

Viktor Shchukin

Conversation Designer

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, хотфиксы; 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

Раст

| 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, хотфиксы, 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 плёнку.

Языки

Русский — родной

Английский — на уровне чтения документации

Контакты

Email: shchukinvr@yandex.ru

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

Телефон / [WhatsApp](#): +7(981)815-77-98