



# Сарыгбай Долана Владимировна

Женщина, 31 год, родилась 23 сентября 1994

+7 (999) 1248352 — предпочтаемый способ связи  
dolana.94@mail.ru

Проживает: Кызыл

Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия

Готова к переезду: Москва, Новосибирск, Санкт-Петербург, готова к командировкам

## Желаемая должность и зарплата

### Prompt-инженер

Специализации:

- Дата-сайентист
- Руководитель проектов
- Технический писатель

Занятость: полная занятость

График работы: удаленная работа

Желательное время в пути до работы: не имеет значения

## Опыт работы — 4 года 9 месяцев

Июль 2024 —

### Cloud.ru

Сентябрь 2025

1 год 3 месяца

Москва

#### Prompt-инженер

Написание промтов для внедрения ИИ в процессы компании и разработки продуктов.

##### 1) Проект AI-агент.

Работали над AI-агентом по RAG-пайплайну. Из тикетной системы выгрузила частые вопросы клиентов. Составила более 20 документов-ответов из внутренней и внешней документации, решённых тикетов и опроса инженеров техподдержки. Коллеги использовали в качестве векторной бд postgresql. Таким образом, когда клиент писал запрос, запрос векторизовался вместе с документами, выбирался наиболее семантически релевантный чанк из 20 документов, и затем генерировался ответ AI-агента для клиента на основе выбранной статьи.

##### 2) Проект Tone of Voice.

У компании Cloud.ru есть tone of voice, главной фишкой которой является дружелюбие. Я разложила понятие "дружелюбие" на 20 ключевых компонентов и вписала их в промт. LLM преобразовывает ответ согласно промту. Ответы инженеров технической поддержки стали более дружелюбными, что позволило вырасти NPS компании на 5%.

##### 3) Проект Языковой портрет.

Каждый человек обладает своей уникальной манерой общения — языковым портретом. Мой промт позволял адаптировать ответы техподдержки под каждого клиента. Такой подход позволяет достичь клиентоцентричности и персонализации.

##### 4) Проект База знаний.

Была проблема в актуальности базы знаний. Для решения проблемы в Confluence протегировали нужные страницы внутренней документации. Выбрали LLM с большим контекстным окном и отправляли протегированные страницы в Prefect с промтом сбора единой документации. Результат - под рукой всегда была актуальная документация.

5) Проект Автоматического контроля качества.

Я разложила в промт чек-лист команды контроля качества. Каждый пункт из чек-листа отвечал на вопросы ДА или НЕТ. По количеству ДА можно было понять сколько баллов набирает инженер техподдержки. Промт использовали для разгрузки работы сотрудниц контроля качества и стандартизации процесса оценки.

6) Проект Аналитика тикетов.

По обращениям клиентов можно получить аналитический отчёт: что не нравится клиентам, какая часть документации не понятна для клиентов, нравится ли новый продукт клиентам, есть ли корреляция между желанием удалить аккаунт и непонятностью продукта и т. д. Я написала промт, который позволяет вычленить инсайты из неструктурированных текстовых данных. Отчеты оказались очень полезны для исследований пользовательского опыта, для менеджмента компании, для product manager'ов.

7) Работала над визуализацией документации- записала видеоролики для наглядности

[https://cloud.ru/docs/virtual-machines/ug/topics/guides\\_recovery-access](https://cloud.ru/docs/virtual-machines/ug/topics/guides_recovery-access) Также писала FAQ, чтобы разгрузить техническую поддержку.

Апрель 2022 —

Апрель 2024

2 года 1 месяц

## **Лента, федеральная розничная сеть**

Санкт-Петербург, lenta.com

Розничная торговля

- Розничная сеть (продуктовая)

## **Специалист по автоматизации и развитию каналов связи**

1) Разработала чат-бота Леонида с 0 до выпуска на production. Создавала статичные (FAQ) и динамические (API) сценарии на платформе Yandex Support AI.

2) Улучшила ключевые показатели чат-бота. Увеличила процент автоматизированных диалогов с 18% до 25%. Улучшила CSAT с 3,3 до 3,8. Работала над PnL: диалог, обработанный чат-ботом, обходится в 2 раза дешевле, чем диалог, обработанный оператором Поддержки.

3) Вела аналитику бота на Excel (ВПР, СЧЁТЕСЛИ, СУММЕСЛИ, сводные таблицы).

4) Писала понятные business requirement (AS IS-TO BE) для разработчиков, аналитиков, команды продукта.

5) Выступила на конференции компании Naumen с докладом об автоматизации Клиентской поддержки с помощью чат-бота [https://www.youtube.com/watch?v=Y\\_JvXvtq4as](https://www.youtube.com/watch?v=Y_JvXvtq4as), а также написала статью о чат-боте в журнале VC

<https://vc.ru/trade/1171162-kak-ne-razozlit-polzovatelya-chat-botom-izmeryaem-effektivnost-leonida>

Июнь 2020 —

Октябрь 2021

1 год 5 месяцев

## **Спортмастер Россия**

Москва, [www.sportmaster.ru](http://www.sportmaster.ru)

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)
- Системная интеграция, автоматизации технологических и бизнес-процессов предприятия, ИТ-консалтинг

Розничная торговля

- Розничная сеть (одежда, обувь, аксессуары)
- Розничная сеть (спортивные товары)

## **Младший аналитик продукта**

Создавала интенты на платформе DialogFlow.

Готовила тренировочные фразы для обучения языковой модели чат-бота.

Размечала именованные сущности для лучшего распознавания интентов.

Создала тестового чат-бота в телеграмме.

Писала инструкции по работе с Dialogflow, обучала сотрудников.

## Образование

### Магистр

2019

#### **Национальный исследовательский Томский государственный университет, Томск**

Филологический факультет, Компьютерная лингвистика

2019

#### **University of London, Goldsmiths**

Computing department, Data Science, Natural language processing

2017

#### **Национальный исследовательский Томский государственный университет, Томск**

Факультет иностранных языков, Лингвистика

## Повышение квалификации, курсы

2025

#### **Введение в сетевые технологии**

Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР), Cisco

2025

#### **Основы Git и GitHub**

Stepik

2024

#### **Интерактивный тренажер по SQL**

Дальневосточный федеральный университет, SQL

## Навыки

Знание языков

Русский — Родной

Английский — С1 — Продвинутый

Испанский — В1 — Средний

Французский — В2 — Средне-продвинутый

Навыки

RAG LLM Нейросеть языковая модель vector db gradio AI  
AI-агент база знаний Внутренняя документация  
Автоматизация бизнес-процессов облачные платформы  
сетевые технологии Английский язык JSON Swagger gigachat  
openai deepseek HTTP Python промт pandas SQL Git  
Data driven NLP

## Дополнительная информация

Обо мне

Опыт работы в департаменте поддержки позволяет мне понять "боли" клиентов. Могу автоматизировать процессы. Лингвистическое образование позволяет мне точно формулировать промты для LLM. Хорошо знаю английский язык. Благодаря работе в компании облачного провайдера, а также курсу от Cisco обладаю знаниями в области сетевых технологий, облачных платформ. Python, векторные базы данных на уровне понимания и чтения. Могу писать SQL запросы, а также работать с Git. Объясняю простым языком продукты ИИ для смежных отделов, успешно веду переговоры. Веду проекты от начала до production'a. @sarygbai - мой телеграм.