



# 王小芳

电话：18374600721

邮箱：1009782834@qq.com

工作年限：8 年

学历：全日制本科

学校：湖南科技学院

专业：国际经济与贸易

## ✂ 个人优势

**产品背景：**5 年产品经理工作经验，独立主导过教育科技、电商营销等领域产品的全生命周期闭环管理，涵盖数据调研、需求分析、产品设计、项目管理及上线迭代。擅长通过数据驱动优化产品决策，将复杂业务场景结构化，定制标准化产品方案。

**掌握技能：**熟练使用 Axure、Mock、墨刀、Xmind、MindManager、Visio 等产品设计工具，熟悉 Photoshop、Premiere 等设计工具；熟悉主流技术架构和开发流程，能与开发团队高效协作。

**综合自评：**具备良好的结构化思维和数据分析能力，能快速理解商业模式并制定产品规划；擅长多部门协作沟通，推动项目从 0 到 1 按时落地；丰富的软著申请、账号管理和产品内外部培训经验。

## 📁 工作经历

2023.8 - 2025.3

深圳市二一教育科技有限公司 | 产品经理

**公司背景：**教育信息化领域领先服务商，服务覆盖超 10 万所中小学校及 1200 万师生，提供校网通、在线组卷、校本资源库，以及课堂无忧教学系统、区域云平台等一站式解决方案，构建区域级智慧教育生态。

**工作职责：**

- 负责 CRM 系统的需求调研与产品设计，独立对接销售、财务、市场及运营部门，深入挖掘业务需求，撰写高质量的需求文档，绘制产品信息结构图、业务流程图及页面原型图，提出可行性解决方案，满足业务目标。
- 从 0 到 1 主导营销数据中台与智能系统建设，负责项目全生命周期的进度跟踪与验收，协调设计、开发、测试团队，确保项目按时高质量交付。
- 持续优化产品业务流程与功能，收集用户反馈，分析数据表现，制定产品迭代计划并推动实施，确保产品持续满足业务需求与用户期望。

2021.4 - 2022.9

北京斑马易境科技有限公司 | 产品经理

**公司背景：**专注于跨境电商领域的国家高新技术企业，致力为跨境电商企业和卖家提供全面的 SAAS 软件服务。产品矩阵覆盖 OA 系统、产品信息管理系统、订单管理系统、客服系统、供应链管理系统、生产管理系统等企业管理流程。

**工作职责：**

- 负责公司 ERP 系统的核心模块设计与迭代，主导订单管理、产品采购、仓储物流、财务报表等模块的需求挖掘与流程设计，制定产品生产方案并推动迭代升级。
- 组织跨部门会议，跟进项目进度，协调业务、研发等多部门协作完成项目落地，并定期为内部员工和外部用户提供产品功能培训。
- 负责系统账号管理和其他平台账号维护，处理软件著作权等证书申请。

2017.10 - 2020.5

深圳市阿卡索资讯股份有限公司 | 产品运营

**公司背景：**专业在线外教 1 对 1 英语培训服务，覆盖多年龄段、全场景英语学习的在线教育机构。

**工作职责：**

- 负责收集汇总业务需求，撰写清晰、详细的产品需求文档，跟进页面设计 & 问题沟通，协调团队资源推动项目高效落地。
- 跟进 B2B 用户对课程、教材、App 等产品的反馈，及时解决问题，优化用户体验。管理教材资源与教师分配，确保教学资源合理配置，保障教学活动顺利进行。
- 主导公众号运营和视频内容的社群渠道引流，结合用户需求与市场趋势，定期策划并开展活动，提升社群用户活跃度和转化率。

## 项目经历

2024.11 - 2025.2

AI 智能客服系统

**项目背景：**随着公司业务快速增长，客服部门面临人力不足、新人培训周期长、响应速度慢等问题。人工客服对业务熟悉度和产品推荐匹配度参差不齐，导致客户体验和转化效率难以提升。为此，公司决定对客服系统进行智能化升级，以提升服务效率和用户体验。

**工作内容：**

- 需求分析与产品设计：**深入调研客服部门各级人员的诉求，汇总并筛选核心需求，产出详细的产品原型文档。
- 技术方案设计与落地：**建立完善、准确的客户场景 FAQ 知识库，为智能客服系统提供高质量的数据支持。配合技术团队制定算法方案，引入大模型技术，构建 AI 智能客服系统。
- 系统优化与效果提升：**实现产品介绍、客户诉求匹配、产品操作引导、工单反馈跟踪等核心功能，全面提升客服效率与客户体验。

**项目成果：**AI 智能客服系统上线后，实现 24 小时全天候客户问题响应，高频问题智能解析率达 92%。日均咨询处理量提升 3 倍，工单流程实现自动化流转与负责人匹配，大幅提升运营效率。年度人力成本节约超 50 万元，显著降低运营成本的同时，提升了客户满意度与转化率。

2024.5 - 2024.10

CRM 数据中台系统

**项目背景：**公司各部门的营销数据依赖传统 Excel 报表进行统计分析，存在数据格式各异、指标单一、权限管理混乱等问题，导致数据分析效率低下，难以支持管理层决策调整。

**工作内容：**

- 需求分析与产品规划：**针对公司营销数据分析与提成计算的需求，从 0 到 1 搭建 CRM 营销数据中台，统一基础数据格式，确保数据源的准确性与一致性。设计并实现销售转化率、客户生命周期等多个核心指标的实时监控功能，及时发现销售问题，调整目标策略。
- 权限管理与数据可视化：**构建多级权限管理体系，根据不同角色和权限定制个性化数据仪表盘与经营数据看板。采用适配的图像样式与交互设计，便于数据对比与趋势分析，提升数据可读性与使用效率。
- 功能开发与效率优化：**支持月度分析、年度报告等文件的快速导出，减少数据汇总与校验的人力消耗，提升运营效率。

**项目成果：**在 5 个月内完成 CRM 营销数据中台从 0 到 1 的产品设计与项目落地，为业务决策提供可视化数据支持。上线后三个月内，帮助业务部门提升 30% 试用客户转化率，减少 50% 的数据汇总与校验管理的开支成本。

2023.8 - 2024.4

## 订单销售系统自动化重构

**项目背景：**公司旧版营销管理系统中，销售线索分配与客户订单变更依赖人工审核与管理，存在线索分配不公、订单处理效率低、审批流程冗长等问题。为提升运营效率与客户体验，需对订单销售系统进行重构，实现自动化与智能化升级。

### 工作内容：

- 需求分析与流程梳理：**深入分析现有订单流程，识别低效环节与痛点，重新设计订单管理逻辑，优化人力处理的多个关键节点。总结历史分配规则，建立标准化业务流程与自动化分配体系，确保流程透明、高效。
- 系统设计与功能开发：**设计并实现订单业务流程自动化，支持客户自主完成订单调整与变更，减少非必要的人工干预。开发销售线索智能分配算法，实现线索即时、自动、公平分配，提升销售团队协作效率。
- 系统测试与优化：**通过多轮测试与迭代优化，确保系统稳定性与功能完整性，提升用户体验与操作效率。

**项目成果：**客户可自主完成订单调整与变更，客服跟进响应时效提升 60%，显著改善客户体验。财务审批周期从 3.5 天缩短至 1.8 天，平均流程耗时降低 47%，大幅提升运营效率。实现销售线索即时、自动、公平分配，降低人力成本的同时，销售团队效率提升 40%。

2022.3 - 2022.9

## 智能仓储系统

**项目背景：**跨境电商客户对仓储利用效率和成本控制高度敏感。为提升调库效率、减少库存积压损失、优化仓库管理，公司决定开发智能仓储系统，集成调库联动自动化、库龄分析管理及出入库自动统计等功能，以增强产品竞争力，吸引更多客户。

### 工作内容：

- 需求调研与竞品分析：**收集客户共性需求，深度调研国内外竞品功能，参考头部企业 WMS(仓储管理系统)相关功能，明确产品核心功能与差异化优势。
- 系统功能设计与开发：**在原仓储锁库、出入库功能基础上，设计并实现智能调拨模块，支持 AB 仓调库联动自动化与库龄分析管理，提升调库效率，优化库存结构。优化订单履约流程，实现 Shopee 订单批次预报与物流状态实时更新，根据需求设置运单回传规则，减少订单延发率。
- 成本优化与运营效率提升：**通过分析采购、运输等成本信息，设计利润预估功能，帮助客户优化采购决策。实现采购退货流程线上化，筛选低效供应商，降低采购成本与退货率。开发货源智能托管与动态监控功能，优化库存及运营策略，简化表格数据导入流程，提升整体运营效率。

**项目成果：**智能仓储系统上线后成为公司核心推荐产品，月度销量提升 500+，客户问卷满意度达 98%。通过自动化仓储管理，帮助客户调库效率提升 70%，库存积压损失减少 50%，显著提升客户竞争力与满意度。

## 教育经历

2013.9 - 2017.6

湖南科技学院

国际经济与贸易 | 本科