

個人資訊

chenghan.wu@example.com

0972-604-185

台中市西區

技能專長

研究領導

- Research Strategy
- Dovetail
- Interview
- Diary Study
- Synthesis

服務與流程

- Service Design
- Journey Map
- Blueprint
- Information Architecture
- Workshop

設計管理

- Figma
- Design Ops
- Mentoring
- Jira
- Usability Metrics

教育背景

國立中興大學

設計碩士

創意產業設計研究所

09/2015 - 06/2019

語言能力

中文

母語

英文

研究報告與跨國產品會議

證書獎項

NN/g UX Master Certificate

Nielsen Norman Group

08/2021

Certified Professional Facilitator

IAF

04/2022

吳承翰

高級 UX 設計師

個人總結

高級 UX 設計師，帶領跨產品研究與服務設計，專注醫療與企業工作流。擅長研究策略、服務藍圖、Figma、Dovetail 與產品決策，曾協調 3 個 squad 將複雜流程轉成可衡量的體驗與營運成果。

工作經歷

高級 UX 設計師

02/2020 - 至今

禾心醫療科技

台中

- 制定跨 3 個 squad 的研究 roadmap，使用 Dovetail 整理 146 場訪談與 22 個觀察日誌，門診報到完成率提升 19%。
- 以服務藍圖重構醫護、病患與櫃檯的 5 條流程，和 12 位領域專家及工程師驗證 64 個例外情境，人工處理時間減少 38%。
- 帶領 4 位設計師用 Figma 建立 68 個醫療元件，協作無障礙與前端團隊完成 6 次稽核，跨產品一致性達 94%。
- 主持 11 場高階利害關係人工作坊，將 103 項需求收斂成 17 個決策，產品 roadmap 變更次數下降 43%。
- 以 Maze 追蹤 1,280 次任務測試，建立 8 個 UX health 指標，重大流程可用性分數由 3.1 提升至 4.4。

UX 設計師

08/2016 - 01/2020

中原企業服務

台北

- 以 37 次企業客戶訪談與卡片分類重整採購資訊架構，和 9 位產品及工程夥伴完成 26 個使用者流程，查詢成功率提升 28%。
- 用 Figma 原型與 UserTesting 驗證 71 位採購人員，將報價建立步驟由 12 步縮至 7 步，平均建單時間減少 33%。
- 建立研究招募、同意書與洞察模板，協作 5 個客戶成功團隊完成 18 次研究，研究交付週期由 6 週縮至 3 週。
- 以 Jira 與 Confluence 維護 49 份設計決策紀錄，和 QA 及開發共同驗收 15 個版本，設計返工比例下降 24%。

青原互動顧問

台中

- 為 8 家零售與教育客戶建立 21 張旅程地圖，主持 14 場共創工作坊，提案採用率達 86%。
- 以 Axure 製作 33 個行動與桌面原型，和 6 人研究小組完成 92 位受測者測試，核心任務成功率提升 17%。
- 整理 380 筆觀察紀錄與 29 個設計模式，支援團隊建立可重用的服務設計工具包，專案前置時間減少 20%。
- 與客戶工程團隊共同規劃 12 次迭代與交付，透過驗收清單將上線後高優先問題控制在每案 5 件內。

專案經驗**醫療報到服務藍圖**

串起病患、櫃檯、醫護與後台的服務接觸點，改善高風險流程。

Dovetail

Service Blueprint

Figma

Maze

企業採購研究營運

建立可持續的研究招募、洞察整理與設計決策流程。

Research Ops

UserTesting

Confluence

Jira