

Владислав Соколовский

Automation Technical Specialist · Минск (UTC+3) · готов к релокации · нужна визовая поддержка · не готов к командировкам

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

Работаю на позиции Automation Technical Specialist – автоматизирую поддержку пользователей. Разбираю поток обращений, определяю, что из него не требует человека, и собираю под это решения на low-code платформе, где использую LLM-агентов. Проектирую логику сценариев и довожу до работы на реальном трафике.

До этого работал на первой линии поддержки в чатах на английском и польском языках. Знаю, как поток обращений выглядит со стороны оператора: какие вопросы повторяются, где шаблон не спасает и в какой момент человек перестаёт читать ответ и просит оператора.

ОПЫТ

01.2024 – сейчас
2 г. 11 мес.

NDA · полная занятость · удалённо · Минск, Республика Беларусь

11.2025 – сейчас
1 г. 1 мес.

Automation Technical Specialist

Строю автоматизацию поддержки на low-code платформе – разбираю поток обращений на повторяющиеся сценарии и проектирую под них решения, а также:

- определяю, какие типы обращений имеет смысл автоматизировать, из каких частей собрать логику и где проходит граница между ботом и оператором;
- пишу инструкции (промпты) для ИИ-агентов, а также код на Python там, где не хватает готовых узлов;
- подключаю внутренние и внешние системы по их API, чтобы сценарии работали с реальными данными, а не с заготовками;
- смотрю трейсы, нахожу, где сценарий уходит не туда, и правлю логику по фактическому поведению пользователей;
- слежу за метриками в BI-дашбордах, чтобы видеть, как изменения в сценариях отражаются на потоке обращений;
- веду еженедельную отчётность по изменениям в сценариях, свожу данные в Google Sheets.

Работаю на стыке поддержки пользователей и разработки продукта: понимаю, как устроен поток обращений, и умею перевести это в работающее техническое решение (автоматизацию).

навыки: LLM-агенты · prompt engineering · Python · автоматизация бизнес-процессов · REST API · Langfuse · Postman · JQL · Tableau · Google Sheets · отчётность · Miro

09.2024 – 10.2025
1 г. 2 мес.

Chatbot Automation Specialist

Автоматизировал поддержку с помощью визуального конструктора диалоговых сценариев, а именно:

- собирал и вёл сценарии обработки типовых обращений;
- настраивал передачу диалога на живого оператора там, где автоматизация не справлялась;
- разбирал по логам разговоров на каких формулировках сценарий ломается и, с учётом этого, вносил корректировки;
- тестировал изменения по согласованному чек-листу перед релизом в продакшн;
- вёл еженедельную отчётность по изменениям в боте, сводил данные в Google Sheets.

Отсюда выросло понимание, как устроена автоматизация поддержки на практике, и желание строить её на более гибких инструментах.

навыки: conversational AI · разработка чат-ботов · автоматизация бизнес-процессов · ручное тестирование · Google Sheets · отчётность

01.2024 – 08.2024
8 мес.

Customer Support Agent

Был сотрудником первой линии поддержки в чатах и выполнял следующие задачи:

- отвечал на обращения пользователей на английском и польском языках;
- работал во внутренних CRM-системах, вёл эскалации через тикет-систему и внутренние каналы;
- разбирал обращения с повышенными требованиями к точности ответа;
- по своей инициативе писал "быстрые ответы" (приватные для себя и публичные для всей команды), чтобы одинаковые вопросы не разбирались каждый раз с нуля.

Здесь набрал понимание того, из чего реально состоит поток обращений и какие вопросы повторяются – это потом легло в основу работы с автоматизацией.

навыки: клиентская поддержка · техническая поддержка · работа с эскалациями · письменная коммуникация

11.2020 – 01.2021
3 мес.

Quality Assurance Specialist · ООО «АдатаСофтваре РД»

стажировка · в офисе · Минск, Республика Беларусь

Писал тест-кейсы по требованиям, проводил функциональное и нагрузочное тестирование, заводил баги с описанием шагов воспроизведения и проверял исправления. Первое знакомство с тем, как устроена работа с багами и требованиями внутри команд разработки и тестирования.

навыки: тестирование ПО · ручное тестирование · функциональное тестирование · нагрузочное тестирование · тест-кейсы · баг-трекинг

ПРОЕКТЫ

Drafos – база знаний для инженеров-конструкторов
07.2023 – сейчас

JavaScript · PHP · SQL · Docker · администрирование Linux

Справочники, стандарты, каталоги производителей и техническая литература в одном месте, со встроенным просмотрщиком документов.

Разрабатываю и поддерживаю сам, от кода до сервера:

- PHP и MariaDB, роли и админка, просмотр PDF, DjVu, EPUB и видео с водяным знаком
- свой сервер на домашнем NAS: nginx, Docker, почта, автопродление сертификатов
- Telegram-бот и сторожевые скрипты для присмотра за сервером, тесты и отдельный dev-стенд

FinCalc – iOS-приложение для курсов валют и налоговых расчётов
02.2023 – 03.2024

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

Пет-проект: приложение для iOS для работы с валютами и налогами. Показывает актуальные курсы обмена, находит ближайшие пункты обмена валют на карте, рассчитывает НДС и налог на имущество, сохраняет результаты расчётов.

Разработано полностью самостоятельно: архитектура MVVM без реактивного программирования, UIKit, интеграция с внешним API курсов валют и Яндекс Картами для поиска пунктов обмена, UserDefaults для локального хранения, generics в переиспользуемых компонентах, кастомные анимации для таб-бара и переходов между экранами, UI-тесты. Вёрстка реализована по дизайну в Figma, зависимости управляются через CocoaPods и Swift Package Manager.

НАВЫКИ

ai — LLM-агенты, prompt engineering, conversational AI, разработка чат-ботов, Langfuse

automation — автоматизация бизнес-процессов, REST API

support	клиентская поддержка, техническая поддержка, работа с эскалациями, письменная коммуникация
code	Python, JavaScript, PHP, SQL, Java SE, Java EE, HTML5, CSS, computer science
mobile	Swift, UIKit, MVVM, iOS-разработка
data	проектирование БД, Tableau, Google Sheets, отчётность
infra	Docker, администрирование Linux
qa	тестирование ПО, ручное тестирование, функциональное тестирование, нагрузочное тестирование, тест-кейсы, баг-трекинг, Postman
tools	Jira, JQL, Confluence, Miro

ЯЗЫКИ

русский – родно́й · белорусский – родно́й · английский – рабочий, профессиональный (C1) (Duolingo Score 130 · 02.2026) · польский – базовый рабочий (B1)

ОБРАЗОВАНИЕ

2021–2024

Белорусская государственная академия связи

Инженер, инфокоммуникационные системы

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

2018–2021

Белорусская государственная академия связи

Техник-тестировщик программного обеспечения

навыки: PHP · SQL · HTML5 · CSS · computer science · проектирование БД · тестирование ПО · функциональное тестирование · тест-кейсы · баг-трекинг

СЕРТИФИКАТЫ

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

---

резюме собрано с сайта · 18.11.2026
онлайн-версия: saul.by/ru/resume.pdf
QR-код – сайт: проекты, документы, контакты