

Uladzislau Sakalouski

Automation Technical Specialist · Mińsk (UTC+3) · gotowy do relokacji · potrzebne wsparcie wizowe · nie jeżdżę w podróże służbowe

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

Pracuję na stanowisku Automation Technical Specialist – automatyzuję wsparcie użytkowników. Analizuję strumień zgłoszeń, określam, które z nich nie wymagają udziału człowieka, i buduję pod to rozwiązania na platformie low-code, wykorzystując agentów LLM. Projektuję logikę scenariuszy i doprowadzam je do działania na rzeczywistym ruchu.

Wcześniej pracowałem na pierwszej linii wsparcia w czatach w języku angielskim i polskim. Znam, jak strumień zgłoszeń wygląda z perspektywy operatora: które pytania się powtarzają, gdzie szablon nie wystarcza i w którym momencie użytkownik przestaje czytać odpowiedź i prosi o kontakt z operatorem.

DOŚWIADCZENIE

01.2024 – obecnie
2 l. 11 mies.

NDA · pełny etat · zdalnie · Mińsk, Republika Białorusi

11.2025 – obecnie
1 rok 1 mies.

Automation Technical Specialist

Buduję automatyzację wsparcia na platformie low-code – analizuję strumień zgłoszeń pod kątem powtarzalnych scenariuszy i projektuję dla nich rozwiązania, a także:

- określam, które typy zgłoszeń warto automatyzować, z jakich elementów zbudować logikę i gdzie przebiega granica między botem a operatorem;
- piszę instrukcje (prompty) dla agentów AI, a także kod w Python tam, gdzie nie wystarczają gotowe węzły;
- podłączam systemy wewnętrzne i zewnętrzne przez ich API, aby scenariusze działały na rzeczywistych danych, a nie na przykładowych;
- analizuję trejsy, znajduję miejsca, w których scenariusz zbacza, i poprawiam logikę na podstawie faktycznego zachowania użytkowników;
- monitoruję metryki w dashboardach BI, aby widzieć, jak zmiany w scenariuszach wpływają na strumień zgłoszeń;
- prowadzę tygodniową sprawozdawczość ze zmian w scenariuszach, zestawiam dane w Google Sheets.

Pracuję na styku wsparcia użytkowników i rozwoju produktu: rozumiem, jak zbudowany jest strumień zgłoszeń, i umiem przełożyć to na działające rozwiązanie techniczne (automatyzację).

umiejętności: agenci LLM · prompt engineering · Python · automatyzacja procesów biznesowych · REST API · Langfuse · Postman · JQL · Tableau · Google Sheets · raportowanie · Miro

09.2024 – 10.2025
1 rok 2 mies.

Chatbot Automation Specialist

Automatyzowałem wsparcie za pomocą wizualnego konstruktora scenariuszy dialogowych, a konkretnie:

- tworzyłem i prowadziłem scenariusze obsługi typowych zgłoszeń;
- konfigurowałem przekazywanie rozmowy do żywego operatora tam, gdzie automatyzacja nie wystarczała;
- analizowałem logi rozmów, aby zidentyfikować sformułowania, przy których scenariusz się zacina, i na tej podstawie wprowadzałem poprawki;
- testowałem zmiany według ustalonej listy kontrolnej przed wdrożeniem na produkcję;
- prowadziłem tygodniową sprawozdawczość ze zmian w bocie, zestawiałem dane w Google Sheets.

Stąd wyniosłem zrozumienie, jak w praktyce zbudowana jest automatyzacja wsparcia, oraz chęć budowania jej na bardziej elastycznych narzędziach.

umiejętności: conversational AI · tworzenie chatbotów · automatyzacja procesów biznesowych · testowanie manualne · Google Sheets · raportowanie

01.2024 – 08.2024
8 mies.

Customer Support Agent

Byłem pracownikiem pierwszej linii wsparcia w czatach i wykonywałem następujące zadania:

- odpowiadałem na zgłoszenia użytkowników w języku angielskim i polskim;
- pracowałem w wewnętrznych systemach CRM, prowadziłem eskalacje przez system ticketowy i wewnętrzne kanały;
- obsługiwałem zgłoszenia o podwyższonych wymaganiach co do precyzji odpowiedzi;
- z własnej inicjatywy pisałem "szybkie odpowiedzi" (prywatne dla siebie i publiczne dla całego zespołu), aby te same pytania nie były rozpatrywane każdorazowo od zera.

Zdobyłem tu zrozumienie, z czego faktycznie składa się strumień zgłoszeń i jakie pytania się powtarzają – to później stało się podstawą pracy z automatyzacją.

umiejętności: obsługa klienta · wsparcie techniczne · obsługa eskalacji · komunikacja pisemna

11.2020 – 01.2021
3 mies.

Quality Assurance Specialist · AdataSoftware RD sp. z o.o.

staż · stacjonarnie · Mińsk, Republika Białorusi

Pisałem przypadki testowe na podstawie wymagań, przeprowadzałem testy funkcjonalne i obciążeniowe, zgłaszałem błędy z opisem kroków reprodukcji i weryfikowałem poprawki. Pierwsze zetknięcie z tym, jak wygląda praca z błędami i wymaganiami w zespołach deweloperskich i testerskich.

umiejętności: testowanie oprogramowania · testowanie manualne · testowanie funkcjonalne · testowanie obciążeniowe · przypadki testowe · śledzenie błędów

PROJEKTY

Drafos – baza wiedzy dla inżynierów konstruktorów
07.2023 – obecnie

JavaScript · PHP · SQL · Docker · administrowanie systemami Linux

Poradniki, normy, katalogi producentów i literatura techniczna w jednym miejscu, z wbudowaną przeglądarką dokumentów.

Projektuję i utrzymuję samodzielnie, od kodu do serwera:

- PHP i MariaDB, role i panel administracyjny, podgląd PDF, DjVu, EPUB oraz wideo ze znakiem wodnym
- własny serwer na domowym NAS: nginx, Docker, poczta, automatyczne odnawianie certyfikatów
- bot na Telegramie i skrypty monitorujące do nadzoru nad serwerem, testy oraz osobne środowisko deweloperskie

FinCalc – aplikacja iOS do kursów walut i obliczeń podatkowych
02.2023 – 03.2024

REST API · Swift · UIKit · MVVM · tworzenie aplikacji iOS

Projekt hobbystyczny: aplikacja na iOS do pracy z walutami i podatkami. Wyświetla aktualne kursy wymiany, znajduje najbliższe punkty wymiany walut na mapie, oblicza VAT i podatek od nieruchomości, zapisuje wyniki obliczeń.

Opracowane całkowicie samodzielnie: architektura MVVM bez programowania reaktywnego, UIKit, integracja z zewnętrznym API kursów walut oraz Mapami Yandex do wyszukiwania punktów wymiany, UserDefaults do lokalnego przechowywania danych, generics w komponentach wielokrotnego użytku, własne animacje dla tab-bara i przejść między ekranami, testy UI. Warstwa wizualna zrealizowana na podstawie projektu w Figma, zależności zarządzane za pomocą CocoaPods i Swift Package Manager.

UMIEJĘTNOŚCI

ai

agenci LLM, prompt engineering, conversational AI, tworzenie chatbotów, Langfuse

automation	automatyzacja procesów biznesowych, REST API
support	obsługa klienta, wsparcie techniczne, obsługa eskalacji, komunikacja pisemna
code	Python, JavaScript, PHP, SQL, Java SE, Java EE, HTML5, CSS, informatyka
mobile	Swift, UIKit, MVVM, tworzenie aplikacji iOS
data	projektowanie baz danych, Tableau, Google Sheets, raportowanie
infra	Docker, administrowanie systemami Linux
qa	testowanie oprogramowania, testowanie manualne, testowanie funkcjonalne, testowanie obciążeniowe, przypadki testowe, śledzenie błędów, Postman
tools	Jira, JQL, Confluence, Miro

JĘZYKI

rosyjski – ojczysty · białoruski – ojczysty · angielski – roboczy, profesjonalny (C1) (Duolingo Score 130 · 02.2026) · polski – podstawowy roboczy (B1)

WYKSZTAŁCENIE

2021–2024 **Białoruska Państwowa Akademia Łączności**
Inżynier, systemy infokomunikacyjne
umiejętności: SQL · Java SE · Java EE · HTML5 · CSS · informatyka

2018–2021 **Białoruska Państwowa Akademia Łączności**
Technik-tester oprogramowania
umiejętności: PHP · SQL · HTML5 · CSS · informatyka · projektowanie baz danych · testowanie oprogramowania · testowanie funkcjonalne · przypadki testowe · śledzenie błędów

CERTYFIKATY

Postman Essential Training · Podstawy Jira i Confluence · iOS Developer · Software Testing Introduction and Mobile Application Testing

---

CV wygenerowane ze strony · 18.11.2026
wersja online: saul.by/pl/resume.pdf
kod QR – strona: projekty, dokumenty, kontakt