

占观晨【2020毕业】

13770336665 | 1196735986@qq.com



【自我介绍】

<概述>

3年工具（2C&2B）产品经验，1年AI医疗健康客服方向产品经验，懂运营

<优势>

- 喜欢不断思考进步，熟悉AI产品设计开发流程，擅于总结可复用的AI客服产品方法论
- 学习意愿强有干劲，自学python，掌握ML/DL基础算法理论（持续学习中）
- 喜欢输出和分享，人人都是产品经理博主和小红书活动博主
- 喜欢体验AI产品，日常AGI、AIGC产品使用者
- 热爱、关注AI行业，坚信AI会逐步渗透各个行业，垂域将有更多待挖掘、建设的商业化场景

【工作经历】

阿里健康，AI医疗健康产品（阿里直管）

2023.7- 2024.5

- AI agent导购产品：基于阿里通义千问训练的医疗大模型，构建商品导购+商品咨询场景的对话系统，结合产品策略不断优化模型效果。参与完成从构建，训练数据，评测模型，测试上线医疗agent的全链路SOP
- 产品策略包括导购query分类，回复策略，评测标准制定，上线结果优化等

华为HMS Core产品部，帐号产品（OD）

2020.9 - 2023.7

- 【产品功能建设】负责实名认证模块，参与完成登录注册、华为帐号建议、身份验证平台搭建
- 【产品多端部署】参与多端需求，安卓端/PC/Web/H5的功能优化、纯鸿蒙端0-1帐号功能需求上线
- 【产品运营】协助华为帐号的运营增长宣发，包括toD直播、社区文章撰写等社媒宣发扩大帐号的影响力

SHEIN，商品营运中心，app增长运营（正编）

2020.5 - 2020.9

- 【站点营销】负责站内romwe app的加拿大、墨西哥站点的日常营销工作，包括每周定时活动、主题策划、YouTube红人直播等
- 【活动策划】参与活动策划海外返校季话题讨论，自主输出返校季话题调研报告1份，主题上线后站点单主题内的sku销量一周内提升10%
- 【产品运营】主动提出下单页面优化需求，累计上线2个需求：ROMWE评论改版、ROMWE评论获取积分

【项目经历】

①阿里-【AI健康助手0-1项目】

<背景>

阿里健康站在医疗方面为用户提供商品建议的人工成本高，效率差，商品转化率低

<目标>

提升阿里健康站内客服咨询页面满意度和转化率，提升搜推场景商品转化率

<需求分析>

- 【需求分析】协助分析调整目标场景从淘宝问问到阿里健康客服咨询页的调整的方案设计
- 【导购类目特征工程】对接算法和运营，从0-1建设4个不同医疗场景商品下的推荐知识逻辑，期间通过不断完善建立通用的导购特征策略框架，导购agent从3周缩短到10天就可完成全部训练流程
- 【数据标注与评测】管理和带领内部6个标注人员持续的优化标注、评测效果，人均数据处理出错率控制在

3%。通过与算法沟通改造数据构造的弊端，改从VOC随机抽样为从多个数据源挖掘关键高频病症，再由GPT自动化生成，将数据构造的效率提升1人天50到200个session（提升约3倍标注量）

- 【工程开发】通过总结工程改造问题，优化模型调用搜推接口的响应速度降低到5S内，搜索准确率提升33pt

- 【底座大模型】为底座算法提供agent各个模块badcase和goodcase测试集，通过构造数据集以及制定评测方案、对测试集的数据反馈来定位能力问题，进而增加医疗数据集、SFT和改进产品评测方式的方法提升底座的效果

- 【效果优化】通过优化数据质量和产品策略不断的让模型提升回复质量，上线回复28个pt

<项目成果>

- 商品导购agent从67%模型回复准确率提升到95%，商品下单转化率提升3个pt

②华为帐号【实名认证专项优化】

2.1认证用户数量提升

<背景>

助力业务增收，提高功能易用性

<目标>

提高整体实名认证的总用户成功数

<需求分析>

需求1：通过分析问卷调研，以及报表数据，找出主要数据流失关键点，分别对人脸实名和OCR，简单实名做了功能上的优化，提高了实名认证的成功率

需求2：提高用户使用实名的意愿，业务侧，联合运营活动增加用户权益来增加转化场景，在帐号侧，中心部署多等级的实名能力和增加push通知等场景等手段

<项目成果>

第一阶段，数据提升19%，第二阶段，数据提升28%

2.2降低客服工单数量

<背景>

监控数据时发现实名问题占比帐号工单1/7（千位数），用户体验差，客服和运营投入成本高

<目标>

提高用户实名认证功能体验，降低运营和客服投入，优化解决工单的效率

<需求分析>

痛点识别：主要是清除实名工单最多，且运营处理效率差

定性分析：结合用户反馈描述以及客服应对方案，识别出产品功能和客服侧两方面影响工单数量和效率的因素来源

定量分析：拆解工单中用户反馈的各类问题及占比，从去实名和去清除实名的动作查询数据，发现主要是清除实名的工单数量占比最大，从清除实名功能页面数据漏斗中找出关键用户痛点针对性分析

针对产品功能-清除实名和运营侧管理台做了需求优化

产品功能优化：清除实名方式简化、阻塞提示语引导路径优化、管理名下账号外显

客服侧及管理后台：开放给客服查询阻塞清除实名原因的权限，加强客服错误分类的宣导和TS流程优化

<项目成果>

客服工单量在首次优化版本上线后从千位降低到百位，第二个版本优化上线后百位降低到个位数

③华为帐号【华为帐号建议能力0-1搭建】

<背景>

接到多方业务诉求（紧急VOC），申请在帐号中心（个人信息-通知号）中推送消息，告知用户数据安全以及个人权益相关消息，但是由于入口较深，触达用户的效果有限，为进一步提高用户在华为手机上的使用体验，为帐号商业化建设入口基础，落地了华为帐号建议的项目。

<目标>

配置上线前：帐号侧严格把控建议的质量，不过分打扰用户（前置审核、系统级建议推送规则）

配置上线操作要求：按场景配置，版本解耦：通过业务按需配置，支持快速的配置上线和下线，不依赖于版本（运营中台的搭建和配置能力）

上线后持续数据提升：持续更新优化产品能力，构建数据评价指标，量化产品价值

<需求分析>

制定关键流程需求点、分析竞品、完成中台能力搭建

推送的前置审核需求：业务接入账号建议需要自查，邮件审批，满足条件可承接业务推送需求

业务需要根据要求提供推送人群、推送周期等

推送后的干预需求：搭建运营配置中台，支持建议通过运营管理台进行灵活上线/下线，与版本上线节奏解耦

<项目成果>

22年2月启动，项目周期3个月，如期上线，累计接入3个业务，总推送量8000w+

【教育经历】

南京理工大学

2017.9 - 2020.6

重庆对外经贸学院

2013.9 - 2017.6