

方文俊

男 | ☎ 18758112504 | ✉ hi@awen.me

15年工作经验 | 求职意向：售后技术支持 | 期望城市：杭州



个人优势

多款开源软件作者，项目见 <https://www.awen.me/projects/>，从事互联网相关行业10余年，期间做过运维、技术支持、内部系统开发工作，先后在又拍云、网易、有赞从事过技术支持、内部系统开发等工作，熟悉ITIL 流程并擅长使用 Python RPA+AI 熟悉 Langchain、Langgraph 扣子 Dify 等工具进行AI agent开发提效，熟悉各种编程语言进行日常开发、熟悉各种TCP/IP HTTP DNS等网络协议 路由协议、数据库Kubernetes、Linux、Docker等。能够熟练使用 Dify 扣子等AI编排工具创建AI 工作流完成工作，能够熟练使用claude code 进行项目开发，对智能体开发工作有着较为深入的理解和实践并取得了不错的成绩。曾在极客学院、CSDN 担任过讲师，主讲《CCNA》、《REDIS 缓存》课程。

工作经历

杭州有赞科技有限公司 高级技术支持工程师

2020.04-至今

内容：

- 1.作为团队核心成员，负责有赞大客户定制系统的对接，协助客户快速对接有赞云无容器和有容器系统.帮助商家在一定时间内完成系统对接，解决ISV商家对接过程中遇到的 API 接口 SDK 代码等问题以及各类需求的收集跟进，帮助有赞改进产品。
- 2.对内输出培训教程，带领新人快速上手工作。对外提供编写输出对外文档、视频帮助商家快速对接系统，同时对文档和视频进行迭代更新维护。

对内（重点工作），负责有赞技术支持内部自动化系统的建设，主导 RPA 的设计和开发，从0到有的建设自动化工具打通不同系统之间的壁垒。帮助公司包括技术支持、财务、销售、HR 等多个部门梳理重复繁琐的问题进行自动化，仅在线上问题的效能提升上就帮助有赞每年全自动化或半自动化处理线上问题 5 万+。相当于整个技术支持部门每年节省人力投入3人以上，对其他部门的效能提升效果也同样可观，统计后显示每年约节省人力投入数百天/人。同时定期组织内部技术培训，帮助一线小伙伴提升解决问题的能力和技术能力。在2021年由于成绩优异，获得有赞技术部门最高技术奖项 RPA 自动化霸王龙奖以及个人获得有赞2021年度最佳新人奖。

- 3.负责二线技术支持的岗位建设从零到有，探索更深入的去解决问题，对商家反馈的线上问题通过接口报错、源码调试定位等手段复现问题，极大的缩短了开发在线上问题的投入精力。并赋能一线，提升一线小伙伴问题的处理能力和业务的深度和广度。深得交易、商品研发的好评，在2022年由于绩效优异在有赞公司层面获得最佳 POSE 奖。

- 4.对外，持续输出有赞技术支持的影响力，2021年下半年组织了首届技术支持大会，参与人数50+，并参加了第二届技术支持大会，作为讲师对外分享了有赞技术支持的自动化建设提效方面的内容。同时协助团队运营技术支持公众号，持续运营输出技术支持相关的行业经验。怎么优化这段简历

业绩：

- 1.从0开始基于Python playwright pandas numpy pyautogui 等实现RPA，辅助处理工单每年年均5万。相当于整个技术支持部门每年节省人力投入3人以上。
- 2.推动公司内部其他团队的自动化建设，帮助销售、财务、法务、薪酬等多部门实现自动化能力，减少重复性工作的投入。
- 3.承接一线无法解决的疑难杂症类问题，推动产研优化高频问题解决和承接，减轻后端压力，并实现各种前后端自动化，从开发程序、容器化部署运维等全流程开发维护。

网易（杭州）网络有限公司 技术支持工程师

2017.09-2020.03

负责网易云公有云和私有云，以及轻舟容器云平台的日常文档更新与沉淀。主要产品包括轻舟云平台轻舟服务（kubernetes）的用户问题排查，通过prometheus 等监控结合对Pod 日志的分析定位故障问题并给出解决方案。

承接客户云主机(Linux Windows)的故障定位和排查、对象存储、RDS、elasticsearch、redis kafka等产品的日常使用问题的对接和故障排查。通过Jira进行客户问题处理并沉淀知识库，确保及时解决大客户日常技术问题，并提供视频教程的录制、剪辑与发布，以提升用户体验。参与自动化工具的建设，优化系统性能，提高技术支持效率。

杭州又拍云科技有限公司 技术支持工程师(售后)

2014.02-2017.09

内容:

云计算/大数据

日常cdn相关问题的使用支持和文档更新、教程录制。对各类语言如python、java、php等sdk进行维护和文档沉淀,使用如curl、tcpdump、mtr、ping、dns、wireshark、charles等对各种网络系统问题进行定位排查解决客户问题
负责直播推拉流、rmtmp、hls、m3u8故障卡顿问题排查。

业绩:

- 1.自发录制全套的CDN使用视频教程帮助客户更快速的掌握和学习如何使用配置CDN，排查故障。
- 2.编写各种语言的demo代码和持续维护官方文档，为用户提供快速的对接指南。

金石易服(北京)科技有限公司 运维工程师

2013.01-2014.02

1、负责对接阿里的杭州各区域idc机房建设,网络设备(路由器、交换机)、服务器的日常上架下架、配置维护,对故障类问题进行响应处理

实习经历

安徽炎黄网络科技有限公司 运维工程师

2011.07-2013.01

1、负责常州电信机房、合肥电信机房的日常服务器上架下架、Windows/linux系统安装、web服务配置、交换机路由器网络故障处理、系统故障处理等日常运维、&资产的日常运维及管理工作事务。

维护与运营商的关系，协调设备进出

2负责IDC事业部数据中心的IT&资产工作优化，制定/梳理管理制度、操作手册、应急管理流程和应急操作预案；

3、承担业务设备的现场技术支持，网变更割接

4、建立与当地运营商、通信管局顺畅的沟通渠道，防止出现数据中心运营风险，备案风控等合规落地。

项目经历

干预导数问答机器人 负责人

2025.01-2025.05

内容:

负责领导项目干预导数问答机器人的开发，利用飞书Aly实现智能问答系统。通过分析历史文档、表格和API接口，优化智能体的算法，使其能够高效地替代人工解答公司内部员工的各种前期咨询。项目成果显著，实现了99%的问题由AI自动回复，大幅提升了工作效率。此外，机器人支持@调用接口创建工单，确保问题得到及时跟进和解决。

业绩:

释放100%的人力投入，99%的问题由AI先回复并引导字段提交工单，节省反馈者手工提交工单的步骤（自动带入关键信息提交工单）跟进。

RAG有赞云智能问答机器人 主程

2025.01-2025.04

内容:

人工回复往往需要思考和根据客户的诉求去进行问题分析找官网文档的字段解释和提供解决方案，为了快速解答客户提的问题，减少技术支持的参与度，使用开源的dify加DeepSeek实现RAG，将有赞云的官网文档进行切片和embedding通过工作流串起整条

排查链接，对接日志系统，以及各种常用API接口，根据trace_id 定位排查问题。当用户提问时会根据API 报错、需求描述去知识库进行问题总结和回复，根据报错去查阅日志回复客户。

业绩:

在项目中担任主程，成功提升了技术支持承接有赞云类线上问题的复杂度。通过优化算法，实现了AI回复的专业化和准确率的显著提高，准确率达到了60%。这一成果不仅提升了用户体验，还降低了人工操作的成本，提高了整体系统的效率。

技术干预和数据导出 负责人

2021.07-2024.03

内容:

原本有赞客户的一些疑难复杂个性化需求和数据的问题分布在不同一线同学的手上，各个模块的处理人只关注自己模板内的问题，无法从整体考虑整个工单运营，由于问题基本都很复杂，导致工单处理的质量和效率很低。伴随着人员的离职和工作变动，技术支持的在其中投入很大。因此安排专人负责运营，期望解决质量和效率两大问题，同时探索工单收费模式的可行性。

通过整合工单的场景，编排 workflow 串起，前端客户成功客满到技术支持到产研的全流程，并通过自动化提效提升问题的承接率和效率。

业绩:

1.从0开始独立承接商家负责个性化需求的收口,将原本散落在不同小组的问题进行聚合处理,实现技术干预60%左右的问题完全无需人工干预实现自动化,将原本直接转研发的问题处理时长从一周缩短至数小时。技术支持无法处理的问题0投入自动流转不同模块的开发。

2.基于RPA实现数据导出全流程自动化,使用模版化导出自动生成 SQL、自动执行 SQL、下载 SQL、压缩数据、加密数据发送邮件。将原本技术支持一个问题需要投入半天以上的精力缩短至0,并给基于docker 进行容器化部署,从需求发起开发运维完全1个人完成。

3.负责商家个性化导出需求的实现和开发,编写复杂的SQL 脚本并导出数据完成客户需求。

3.探索工单收费模式,实现商家个性化需求的收费流程对齐。

财务机器人 需求分析+主程

2023.01-2023.03

内容:

财务部门每天需要耗费大量人力去对接销售团队的客户到账需求,需要根据销售团队的同学发在群里、提的工单里面的客户名称、到账金额等数据登录招商银行系统查询,工作内容重复繁琐。且由于量巨大需要投入至少一个人力参与其中。

财务部门每月初需要进行对账,从金蝶和银行分别导出账单进行对账

业绩:

实现根据飞书群内@查账机器人按规则发送到账账户、企业名称和到账金额就能自动查找是否到账。节省财务部门的人力投入

二线技术支持 负责人

2021.01-2021.07

内容:

由于产研团队的人力和精力有限无法及时沉淀输出各种业务流程文档赋能给技术支持团队,因此技术支持决定自己动手去余各个业务方建联,获取项目代码,通过阅读代码,分析业务的运行流程后输出一些高质量的业务文档赋能一线,以提高一线同学对业务的理解深度,提高技术支持团队的影响力和专业度。

业绩:

从交易模块出发与产研深度协作,通过阅读项目代码,了解业务的整体链路绘制业务运行流程图、沉淀相关文档以及各种字段含义,在跑通一个模块后继续在商品、微页面等多个模块复用,沉淀相关文档数十篇提供给一线学习。

RPA机器人 rpa负责人

2020.07-2021.07

内容:

一线技术支持2020年随着业务量的暴增，线上问题量变得十分多，经过分析有很多问题重复、流程固定、技术支持投入成本大，且产研暂时无精力解决或因一些外部原因无法打通流程导致整体商家的体验、技术支持的投入成本变得很大。因此希望借助RPA实现自动化，打通内外部系统的壁垒，减少技术支持的投入。

业绩:

从0开始搭建 rpa ,包括选择技术栈、找相关开源组件、设计、编码、部署、运维、分享、培训。承担80%的工作。实现了无头模式模拟登录浏览器、ocr 图文识别、邮件发送读取、数据加密、表格处理、桌面飞书微信操作等数十项自动化组件开发。打通了有赞、微信、飞书等内外部系统的数据孤岛问题，帮助技术支持团队每年节省至少2个人的人力投入。同时帮助公司财务、法务、销售、SDR 等团队实现各种自动化需求二十余项。 , 带领的 rpa 项目团队 2021年获得产研部门最高奖"霸王龙"奖,个人年度获得公司级别的"最具担当"奖。

教育经历

安徽城市管理职业学院 大专 文秘

2008-2011

资格证书

驾驶证C1