

意外跨進 「數據分析」



看潘怡均如何找到 自己的職涯定位

受訪者 | 潘怡均 現職街口支付產品經理
採訪 | 林希玟、桑晨瑜、許若涵、陳滢慧
撰寫 | 林希玟、桑晨瑜



水汪汪的大眼，一身灰色過膝風衣，踩著微跟的靴子進來。從清大經濟系畢業五年，潘怡均 Killy 現在是街口支付產品經理，並且喜歡著現在的工作。

站在職場的入口，試試看的勇氣找到喜歡的工作

談到第一份數據分析師的工作，其中包含市場研究、行銷分析、消費者輪廓行為分析等，Killy 笑說在入職前自己完全沒有相關的經驗，大概只有大學裡修過的總體經濟和行銷學與工作內容比較相關。不過在這一開始的工作歷程中，她漸漸摸索出自己喜歡的工作模樣，並發現行銷不是自己所愛，而是能夠了解數字背後祕辛的「數據分析」才是真正使她感興趣的。她認為要影響公司的決策與市場狀況，需要透過數據的解讀做出全方位的分析。因此，她搭上當時大數據的熱潮，往後的工作都與數據分析相關。

■ 在數據分析的路上，逐漸聚焦自己的職業定位

從經營分析、社群分析到營運分析，在四年的期間裡 Killy 待過不同的公司產業，她被交付不同的工作內容，不僅歷練她對數據的敏銳度，更使她累積不少心得。Killy 與我們分享在社群分析工作中，她針對不同族群在社群媒體上的行為分析，從不同時間點的線上活動到不同族群喜愛的社群意見領袖；同時社群分析應用在 app 上，更使她累積自己對 app 領域的興趣，正因如此才有機會可以選擇今日街口支付的工作。

■ 進入街口支付，開啟產品經理的新體驗

「產品經理像是一個中繼站。」Killy 解釋，過去在做數據分析師時，只需要面對某個單位或是屬後勤支援，而現在則需要斡旋於老闆、工程師、用戶等，每一方皆有不同需求，而她的職責是要找到能夠將效益最大化的平衡點，盡力滿足所有面向。舉例來說，公司欲開發一個新功能，工程開發上卻有難度，這時產品經理要負責出面與老闆作協調；或者當法務發現哪個流程違規、缺少驗證，需要由產品經理回頭請 UI、UX 將設計加以調整。這份工作接觸的部門繁多，雖然不用深究全部的細節，但依舊需要對各部門的立場、術語有一定程度的瞭解，讓溝通順暢，才能扮演好中繼站的角色。

奠基於過去的職涯經驗，培養出 Killy 對數據的敏銳度並能夠準確看出數據背後的信息。「有些人依賴直覺或訪談，但是我是直接看數字，讓數字告訴我潛在問題在哪裡。」近期他們與電商平台串接的成效不佳，若單以直覺判斷，可能會誤以為是大家不習慣以街口支付作線上付款的方式；但是經過研究，發現在銀行帳戶付款的失敗率特別高，因為用戶不知道帳戶餘額不足導致扣款失敗，清楚抓到痛點後，她才能夠對症下藥，例如藉由付款時顯示餘額去化解問題。在不斷優化產品的過程中，街口支付得以提供廠商更好的運用，而工作的成就感也隨之衍生。



▲和同事下班後的舒壓活動

職場停看聽 不要惶恐走出自己的路

「清大畢業的時候，同學們都想進金融業，但我就是不想。」她回憶，「數據做過兩三種產業後，對數據工作感到疲乏，聽友人建議後決定到金融業嘗試看看……進入後，發現真的不喜歡。」後來重新評估、盤算專業及喜好後，決定從數據分析師轉換跑道。而那時，有不少的負面聲浪，旁人會覺得既然在這工作領域中已走到了一定的地位，應該繼續留任、或是往主管職發展，但 Killy 知道，自己在這份工作並不開心。「每天都在思考我到底要做什麼，已經 28 歲了還找不到人生方向，非常徬徨。」那段時間，她透過持續閱讀和上課去探索能力與興趣。

在探索自我中，發現自己較喜歡產品經理這個角色，且在專業上也不會落差甚大，至於為什麼後來選擇街口支付？Killy 表示，在這裡想開發什麼新東西，只要能夠證明其效益，便有很大的機會落地，不像傳統大企業，受限於繁冗官僚的文化；另一方面，從後端支持的身分轉為產品經理後，每天面對多樣的人事也十分有趣。「在探索自我中有些人會去質疑你，但我還是覺得很值得跟慶幸當初的選擇，現在上班，每天都是開心的到公司。」她堅定地說：「比起過去，我現在比較快樂。」



▲街口支付辦公室內部

【數據分析補給站】

針對想進入數據分析的學弟妹，Killy 建議除了要有統計學的能力，也可以多上通識課、看新聞報紙，接觸各方面的事物，皆有助於進行多元的分析工作。此外，她更提到培養批判思考的能力對資訊整合更具加分；程式語言的部分，統計使用的 R 可以運用在多數的數據分析，必備的 Excel 則是常常被用來製作圖表，以上還必須搭配良好的溝通表達能力，才能有效率地進行跨部門的合作。如果還想鑽研利用資料分析結果做預測模型，便需要學習能夠快速且能處理大量資料的 Python。