

刘冰驰

timliu1212@qq.com | +86 18616913404

个人亮点

1. 中英文技术文档写作经验和能力。多年信息架构设计经验，和文档项目管理能力。
 2. 软件技术产品理解能力。
 3. 用户/开发者社区运营经验，和用户/技术支持/合作方培训经验。
 4. 文档开发团队搭建和管理经验。
-

工作经历（2016 - ~）

技术文档工程师 @ 字节跳动 | 2021.3 - ~

1. 支持实时音视频产品用户文档开发（[火山引擎](#) 和 [BytePlus](#)）。
2. 支持 WebRTC 传输网络产品用户文档开发（[火山引擎](#)）。
3. 从 0 到 1 搭建了文档团队，完善的文档开发、发布、反馈、优化的合作流程，和文档工具体系。

资深产品经理 @ 云扩科技 | 2020.4 - 2021.3

1. 为渠道合作伙伴和客户提供产品培训。
2. 低代码应用产品经理。

高级技术支持工程师 @ 蚂蚁金服 | 2018.9 - 2020.4

1. 支持金融科技大数据产品线，包括数据仓库，商业分析产品，A/B 测试等。
 - 撰写 [用户文档](#)，策划并录制产品 [操作视频 demo](#)；
2. 面向公司内部打造数据产品使用的入门和进阶级视频课程，宣讲通过数据指导工作，获得业务结果的文化。相关视频在一个季度内获得数万播放量。

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

1. 为声网的游戏和录制等产品线撰写技术文档。
2. 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。通过 Python 脚本完成帮助信息的提取。
 3. 为 IBM 中国文档团队提供工具支持。
-

教育经历（2009 - 2016）

- 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（字节跳动-[实时音视频产品](#)）

1. 搭建文档团队：目前有5个文档工程师（含我）。2个社招，3个通过培训实习转正。
2. 建立了完善的文档开发、发布、反馈、优化的工作流程：
 - 文档开发：融入产品开发流程中，会参与需求设计评审，需求实现评审，完成文档写作，经过产品经理和技术开发审校。
 - 文档发布：跟随产品版本的发布，发布对应的文档。
 - 反馈处理和优化：搭建了长期健康运行的反馈收集和处理机制，收集来自用户和研发团队的反馈意见，通过 oncall 机制完成处理；定期进行竞品文档调研，主动优化文档体验。
3. 基于火山引擎的平台能力，搭建了 API 文档生成工具，文档版本管理和写作工具，提升文档管理的稳定性和文档开发效率。

当前，实时音视频产品文档的用户评价（NPS 评分）是火山引擎各产品横向最高。

FAQ

1. Q: 有硬件产品的文档写作经验吗？

A: 没有。从业以来仅有软件方面的文档写作经验。但学习了解产品是每个文档工程师在接触新产品时的必修课。我认为在考察文档工程师的水平的时候，最重要的是其对产品的理解能力；这方面，我是第一流的。另外，值得一提的是，我有一个同项目的前同事在天数智芯工作，是一个文科生，但是一样做的很好。

2. Q: 文档架构怎么设计？

A: 每个产品的形态，交付方式，用户使用和技术支持时的关注点其实不太一样。抛开产品说文档设计其实是没有意义的，并不能套用。还是需要对产品本身有了解，调研过竞品文档，了解内部技术支持人员的实际情况以后，才能有一个比较好的设计；然后不断迭代。

3. Q: 文档开发相关的工具有哪些？

A: 这个也是需要从实际需求出发。字节本身内部有一些支持系统，可以实现基础的文档发布等功能。除此以外，我们现在在用 GitLab 做文档的版本管理和协作；用内部开发的脚本抽取 API 注释生成 API 文档；我也自己写了 Python 脚本做文档的质量检查和系统间同步等工作。文档开发的细分市场上也有一些开源/收费工具。这个还是要从需求出发进行评估。

4. Q: 工作中配合的部门有哪些？

A:

- 日常文档开发的过程中，文档工程师主要和产品经理（功能定义者），研发（功能实现者）进行密切的沟通。文档工程师通过参与功能定义和功能实现的评审会议，翻阅相关文档获取第一手的关于需求的信息，然后撰写相应的文档。
- 文档发布和产品发布密切相关，文档工程师会和 PMO（项目管理人员），QA（软件交付质量管理）基于项目管理工具进行协作，确保按时按质和产品一起交付文档。
- 收集文档反馈和优化的过程中，文档工程师会和大量的其他角色的成员进行交流，主要有：内部研发团队（通过文档获取产品功能的最准确信息），客户支持团队（通过文档获取准确的使用指导），售前和销售（传递来自用户的声音），和内外部客户（直接反馈和间接反馈）。