

# 刘洁

手机 : 18625167707

E-mail : jsliujieok@163.com

## 个人总结

- 本人有四年以上B端产品经理经验,覆盖CRM、工单系统、低代码平台以及售前演示系统,具备独立 0-1 产品规划、设计与落地的能力。
- 熟悉AI工具与效率工具使用 (Gemini、ChatGPT、Cursor、Claude等), 注重数据驱动。
- 善于问题拆解、结构化表达, 具有快速学习能力和结果导向思维。

## 工作经历

食亨科技 | 产品部 | 产品经理

2024.06-至今

### 1.工单系统 (web 端)

**产品简介:** 食亨工单系统是食亨客户问题的跟踪工具, 帮助客服团队没有遗漏地更高效精准地解决客户问题, 同时可以针对客户问题进行复盘和分析, 帮助公司产品和服务优化, 从而进一步提升成交客户的使用体验。

**用户群体:** 全体客服

**业务价值:** 量化客服工作, 提升客户体验

**我的角色:** 独立负责工单系统的产品设计与运营推广

**主要成果:**

- 构建工单系统, 客户问题解决率从80%提升到100%
- 构建对应BI看板, 客户问题5分钟内响应率90%以上
- 机器人匹配知识库, 智能客服协助处理30%客户问题

### 2.销售工作台/CRM (移动端为主)

**产品简介:** 食亨的销售工作台就是销售的移动CRM, 目前这个产品处于0.5阶段。

**用户群体:** 大客户销售部全体销售

**业务价值:** 提高销售工作效率, 帮助销售达成业绩指标

**我的角色:** 独立负责销售工作台的产品设计和运营推广

**主要成果:**

- 构建工作台拜访、知识库模块
- 销售知识库查看率达到100%, DAU30人左右
- 用户体验优化, 操作效率提升30%以上

### 3.食亨优选 (售前演示系统)

**产品简介:** 食亨优选是可供内部员工全链路体验食亨餐饮 SaaS 的售前演示系统, 主要目的是为了帮助销售进行更好的售前演示, 向潜在客户展示产品或服务的功能、特点和价值, 以帮助客户了解产品是否满足其需求, 从而促进销售成交。

**用户群体:** 销售、客服、客成、产品 (大客户销售为主要用户)

**业务价值:**

- 销售的演示工具, 搭配 CRM, 共同帮助销售达成业务目标
- 缩短新人销售 landing 与首单时间, 降低销售成本

**我的角色:** 独立负责系统的搭建、产品优势的打造推广、销售的培训等

**主要成果:**

- 使用情况: 系统使用率超过 93%, 其中三个大区使用率 100%
- 满意度: 超过 91%的销售表示四星及以上满意度
- 销售成本: 新人平均首单时间从 3 个月缩短到 2.5个月
- 成交转化: 超过88%的受访销售表示食亨优选对销售成交有很大帮助

**华为** | 终端云 | 开发者服务产品部 | 产品经理 (ODC)

2022.04-2024.05

### **1.线索平台/CRM (web 端)**

**产品简介：**华为的线索平台是部长牵头，致力于提升内部运营效率的一款 CRM产品，我进入华为后基本是从 0-1负责该产品。该产品仅设计了web端，无移动端。

**用户群体：**用户群体主要是内部运营，包括线上产品运营，解决方案运营，学堂运营，网站运营、活动运营以及电销。此外，还与华为云、商推有合作。

**业务价值：**提升运营效率，促进业务指标的达成

**我的角色：**独立负责线索平台的产品设计

#### **主要成果：**

- 年线索总数 10w 以上，商机总数 1w 以上（推动站内入口以及选择站外入口对接线索平台，梳理并推动合理运营流程的落地，项目化运作线索平台、拉通对齐各运营角色等）
- 线索运营效率提升30%以上（构建自动化分配、自动化营销、自动化打分、问卷系统对接线索平台等）
- 界面整体优化，用户体验提升（与UX一起用户访谈，确定界面整体风格、用户旅程，进行高保真评审等）

### **2.低代码 (web 端) (beta 阶段)**

**产品简介：**低代码开发平台是指通过少量编程，快速开发和部署定制应用的平台。它帮助用户通过可视化拖拽方式完成应用构建，而无需专业的编程知识。当时这个产品还在 beta 阶段，只有华为的白名单用户可以使用。

**用户群体：**主要是非资深的开发者

**业务价值：**大幅提升开发效率，减少开发成本，把年级、月级的开发工作量缩小到数天。

**我的角色：**低代码产品是三个团队一起合作的产品，本人为产品团队的一员，重点关注 UX 规范的输出以及用户体验的提升

#### **主要成果：**

- 输出具有指导意义的 UX 规范，确保低码平台整体设计风格统一，减少 UX 高保真输出量，减少前端、UX 和产品三者之间的反复沟通，提高工作效率 90%以上。
- 建立高保真归档制度以及规范高保真评审流程，保证了高保真质量，提升了工作效率 20%以上。

明德资本 | 产品部 | 产品助理

2021.07-2022.03

我主要是协助产品经理完成产品规划、产品设计等工作，涵盖资讯、社区等功能。

k12 相关的工作室负责人

2018.04-2021.06

我主要负责老师的招聘，学生的拉新以及日常的教学和维护工作，期间保证稳定流水。

### **教育背景**

中国社会科学院大学（重点一本） 社会学专业

2013.09-2017.07

专业涉及心理学、社会统计学、SPSS、管理学、人口学、哲学等，在校期间多次获奖学金。

### **技能、证书及其他**

- 产品：UCPM 产品经理证书
- 语言：英语四六级证书、雅思阅读 7.5；日语四级、N3 证书、普通话二甲证书
- 计算机：了解 SQL 语言、Python 等语言；计算机二级证书
- 其他：证券从业资格证、会计师从业资格证

尊敬的面试官，感谢您抽出宝贵时间阅读我的简历，期待我们的进一步沟通，感谢