



# Сарыгбай Долана Владимировна

Женщина, 31 год, родилась 23 сентября 1994

+7 (999) 1248352 — предпочитаемый 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 —  
Сентябрь 2025  
1 год 3 месяца

### Cloud.ru

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 Confluenc'e 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 вычлениить 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](https://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](https://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 телеграме.

Писала инструкции по работе с Dialogflow, обучала сотрудников.

Образование

Магистр

2019	<b>Национальный исследовательский Томский государственный университет, Томск</b> Филологический факультет, Компьютерная лингвистика
2019	<b>University of London, Goldsmiths</b> Computing department, Data Science, Natural language processing
2017	<b>Национальный исследовательский Томский государственный университет, Томск</b> Факультет иностранных языков, Лингвистика

Повышение квалификации, курсы

2025	<b>Введение в сетевые технологии</b> Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР), Cisco
2025	<b>Основы Git и GitHub</b> Stepik
2024	<b>Интерактивный тренажер по SQL</b> Дальневосточный федеральный университет, SQL

Навыки

Знание языков	Русский — Родной Английский — C1 — Продвинутый Испанский — B1 — Средний Французский — B2 — Средне-продвинутый
Навыки	<div><div>RAG</div><div>LLM</div><div>Нейросеть</div><div>языковая модель</div><div>vector db</div><div>gradio</div><div>AI</div><div>AI-агент</div><div>база знаний</div><div>Внутренняя документация</div><div>Автоматизация бизнес-процессов</div><div>облачные платформы</div><div>сетевые технологии</div><div>Английский язык</div><div>JSON</div><div>Swagger</div><div>gigachat</div><div>openai</div><div>deepseek</div><div>HTTP</div><div>Python</div><div>промт</div><div>pandas</div><div>SQL</div><div>Git</div><div>Data driven</div><div>NLP</div></div>

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.
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------