

Uladzislau Sakalouski

Automation Technical Specialist · 明斯克 (UTC+3) · 愿意搬迁 · 需要签证支持 · 不愿出差

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

目前担任Automation Technical Specialist，负责将用户支持工作自动化。我会分析工单流量，判断其中哪些请求无需人工处理，并基于这些场景在low-code平台上搭建解决方案，其中应用了LLM智能体。我负责设计场景逻辑，并将其落地到真实业务流量中运行。

此前从事一线客服支持工作，负责英语和波兰语的在线聊天服务。我了解从客服人员角度看工单流量的真实情况：哪些问题反复出现、模板话术在哪些场景下不起作用，以及用户在什么时候会不再阅读回复、直接要求转接人工客服。

工作经历

01.2024 – 至今
2年11个月

NDA · 全职 · 远程 · 白俄罗斯共和国明斯克

11.2025 – 至今
1年1个月

Automation Technical Specialist

在low-code平台上构建支持自动化——将咨询流拆解为可重复的场景并为其设计解决方案，同时：

- 判断哪些类型的咨询值得自动化、用哪些模块拼接逻辑、以及机器人与人工客服之间的边界在哪里；
- 为AI代理编写提示词（prompt），并在现成节点不够用时编写Python代码；
- 通过API对接内部与外部系统，使场景能处理真实数据而非预设示例；
- 查看trace日志，找出场景偏离预期的地方，并根据用户实际行为修正逻辑；
- 跟踪BI仪表盘中的指标，观察场景改动对咨询流的影响；
- 每周汇总场景变更报告，在Google Sheets中整理数据。

工作内容处于用户支持与产品开发的交汇点：理解咨询流的构成，并能将其转化为可运行的技术方案（自动化）。

技能: LLM智能体 · prompt engineering · Python · 业务流程自动化 · REST API · Langfuse · Postman · JQL · Tableau · Google Sheets · 报表制作 · Miro

09.2024 – 10.2025
1年2个月

Chatbot Automation Specialist

使用可视化对话场景构建工具实现支持自动化，具体包括：

- 搭建并维护典型咨询的处理场景；
- 在自动化无法处理的情况下，配置将对话转接给人工客服；
- 通过对话日志分析场景在哪些表述上出现问题，并据此进行调整；
- 按照约定的检查清单在发布到生产环境前测试改动；
- 每周汇总机器人变更报告，在Google Sheets中整理数据。

由此形成了对支持自动化实际运作方式的理解，并产生了用更灵活的工具来构建自动化的想法。

技能: 对话式AI · 聊天机器人开发 · 业务流程自动化 · 手动测试 · Google Sheets · 报表制作

01.2024 – 08.2024
8个月

Customer Support Agent

担任聊天支持一线客服，负责以下工作：

- 用英语和波兰语回复用户咨询；
- 在内部CRM系统中工作，通过工单系统和内部渠道处理升级问题；
- 处理对回答准确性要求较高的咨询；
- 主动编写“快速回复”（个人私有及面向全团队公开两种），避免相同问题每次都从零解答。

在此积累了对咨询流构成以及高频问题的理解——这为后续从事自动化工作奠定了基础。

技能: 客户支持 · 技术支持 · 问题升级处理 · 书面沟通

11.2020 – 01.2021
3个月

Quality Assurance Specialist · AdataSoftware RD有限责任公司
实习 · 现场办公 · 白俄罗斯共和国明斯克

依据需求编写测试用例，进行功能测试和负载测试，记录缺陷并描述复现步骤，验证修复结果。初步接触了开发与测试团队内部处理缺陷和需求的工作方式。

技能: 软件测试 · 手动测试 · 功能测试 · 负载测试 · 测试用例编写 · 缺陷跟踪

项目

Drafos—工程设计人员知识库
07.2023 – 至今

JavaScript · PHP · SQL · Docker · Linux系统管理

将参考手册、标准、生产厂商目录和技术文献整合于一处，内置文档查看器。

独立开发与维护，从代码到服务器全栈负责：

- 使用PHP和MariaDB实现角色权限与后台管理，支持PDF、DjVu、EPUB查看及带水印视频播放
- 在家用NAS上自建服务器：nginx、Docker、邮件服务、证书自动续期
- 开发Telegram机器人及监控脚本用于服务器巡检，配套测试环境和独立开发环境

FinCalc—汇率与税务计算**iOS**应用
02.2023 – 03.2024

REST API · Swift · UIKit · MVVM · iOS开发

个人项目：一款用于汇率和税务处理的iOS应用。显示实时汇率，在地图上查找最近的货币兑换点，计算增值税和财产税，并保存计算结果。

完全独立开发：采用MVVM架构（不使用响应式编程）、UIKit，集成外部汇率API和Yandex地图用于查找兑换点，使用UserDefaults进行本地存储，在可复用组件中运用泛型，为标签栏和界面切换实现自定义动画，并编写了UI测试。界面依据Figma设计稿还原，依赖管理使用CocoaPods和Swift Package Manager。

技能

ai	LLM智能体, prompt engineering, 对话式AI, 聊天机器人开发, Langfuse
automation	业务流程自动化, REST API
support	客户支持, 技术支持, 问题升级处理, 书面沟通
code	Python, JavaScript, PHP, SQL, Java SE, Java EE, HTML5, CSS, 计算机科学
mobile	Swift, UIKit, MVVM, iOS开发
data	数据库设计, Tableau, Google Sheets, 报表制作
infra	Docker, Linux系统管理
qa	软件测试, 手动测试, 功能测试, 负载测试, 测试用例编写, 缺陷跟踪, Postman
tools	Jira, JQL, Confluence, Miro

语言

俄语 – 母语 · **白俄罗斯语** – 母语 · **英语** – 工作水平，专业熟练 (C1) (Duolingo Score 130 · 02.2026) · **波兰语** – 基础工作水平 (B1)

教育背景

2021–2024 **白俄罗斯国立通信学院**
工程师，信息通信系统专业
技能: SQL · Java SE · Java EE · HTML5 · CSS · 计算机科学

2018–2021 **白俄罗斯国立通信学院**
软件测试技术员
技能: PHP · SQL · HTML5 · CSS · 计算机科学 · 数据库设计 · 软件测试 · 功能测试 · 测试用例编写 · 缺陷跟踪

证书

Postman基础培训 · Jira和Confluence基础 · iOS Developer · 软件测试导论与移动应用测试

简历由网站自动生成 · 18.11.2026
在线版本: saul.by/zh/resume.pdf
二维码 – 网站: 项目、文件、联系方式