

高允恩

中英雙語客戶支援專員

✉ yunen.kao@example.com ☎ 0916-527-940 📍 南投縣南投市

教育背景

國際技術溝通學士
中臺灣國際商務科技學院
商務英文與科技傳播學系
2015-09 - 2018-12

技能專長

語言服務

繁中 / 英文
技術郵件
線上培訓
跨文化協調

工業支援

MQTT
Modbus
RMA
韌體更新

工具

Salesforce
Jira
Confluence
Wireshark

證書獎項

工業物聯網支援實務證書
泛亞設備服務學會（虛構）
2023-03

獎項 | 國際經銷商賦能獎
嶺峰全球夥伴會（虛構）
2024-07

語言能力

中文	母語
英文	商務與技術流利
日文	可閱讀產品規格

個人總結

6 年工業感測器與出口設備雙語支援經驗，使用中文與英文協助經銷商完成安裝、RMA 與版本更新。熟悉 Salesforce、Jira、Confluence 與 MQTT 診斷記錄，可把現場訊息整理成工程可重現的案例。

工作經歷

中英雙語客戶支援專員

嶺峰精測儀器股份有限公司

臺中
2022-06 - 至今

- 以英文支援歐洲經銷商安裝 MQTT 溫度閘道，將韌體版號、封包時間戳及 Modbus 點位寫入 Jira 範本，與 5 位韌體工程師處理 210 件年案，遠端一次定位率升至 78%。
- 在 Salesforce 按國家、代理商層級與設備型號設定 SLA 提醒，協調 12 個經銷夥伴及 3 個時區值班，海外案件 24 小時內首次回覆率由 81% 升至 95%。
- 用 Wireshark 擷取匿名通訊錯誤並附雙語重現步驟，和品保、研發每兩週檢視 34 個未結問題，平均缺少診斷資訊的往返郵件減少 2.1 封。
- 主持中英文線上韌體更新訓練並錄製分段字幕，與 7 位代理商技師驗收 3 種設備，季度內因更新中斷而退回的 RMA 減少 17%。

國際技術服務助理

東汐工業自動化服務有限公司

新竹
2019-01 - 2022-05

- 將 63 種感測器故障碼改寫為中文與英文故障樹，和 4 位應用工程師及香港、馬尼拉代理商共同校稿，經銷商自助排查結案比例提高 20 個百分點。
- 用 Confluence 維護校正報告、保固起始日與 RMA 物流編號，協作 9 個國家窗口每月追蹤 145 件交換品，超過 10 天未回收設備數由 28 件降至 9 件。
- 依客戶現場網路拓樸圖協助檢查 Modbus 位址衝突，與 2 位資深工程師遠端支援 46 次安裝，首次上電成功率達 92%。
- 把英文客訴郵件主旨與回覆期限登錄 HubSpot，協調 3 位業務代表追蹤承諾事項，客戶等待更新超過 2 個工作日的比例降低 31%。

專案經驗

經銷商遠端診斷工具包

統一蒐集拓樸、封包和韌體資料，降低工程重問成本。

[Wireshark](#)[MQTT](#)[Jira](#)[雙語範本](#)

多語韌體更新學習庫

用短片及檢核清單協助不同市場技師安全更新設備。

[Confluence](#)[字幕製作](#)[RMA 分析](#)[線上訓練](#)