

HP / November 25, 2009 04:25PM

[這一系列的分享很棒！](#)

其實當 FAE (應用工程師) 的人很多(很多)。對有需要入門或者有興趣的人應該很有幫助。

---

gustav / November 25, 2009 11:31AM

[嗨~丹尼斯先生 - FAE 工程師](#)

[Source: <http://www.wretch.cc/blog/BlueDanis/13298743>]

嗨~丹尼斯先生 FAE工程師

平常心，放自然，不抱期待，就不會受傷害 ~  
March 28, 2008

## FAE工程師

常和朋友說我是做FAE的，但非本行的聽到這個詞一定不曉得，搜尋來了這文章介紹我的工作給你們認識一下。(見下引文)

其實我一直對自己的FAE的定位並不是非常的清楚，少了點認同，總覺得這職位和客服一樣，是要來面對客戶的問題窗口，但不同的是，客服是將問題收進來，直接pass給後面的RD就沒有責任了，但FAE得先判斷問題，試著自己先找出答案回覆給客戶，要是自己真的沒法解決的話，才會完全的交給RD來負責。這職位考驗著耐心，時常會被客戶、Sales、RD部門夾來夾去的協調問題，有時要幫RD擋掉客戶的需求，有時知道明明是自己公司的產品問題，又要很技巧性的和客戶解釋切割責任，不過我知道目前這只是一個暫時性的職務吧，我的目標不在此，等我累積到足夠的經驗後，會希望能夠轉到另一個方向來做的。

-----引文-----

FAE工程師，也就是應用工程師，是企業裡除了業務、行銷之外，第三個直接面對客戶的窗口，負責提供客戶售後服務。他們不僅要熟悉公司產品，在面對客戶時，良好的EQ、溝通能力更是不可缺少。

撰文：顏秀雯

義隆電子設計部市場暨系統應用一處副理郭錫全，原本從事系統開發、程式撰寫的工作，去年公司成立專責的FAE團隊，將郭錫全網羅進FAE的行列。在這之前，郭錫全也兼著做FAE，為能接觸更寬廣的工作環境，於是轉任專職的應用工程師。

義隆電子為IC設計公司，郭錫全解釋說，FAE的工作包括代理商與客戶的教育訓練、介紹新的tool及使用方法，還要解決客戶在IC使用上的任何疑難雜症。一般而言，客戶都會先以電話或電子郵件告知相關問題，FAE工程師進行初步分析，若無法找出原因，再把Sample拿回公司分析。

FAE工程師接到客訴時，先根據基本的準則研判問題之所在，「如果真的無法解決，再將分析報告送交QRA(品保部門)，作進一步的分析。」郭錫全指出，造成IC使用出問題的因素很多，包括IC是否損壞、壓斷、氧化、靜電干擾、黏著溫度等等，「像大陸北方乾燥，靜電很嚴重，這時候就要預先教育客戶，避免IC出問題。」

每次的處理對郭錫全都是一次學習。他舉例說，有一次客戶將IC底座與正電壓相連，造成IC損壞，經分析才發現是IC底座接正電壓所造成。「拿到東西要先看IC的基本特性，對應客戶提出的問題，如果電路應用線路圖都無法找出問題，就要轉請QRA或IC測試部門協助，在一定時間內解決客戶問題。」與客戶的互動提供寶貴的學習機會，讓郭錫全更能掌握各種疑難雜症。

FAE也會將客戶意見反映給研發部門，做為產品改善的建議。

溝通能力是FAE工程師的另一大挑戰，「客戶畢竟不是公司同仁，每個人的態度不盡相同，有的客戶一出問題，就認

定是IC造成，劈哩啪啦先罵一頓。」因此郭錫全強調，FAE工程師的EQ不可不高。

郭錫全從系統開發做起，對於產品相當熟悉，他認為社會新鮮人一開始就從事FAE有點勉強，最好先從系統、AE做起。

義隆電子的FAE工程師，會輪流派到大陸，不僅服務客戶，還負有培訓大陸人才的責任。從內勤的系統開發，轉成外務的FAE工程師，「視野變得比較廣，」這是郭錫全最大的收穫.....

-----  
[http://media.career.com.tw/Careerbook/magshort.asp?CA\\_NO=314p171](http://media.career.com.tw/Careerbook/magshort.asp?CA_NO=314p171)

轉錄career就業情報網

Edited 2 time(s). Last edit at 11/25/2009 11:34AM by gustav.

---

gustav / November 25, 2009 11:27AM

[Re: FAE 生涯規劃](#)

此文就把應用工程師與業務工程師劃分得清楚，但是如果公司規模或者性質不是如此著重研發（比如工廠），或許不一定會分設業務工程師與應用工程師。

---

gustav / November 25, 2009 11:25AM

[FAE 生涯規劃](#)

[Source: 研發養成所 (Bridan's Blog - 4rdp, For R&D Person)]

[Link: <http://4rdp.blogspot.com/2008/10/fae.html>]

[P.S. If there be copy right concern, please notify me to withdraw the share here.]

2008年10月4日星期六

FAE

有一類工程師介紹給各位認識，俗稱應用工程師 FAE (Field Application Engineer)，工作性質同於客服工程師解答一般產品售後使用上的問題。

像我們電子研發工程師，經常要向一些廠商索取電子零件樣品來研究設計，有的零組件功能非常複雜，比如韌體工程師所使用的 MCU 微電腦控制器，一般業務工程師 (Sales Engineer) 遇到深入艱難的技術問題時，通常會請求這些 FAE 來協助支援。

業務工程師主要著重處理客戶的探詢價格、索取樣品、訂貨交貨等事宜；而應用工程師則偏重在客戶產品設計應用問題的答覆、協助該零組件交貨後於客戶生產時發生問題的處理，有的公司甚至請業務接案子回來給 FAE 為客戶設計。業務工程師幾乎每天都會外出拜訪客戶，而 FAE 則有較多時間留在辦公室處理客戶來電技術問題洽詢，但也有機會隨同 Sales 拜訪客戶，對客戶教育訓練或當場解決客戶難解的問題。

FAE 要能回覆客戶問題前，必須對自家產品非常精熟，也就是剛到職時以最短的時間學會相關知識，研發工程師來電詢問各類奇奇怪怪的問題時，有辦法當時立即解惑，算是一等的 FAE；次等的是，他記下問題查查看再回覆；再次之的是，跑一趟客戶辦公室協助問題解決；最差的是，無法幫客戶解決問題，客戶自行解決。

家家有本難唸的經，外行人看別人的工作蠻輕鬆簡單，實際上親自體會才知甘苦。這種工作可以經常與人接觸並且觸及一些技術，對於樂於解答他人問題的人，是一份快樂的顧問工作，比較沒有研發日程壓力 (若有包攬客戶專案例外)，甚至可以到處看看各個產業前景，做為下一份工作的試金石。但是也必須常常面對客戶永無止境的白痴問題，同樣的事每個客戶都在問，你必須回答成千上百次同樣的答案，沒有耐性是不行的，除了讓你心生厭煩，並可能會沒有成就感。

如果是代理外國產品外文能力是很重要的，因為原廠會提供第一手的教育訓練和原文資料，FAE 必須儘快學習吸收，才能提供良好的技術服務。

以個人多年的研發工作經歷觀察，常常有研發轉職到 FAE，或是 FAE 回鍋研發，這些轉職的人是怎麼思考生涯規劃的呢？由於研發工作有時枯燥乏味比較不需太多人際互動，因此有些人想 FAE 是一份技術與人際兼顧的工作，並且可以看看外面五花八門的世界，所以欣然接受挑戰。但是回鍋研發的人，則是發現自己的設計技術在退化，原廠研發會保留一些產品核心技術，FAE 只能接觸皮毛的應用知識，而無法深入探究。另外 FAE 的工作考績很難打，Sales 賣出多少東西一目瞭然，研發工作也是，產品能設計出來被生產製造，這些都是考績加分的依據，但是要依什麼指標評判 FAE 的工作重要性？所以調薪加薪不多，產品銷售不好，也有被裁員的風險，所以許多工程師做個幾年就會換工作，但是技術退化、年紀漸增，都不利於再投入研發職場的工作，所以像我這種找人條件嚴苛就不易過關。

最後提供一篇 FAE 專文給有興趣的朋友參考，嗨～丹尼斯先生 - FAE 工程師。

張貼者：Bridan

Edited 1 time(s). Last edit at 11/25/2009 11:26AM by gustav.

---