

# Viktor Shchukin

## Conversation Designer

[shchukinvr@gmail.com](mailto:shchukinvr@gmail.com)

Телефон: +7 (981) 815-77-98

[Telegram](#)

---

**Главный специалист отдела тестирования и конфигурирования (служба разработки и внедрения AI-проектов)**

**ГБУ МО «Центр развития цифровых технологий»**

| Декабрь 2023 – Январь 2026

- Проектировал и развивал голосовых и чат-ботов: логика, клиентский путь, сквозные сценарии; проводил анализ диалогов и выявлял точки улучшения.
- Согласовывал требования и описывал решения: функциональные, бизнес- и интеграционные схемы (User Story/System Analysis).
- Интегрировал ботов с внешними сервисами через API; тестировал и отлаживал интеграции.
- Подготавливал данные для слотовой и BERT-моделей, сбор и разметка корпуса, формирование датасетов.
- Формировал датасеты для улучшения качества ASR; участвовал в настройке речевой аналитики (маркеры/скрипты/метрики) и готовил отчёты для действующих и планируемых запусков.

- Проведение функционального и регрессионного тестирования, дебаг сценариев и интеграций.
  - Выводил решения в прод и сопровождал: мониторинг, инциденты, хотфикс; функциональное и регрессионное тестирование, дебаг сценариев.
- 

## **Департамент развития продуктов SaaS, дизайнер чат-ботов / техподдержка**

### **ООО «Сбер Бизнес Софт»**

| Декабрь 2021 – Март 2023

- Проектировал сценарии ботов и клиентский путь по ТЗ, настраивал интеграционные сценарии и подключение к каналам коммуникации (SmartMarket).
  - Выполнял системный анализ обращений и проблем: сбор шагов воспроизведения, оценка массовости, формирование рекомендаций по улучшению продукта и качества обслуживания.
  - Вёл helpdesk по облачным сервисам (в т.ч. CRM): классификация, регистрация, коммуникация с командами разработки.
  - Обновлял базу знаний и проводил обучающие/презентационные онлайн-сессии по реализованным решениям и инструментам ЛК.
- 

## **Специалист техподдержки**

## **Pact**

Февраль 2020 – Октябрь 2021

- Настраивал интеграции с мессенджерами и CRM (amoCRM, Битрикс24), помогал с настройкой на стороне клиента (удалённый доступ).
  - Писал техническую документацию, взаимодействовал с разработчиками по инцидентам и улучшениям.
- 

## **Специалист техподдержки**

### **Callibri**

Август 2020 – Декабрь 2020

- Интегрировал и настраивал продукты (IP-телефония и сайт), диагностировал сбои, собирал данные для воспроизведения и эскалации в разработку.
- 

## **Специалист чат-поддержки и обработки социальных медиа**

### **ООО МЦНТТ**

Октябрь 2018 – Октябрь 2019

- Поддержка клиентов в чате и соцсетях, сбор обратной связи и идей по улучшению клиентского сервиса.
  - Мониторинг и коммуникация в социальных сетях (Комьюнити-менеджер);
- 

## **Специалист по работе с аудио и видео файлами**

### **Digital Project**

| Февраль 2016 – Сентябрь 2016

- Обработка и выгрузка контента партнёрам (Apple Music, Yandex Music, VK Boom, YouTube, Deezer, Google Play Music), ведение архива, администрирование YouTube/сайта.
- 

## **Образование**

Московский государственный технологический университет  
«Станкин», Москва

2010 – 2012

Российский государственный аграрный университет, Москва  
Учетно-финансовый факультет, Прикладная информатика  
2014 – 2018

Музыкальная школа № 2 имени М.И. Глинки, Екатеринбург  
Фортепиано

---

## Обо мне

Специалист по голосовым роботам и чат-ботам с опытом L2-поддержки и сопровождения: инциденты, мониторинг, хотфикссы, релизы. В работе анализирую диалоги и эффективность сценариев, веду метрики и отчётность в речевой аналитике, участвую в подготовке данных для NLU/ASR (интенты/сущности, разметка/валидация), настраиваю API-интеграции и тестирую (функционально/регрессионно). Python сейчас активно изучаю и применяю для автоматизации рутины и небольших внутренних инструментов.

Хочу развиваться в области автоматизации, ботах и речевых решениях, открыт к смежным задачам. В свободное время развиваю пет-проекты и фотографию на пленку.

---

## Языки

Русский – родной

Английский – на уровне чтения документации

---

## Контакты

Email: [shchukinvr@yandex.ru](mailto:shchukinvr@yandex.ru)

Telegram: [@vikgdajzu](https://t.me/vikgdajzu)

Телефон / [WhatsApp](https://wa.me/79818157798): +7(981)815-77-98