

個人資訊

yingtong.lai@example.com

0972-684-105

臺南市安平區

技能專長

會員服務

Intercom

Stripe

訂閱異動

帳戶安全

問題診斷

Amplitude

裝置遙測

播放錯誤碼

瀏覽器工具

內容營運

Zendesk Guide

回覆巨集

退款核對

CSAT

教育背景

臺南創意媒體學院

數位內容服務學士 - 互動媒體與出版學系

2016/09 - 2019/12

語言能力

中文

母語

英文

可閱讀錯誤紀錄並回覆海外會員

個人總結

5 年訂閱影音與數位內容服務經驗，處理會員、付款、播放和家庭共享問題。熟悉 Intercom、Stripe、Amplitude 與裝置遙測，善於用可重現步驟協助客戶定位問題。

工作經歷

客戶服務專員

2022/07 - 至今

映島串流內容股份有限公司

臺南

- 依 Amplitude 事件和裝置型號整理播放中斷工單，與影音工程及內容授權窗口每週對焦 5 類錯誤，月均 2,300 件播放問題平均排除時間由 19 小時降至 11 小時。
- 將 Stripe 續訂失敗原因對應到 4 種付款提示，和金流及會員產品同仁覆核 6,800 筆交易，因資訊不足產生的重複扣款詢問下降 34%。
- 使用瀏覽器網路紀錄收集可重現步驟與匿名裝置資訊，協作 7 位工程師處理 112 件跨版問題，客服升級案件一次提供完整診斷的比例達 91%。
- 依家庭共享與兒少模式疑問補寫 27 篇 Zendesk Guide，和法遵、內容編輯確認用詞，知識庫自助解決占比在 10 週內提高 13 個百分點。

會員支援代表

2020/01 - 2022/06

織光電子書服務社

臺中

- 用 Freshdesk 分類閱讀器同步、借閱逾期與發票問題，協同 3 家裝置供應商支援 1.4 萬名月活會員，首次解決率由 72% 提升至 83%。
- 將電子發票載具與退款核對欄位加到 Airtable 表單，和財務每週查 280 筆申請，資料不全造成的退款延遲件數減少 45%。
- 對照客服主旨與搜尋詞建立 18 個熱門書城操作捷徑，請 5 位內容營運同仁測試，會員自行完成借閱的比例在季度內提高 10%。
- 為 4 位新進夥伴設計 2 週影子回覆與錯誤碼實作，透過 50 題情境測驗追蹤準確度，首次獨立值班 QA 達標率為 95%。

專案經驗

播放失敗診斷表

把網路、裝置、版本和內容授權資訊轉成可供工程重現的表單。

付款事件回覆助手

依交易狀態生成續訂、退款和收據查詢的核對步驟。

🏆

證書獎項

數位訂閱支援流程師 內容平台營運學院（虛構）	2023/02
獎項 自助解決內容優選 映島知識服務週（虛構）	2024/04