Swift Package Manager.

HABILIDADES

ai	agentes LLM, prompt engineering, conversational AI, desarrollo de chatbots, Langfuse
automation	automatización de procesos de negocio, REST API
support	soporte al cliente, soporte técnico, gestión de escalaciones, comunicación escrita
code	Python, JavaScript, PHP, SQL, Java SE, Java EE, HTML5, CSS, computer science
mobile	Swift, UIKit, MVVM, desarrollo iOS
data	diseño de bases de datos, Tableau, Google Sheets, elaboración de informes
infra	Docker, administración de Linux
qa	testing de software, testing manual, testing funcional, pruebas de carga, casos de prueba, seguimiento de bugs, Postman
tools	Jira, JQL, Confluence, Miro

IDIOMAS

ruso – nativo · bielorruso – nativo · inglés – profesional, nivel de trabajo (C1) (Duolingo Score 130 · 02.2026) · polaco – básico, nivel de trabajo (B1)

FORMACIÓN

2021–2024

Academia Estatal Bielorrusa de Comunicaciones

Ingeniero, sistemas de infocomunicaciones

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

2018–2021

Academia Estatal Bielorrusa de Comunicaciones

Técnico en pruebas de software

habilidades: PHP · SQL · HTML5 · CSS · computer science · diseño de bases de datos · testing de software · testing funcional · casos de prueba · seguimiento de bugs

CERTIFICADOS

Postman Essential Training · Fundamentos de Jira y Confluence · iOS Developer · Software Testing Introduction and Mobile Application Testing

---

CV generado desde el sitio web · 18.11.2026
versión en línea: saul.by/es/resume.pdf
código QR – sitio web: proyectos, documentos, contacto