

刘冰驰

782697302@qq.com | +86 18616913404

工作经历

高级技术支持工程师 @ 蚂蚁金服 | 2018.9 - ~

1. 金融科技大数据产品线
 - 设计产品 UI 中的嵌入式帮助，提升产品易用性；
 - 撰写 [用户文档](#)，策划并录制产品 [操作视频 demo](#)；
 - 为内外部用户提供使用培训和技术支持，并沉淀为培训材料。
2. 撰写金融科技 OpenAPI 网关 [用户文档](#)。

高级技术文档工程师 @ Agora.io (声网) | 2018.3 - 2018.8

1. 为声网的 Linux, 游戏 和 录制 SDK 产品线撰写技术文档。
2. 参与文档开发架构的改版。编写 Python 脚本快速实现文档技术栈从 rst 到 md 的切换。
3. 参与文档信息架构的改进与完善。基于用户反馈和对用户使用行为数据的分析，提出文档中心设计，文档架构和内容的改进策略。

技术文档工程师 @ IBM(上海) | 2016.7 - 2018.3

1. 为 IBM XL Compiler 撰写技术文档：
 - 撰写编译器 [内置函数](#)，[GPU 支持选项](#) 等相关文档；
 - 重写 [安装指南](#)，引入 Workflow Diagram，提升文档清晰度。
2. 参与 [IBM Doc Buddy 手机应用](#) 开发。编写 Python 脚本提取网页中的 Error Code 相关内容，极大提升工作效率。
3. 为 IBM 中国文档团队提供工具支持。

教育经历

光学工程硕士 @ 中山大学 | 2013.8 - 2016.6

交换生 @ 浙江大学 | 2011.02 - 2011.08

光信息科学与技术本科 @ 南京邮电大学 | 2009.9 - 2013.6

项目经历（数据产品相关）

蚂蚁金服数据可视化分析平台 DeepInsight（简称 DI） | 2018.9 - ~

产品定位：

面向包括运营和产品在内的有数据分析需求的群体的，[可视化数据报表和分析工具](#)。对标的产品是 PowerBI 和 Tableau。参见[产品介绍](#) 和 [产品文档](#)。

工作内容：

1. 参与产品的**功能评审**和**设计评审**。和设计师合作进行**产品交互设计**。
2. 撰写内部/外部版本产品的**用户文档**。
3. 录制面向内部/外部用户的**视频 demo**；开展面向内部/外部用户，内部支持团队的**使用培训**。

产品的目标群体中包括大量没有数据分析背景的运营/产品同学。通过视频 demo 和线上/线下培训，降低产品使用门槛，提升产品使用率。自接手工作后，内部使用 DI 制作报表和进行数据分析的 MAU 由 1500 增长至 4000+。

4. 策划组织面向内部用户的**产品宣讲**。

通过已有用户的案例，去讲述用户通过产品实现的数据分析逻辑和背后的业务分析逻辑。提升产品的团队使用覆盖率的同时，提升产品高阶功能（智能分析）的用户使用频次。自接手工作后，DI 在蚂蚁金服中团队覆盖率由 35% 提升至 80%。

5. 建立了面向内部用户的**产品支持体系**。

通过接入蚂蚁其他团队的支持性产品，实现了对用户提问从文档，答疑机器人，外包支持团队，到产品研发团队的过滤，极大提升了日常支持的效率，并实现了问题和需求的沉淀。

6. 开展内部/外部**用户访谈**。

不同用户的需求差异极大程度来自于数据体系的成熟度，使用数据指导业务的意识和业务场景的差异。访谈收集的材料对丰富数据分析场景，了解用户对产品易用性和新功能的诉求有指导意义。