



李庭昀



0919267340



angela.tylee25@gmail.com



www.linkedin.com/in/angela-tylee



台北市, 台灣

專業技能

- 前端開發：
React.js,
Bootstrap
Git, CRA, Vite
響應式設計
HTML5, CSS3, JavaScript
(ES6+)
- 軟技能：
邏輯性問題解決
客戶導向思考
跨團隊合作

學歷

國立交通大學

2014 - 2019

外國語文學系學士
輔修管理科學系

語言能力

- 英文 (托福 100 / 多益 950)
- 中文 (母語)

網頁作品

個人作品集

<https://angela-tylee.github.io/portfolio/>

家具電商網站

<https://angela-tylee.github.io/carpento/>

關於我

我是一位專精於 React 和 Bootstrap 的前端開發人員，熱衷於建構功能完善且使用者友善的網站。我擁有客戶服務和專案管理的背景，這使我能夠在產品開發過程中，提供跨團隊溝通的能力，且提供更加著重使用者體驗的解決方案。

工作經驗

CuboAi 雲云科技股份有限公司

2019/12 - 2023/06

客戶成功部門主管 / 專案管理師

- 團隊擴編 5 倍人員及 3 項產品發佈期間，帶領團隊執行 5 個流程建置及優化專案，建立全面的培訓計畫、內部知識庫、重建官網常見問答頁，使營運得以穩定運作。
- 撰寫部門最初標準作業程序 (SOP)，詳細規範 60 個主要服務流程，以確保流程標準化和服務品質。
- 培育輪班主管及 Subject Matter Expert，協助將客服營運重心轉移至菲律賓團隊。
- 建構保固期限、出貨進度和訂閱期限等服務計算工具，提高服務準確性、及效率，降低訂單處理失誤率。

客戶成功專員

- 達成團隊第一的 96% 第一線客訴解決率 (平均 80%)，穩定維持 CSAT 客戶滿意度在 90% 以上，具有卓越的邏輯思考以及排解疑難能力。
- 維護服務流程回應範本 (約 629 個範本)，並創建約 447 個回覆範本，加強制訂清晰的排解疑難步驟，提高回應準確性和速度。
- 為菲律賓客服團隊提供系統化培訓，教授產品知識和服務流程課程，協助團隊從 2 名擴編至 10 名成員。

Mithril 瑞文戴爾科技股份有限公司

2018/11 - 2019/08

客戶成功實習生

- 管理全球投資人社群，分析投資人話題趨勢並找出關鍵議題，積極回應客戶疑問，提高全球投資者的參與度和信任度。