

李仕杰 (Kendrick Li)

☎ 151-6169-6538 | ✉ shijie.li.career@gmail.com | 📍 无锡 (可考虑苏州 / 上海) | LinkedIn

具备 **4+ 年外资 B2B 技术支持与企业应用支持经验**, 从微软全球技术支持中心起步, 擅长稳态服务、流程化交付与跨语言客户协作。曾在**微软全球技术支持中心**独立服务 500+ 企业客户工单, 保持**零投诉与满分客户评价**; 转入海外 WMS 项目实施后, 独立交付荷兰、日本客户工厂数字化项目, 累计参与交付总金额约 **1 亿元人民币**, 并因**危机管理能力**赢得客户主动续订二期项目。

英语专业八级, 可与欧洲、日本、美国客户进行**无障碍商务沟通与技术对接**; 熟悉跨国跨文化协作, 践行 **AI-Augmented Workflow**, 将大语言模型与 AI 编码代理整合进客户支持、文档撰写与跨语言协作流程。

求职意向: IT Specialist / 应用支持工程师 / L2-L3 技术支持工程师 (面向内部用户、工单制、SLA 驱动) | **目标行业:** 外资制造业、外资制药、外资工业品 (内部 IT) | **工作地点:** 无锡 (优先), 可接受苏州、上海 (仅 hybrid)

I 工作经历 / Professional Experience

中鼎智能 (无锡) 科技股份有限公司 2026.02 — 至今
海外实施工程师 (WCS / WMS Implementation Engineer) 无锡

- 负责**苏州汇川联合动力新能源车间项目** WCS / WMS 全流程实施, 覆盖需求调研、方案设计、开发协调、测试上线
- 主导需求调研阶段, 独立完成与客户技术、生产、IT 多部门**深度访谈**, 输出需求规格文档与项目计划表, 按计划推进至开发阶段
- 跨部门协调中鼎内部解决方案、开发、硬件团队, 确保项目交付节奏与客户**产线投产时间表**对齐

苏州牧星智能科技有限公司 2025.05 — 2026.02
WMS 软件实施工程师 (WMS Implementation Engineer) 苏州

- 独立负责海外客户工厂 WMS 软件实施**全流程**: 需求调研 → 功能开发协调 → 测试 → 现场配置 → 用户培训
- 累计交付 **2 个核心项目**, 参与项目交付总金额约 **1 亿元人民币**; 服务客户包括荷兰母婴零售巨头 **Babypark**、日本机动车巨头 **Honda**、**Kawasaki**
- 跨部门协调开发、测试、物料、硬件、供应商等 **5+ 部门**资源, 主持周例会保持项目进度同步, 撰写产品使用文档并进行用户培训
- 关键成就**: 在 Babypark 项目中识别开发资源不足风险, 主动撰写风险报告并向领导和客户透明沟通, 提出补救措施, 最终按期交付一期, 赢得客户信任, **客户主动续订二期**

上海微创软件股份有限公司 (无锡) 2022.01 — 2025.04
Microsoft Edge / Azure 高级技术支持工程师 (Senior Technical Support Engineer) 无锡 · 微软全球技术支持中心

- 为 Microsoft Edge 浏览器与 Azure 云服务的**全球企业客户**提供 L2 / L3 级英文技术支持, 累计处理 **500+ 企业工单**, 企业客户满分评价、**零投诉**
- 覆盖技术领域: 前端开发、.NET 开发、自动化开发、WebView2 开发、浏览器扩展开发、企业用户管理、组策略分发
- 参与 **Microsoft Docs** 官方文档开发与维护, 撰写 / 维护 IE mode、WebView2 等 **10+ 篇**技术文档
- 担任团队 **mentor**, 培养 **3 位**优秀技术支持工程师, 使其独立承接客户支持任务
- 负责英文 QA (质量保证) 工作, 把控团队工单交付质量与文档语言规范

代表项目 / Selected Projects

Babypark 欧洲仓储数字化项目

2025.06 — 2026.02

WMS 实施工程师 · 苏州牧星智能科技

客户: 荷兰 Babypark

- 项目人员变动、开发资源紧张的危机情况下主动识别风险, 撰写风险报告并向领导与客户**透明沟通**, 提出可行补救措施
- 主持周例会保持项目同步, 按期交付一期, 金额 **5500 万元人民币**
- 赢得客户高度认可, **客户主动续订项目二期**, 建立长期合作关系

Honda / Kawasaki 日本工厂 WMS 项目

2025.08 — 2026.02

WMS 实施工程师 · 苏州牧星智能科技

客户: Honda、Kawasaki (日本)

- 为日本机动车巨头 Honda、Kawasaki 工厂定制 **WMS (MIX PRO 产品线)** 软件实施方案, 涉及生产仓、成品仓、备件仓**多场景对接**
- 与日方客户技术、IT、生产部门进行跨语言协作, 输出 **中 / 英 / 日 三语技术文档**
- 协调开发、硬件、供应商团队按里程碑推进项目交付, 完成 **1 个 MIX PRO 仓库 + 1 个 GTP 仓库**部署, 培训 **30+ 名**客户用户, 项目金额 **4500 万元人民币**

教育背景 / Education

淮阴师范学院 · 商务英语 · 本科 / 学士

2018.09 — 2022.06

- 主修课程:** 国际商务、商务英语写作、跨文化沟通、商务谈判
- 核心荣誉:** 全国高校商务英语综合能力大赛 **全国总决赛一等奖**; 英语专业八级 (TEM-8)

技能与证书 / Skills & Certifications

语言能力

英语 — 专业八级 (TEM-8), 可无障碍口语 / 写作交流 · 日语 — N2 同等水平 · 中文 — 母语

技术栈

Microsoft 365 · Azure · WebView2 · .NET | Python · Java · C | Postman · Visual Studio · Microsoft Project | WMS · WCS (项目背景)

业务能力

企业级技术支持 (L2 / L3) · 业务系统支持与排错 · 跨国客户协作 (欧洲 / 日本 / 美国) · 跨部门协调与**风险管理** · 客户培训与文档撰写 · 软件测试

AI 工作流

践行 **AI-Augmented Workflow**: 熟练使用 **Claude (Anthropic)** 等大语言模型 (LLM) 进行复杂问题分析、长文档处理与跨语言协作; 并将 **Claude Code**、**GitHub Copilot** 等 AI 编码代理 (Coding Agent) 整合进开发与交付流程——AI 工具**显著提升**技术文档撰写、英文邮件起草、客户问题诊断辅助分析、自动化测试脚本生成等工作的效率

证书荣誉

英语专业八级 TEM-8 (2022) · 全国高校商务英语综合能力大赛 **全国总决赛一等奖** (2022)