

宋文学

男 | 年龄：36岁 | ☎ 16689598319 | 📩 2402096574@qq.com

7年工作经验 | 求职意向：产品经理 | 期望薪资：15-20K | 期望城市：杭州



个人优势

2年B端产品+3年产品运营经验，其中1年团队管理经验，擅长从0-1产品设计及数据分析，熟悉JAVA、SQL语言，能与开发团队更好交流，喜欢研究事务的本质并找到合适的解决方案。

工作经历

杭州璃火跨境科技有限公司 产品经理

2023.07-至今

- 1、负责整体的系统架构规划及设计；
- 2、负责与合作商和物流商及商城运营同学合作完成数据接入工作；
- 3、根据各个国家不同市场、仓库及物流商的不同系统的接入工作制定解决方案；
- 4、搭建物流管理系统：通过物流管理系统实现平台与物流商之间的订单管理、运费管理和商品才能够出库到签收过程中的全链路跟踪；
- 5、搭建商品管理系统：通过大家商品管理系统，对平台所售的商品名称、所属类目、SKU种类、商品图片、价格、多语言介绍及其他基础信息进行统一管理，同时通过平台对合作商品进行采集和管理等操作；
- 6、搭建仓储管理系统：对接多个中东国家如“沙特、科威特、阿联酋、巴林、卡塔尔”等中东国家的不同仓库系统，通过平台打通后，可以对每个国家的每个仓库的货品进行管理和控制，从而更好的控制成本，并根据前台商城反馈的市场销售数据及时调整库存压力；
- 7、搭建采购管理系统：通过采购管理系统，对平台供应的商品和样品的合同进行管理，同时兼顾采购需求发布、招标管理等能力，为平台提供性价比更高的商品；
- 8、配合市场同学制定招商方案，根据合作商的不同能力，分别制定招商方案，主要是通过1688、速卖通、中国物流网、同行转介绍、行业交流会等方式获取合作商信息并建立联系，为后续的商业合作打下基础；
- 9、配合运营同学对商城运营数据进行导出和分析，根据运营数据制定多个子系统的优化方向；
- 10、搭建合作商管理系统：主导搭建了合作商评分规则，根据不同的合作商对不同部门和节点的影响，从时间、距离、配合意愿和满意度等多个维度进行评分。参与了合作商奖罚机制的设置，根据不同阶段的不同得分对合作商进行奖惩，从而保证商品质量和平台的正常运转；
- 11、配合部门同事完成人员及权限管理系统、财务管理系统、库存管理系统的搭建，并根据整体规划对以上子系统提出改进和优化建议。

阿里云计算有限公司 产品运营

2020.06-2023.06

主要负责：利用分析工具对客户问题进行多场景、多维度的分析和建模，为各个事业部的战役提供数据支持和开发决策依据和迭代优化方案，提升产品体验。

北京银贝壳科技有限公司 产品经理

2016.01-2020.05

担任产品经理，主要负责帮助电信运营商客户完成《商业 WIFI 运营平台》的搭建和《话费购商城》的运营工作。

项目经历

内容:

近年来随着跨境电商的火爆，出海贸易企业逐渐增多，物流及仓储问题无法跟上电子商务的脚步，各家物流及仓储服务商之间互不通信，导致商品运输效率低，仓储压力大，配送后签收率低等问题。基于以上原因，决定自主研发跨境系统集群，简称瑞火“微”中台。

- 1、负责整体的系统架构规划及设计；
- 2、负责与合作商和物流商及商城运营同学合作完成数据接入工作；
- 3、根据各个国家不同市场、仓库及物流商的不同系统的接入工作制定解决方案；
- 4、搭建物流管理系统：通过物流管理系统实现平台与物流商之间的订单管理、运费管理和商品才能够出库到签收过程中的全链路跟踪；
- 5、搭建商品管理系统：通过大家商品管理系统，对平台所售的商品名称、所属类目、SKU种类、商品图片、价格、多语言介绍及其他基础信息进行统一管理，同时通过平台对合作商品进行采集和管理等操作；
- 6、搭建仓储管理系统：对接多个中东国家如“沙特、科威特、阿联酋、巴林、卡塔尔”等中东国家的不同仓库系统，通过平台打通后，可以对每个国家的每个仓库的货品进行管理和控制，从而更好的控制成本，并根据前台商城反馈的市场销售数据及时调整库存压力；
- 7、搭建采购管理系统：通过采购管理系统，对平台供应的商品和样品的合同进行管理，同时兼顾采购需求发布、招标管理等能力，为平台提供性价比更高的商品；
- 8、配合市场同学制定招商方案，根据合作商的不同能力，分别制定招商方案，主要是通过1688、速卖通、中国物流网、同行转介绍、行业交流会等方式获取合作商信息并建立联系，为后续的商业合作打下基础；
- 9、配合运营同学对商城运营数据进行导出和分析，根据运营数据制定多个子系统的优化方向；
- 10、搭建合作商管理系统：主导搭建了合作商评分规则，根据不同的合作商对不同部门和节点的影响，从时间、距离、配合意愿和满意度等多个维度进行评分。参与了合作商奖罚机制的设置，根据不同阶段的不同得分对合作商进行奖惩，从而保证商品质量和平台的正常运转；
- 11、配合部门同事完成人员及权限管理系统、财务管理系统、库存管理系统的搭建，并根据整体规划对以上子系统提出改进和优化建议。

业绩:

- 1、通过搭建物流管理系统，减少了商品运输进度查询时间，缩短了误差时效；
- 2、通过搭建商品管理系统，减少了多店铺，多商城之间的商品搬家和商品上架时间；
- 3、通过搭建仓储管理系统，实现了货品的有效调配，将原有的50%的滞销率，缩短至20%；
- 4、通过采购系统，帮助运营选品同学缩短了50%以上的供应商报价筛选时间；
- 5、通过评分规则对合作商进行有效管理，从而实现了商品品质及价格良性循环；
- 6、配合同事搭建其他子系统，缩短5%的开发工期，间接为公司节省了研发投入。

内容:

业务背景：随着阿里云产品的广泛应用，平台中的客服工单量日益增加，为减少人工客服的工作强度，加快问题解决效率，提升用户体验，集团提出要把人工客服介入的工单量降低90%的目标。

● 参与智能回复机器人项目：机器人通过客户工单的首问句进行识别和判断，根据问题内容进行识别把平台知识库的结果回复用户，工单的平均处理时间缩短60%，人工服务量降低了90%。

● 问题分析：

1. 人工打标：通过随机方式抽取一定量的工单进行问题打标，将问题进行粗略分类。
2. 归因分析：根据人工打标结果进行下钻分析，按照现象或根因的方式进行分类，并形成分析报告为团队提供决策依据和迭代目标。并配合团队同学制定针对性的解决方案。
3. 工单数据建模：对平台售后工单进行分析与统计，利用贝叶斯模型和全量标注的方法收集和整理语料；对分析引擎中的预测结果进行判断和纠正；并对引擎中的语料进行二优化，逐步将引擎的预测准确率提高至95%以上，分析结果作为统一口径的指标得到

各个事业部 owner 的认可。

4. 需求挖掘与管理：利用分析引擎对平台的售后工单进行分析，使用建模的方式对客户需求进行挖掘和分类整理；需求量增加80%。对平台中的需求的生命周期进行监控和管理，定期对需求完成情况进行排名和通晒，使需求的平均完成周期缩短40%。

业绩：

1. 人工服务量降低90%；
2. 工单处理时间缩短60%+；
3. 机器人预测准确率95%以上；
4. 有效需求量增加80%；
5. 需求生命周期缩短40%。

话费购商城 产品经理

2018.01-2020.05

内容：

项目背景：基于用户量大的天然优势，依托话费支付的方式实现商业化运营。

- 新增活动管理模块：通过自定义配置活动规则及投放方式，满足平台运营的需求，获得注册用户量500W+，用户30日活跃度>50%，30日用户流失率<20%。
- 新增数据分析模块：通过增加后台自定义配置的方式对商城前台进行数据埋点获得用户行为数据，将用户数据和商城运营数据进行自定义整合，并根据不同部门的需求和场景配置看板，为团队提供数据参照和决策依据。
- 用户画像与建模：将用户数据进行整理和统计获得用户画像，将用户画像与运营指标进行关联，通过评分的方式对用户进行分层建模。
- 老用户召回：使用 RMF 模型根据运营数据对流失用户进行价值评分，分为高价值用户、一般用户和低价值用户3个层级，并针对不同的层级制定对召回方案，召回率10%。

业绩：

1. 注册用户量500W+；
2. 30日用户活跃度50%；
3. 30日用户流失率<20%；
4. 用户召回率10%；

中国联通商业WIFI运营平台 产品经理

2016.01-2017.12

项目背景：随着公共 WIFI 需求的日益增加，基于用户的刚需场景，整合网络线路、硬件设备和投放渠道资源，打造一款以广告为主要盈利方式的商业化 WIFI 运营产品。

需求分析：通过线下走访、驻场体验的方式收集并整理了投放商家的核心诉求，通过 MVP 的方式完成商业模型初期的业务闭环。

根据产品需求和主线场景进行头脑风暴，根据使用场景进行逆向推演挖掘更多需求。

从0到1搭建平台：根据商家、广告主和平台内部需求进行设计，主导项目进度，与甲方、商家及广告主保持多方沟通，及时调整目标和把控需求进度，确保需求按照既定计划顺利完成。

优化商户管理模块：将商户信息按照位置、商圈、经营时间、商户类型等基础信息及注册顾客量，平均顾客量、高峰时段等经营信息进行整合评分和管理，为广告主提供更精准更优质的选择空间。

增加计费管理模块：为满足航空 WIFI 的使用场景而增加了计费方式的配置模块，解决了因各大航司的费率、付费方式、和计费规则的灵活配置需求。后续又增加了火车、长途汽车及公交车的使用场景，抢占了30%的市场占有量。

优化广告投放策略模块：基于多方获利的原则进行设计，顾客联网时通过看广告的方式获得免费使用权益，同时商家获得广告分润，配合硬件设备及网费的优惠政策，入驻商家达到10万+，也吸引了风投及友商的密切关注。

增加了广告位竞购模块：广告主可通过竞拍的方式对平台不同区域、不同类型的商户广告位标的进行竞购，广告图片经过平台审核后会按照展示方式的不同向商家进行分润，平台收入提高了40%。

教育经历

