



# 蒋云凯

资深策略用户研究 / 体验设计师

187 6716 5349 490366451@qq.com 浙江杭州 11年工作经验

## CORE VALUE

**数据驱动的增长策略:** 擅长将复杂定性洞察转化为可量化的业务产出。在Yalla期间,成功通过研究驱动策略落地, VIP用户ARPU提升12%,引入期转化率提升96%。

**体验监测体系搭建:** 具备从0-1搭建HEART/NPS监测体系的实战经验,建立用户生命周期数据模型,实现从“被动接需求”到“主动风险预警”的职能转型。

**全链路复合背景:** 具备“设计-产品-研究”三位一体视野,能将深度用户洞察转化为可执行的业务增长策略,有效降低产研团队试错成本。

**全球化与复杂业务能力:** 拥有中东市场语音社交/UGC产品实战经验,精通跨文化研究;同时深耕互联网医疗/B端SaaS等高逻辑复杂度行业。

## EXPERIENCE

### 用户体验 / 用户研究负责人

2021.08 – 2025.09

杭州雅乐信息技术服务有限公司 (Yalla Group)

- 策略闭环:** 主导从体验诊断到策略落地的全链路闭环,将研究结论转化为可执行的产品优化与召回策略,推动4个核心方案全部上线并验证ROI
- 召回体系:** 搭建VIP流失预警与客服主动召回体系,建立从风险识别、分级预警、触达召回效果监控的全流程管理机制
- 体系建设:** 从0到1搭建HEARTx生命周期双重加权监控体系,实现体验健康度的体系化、数字化监测
- 生命周期建模:** 主导建立用户生命周期数据模板,精确定位不同阶段用户表现,为宏观策略提供数据基础
- 体验赋能机制:** 创建“体验互查模式”,通过外部视角机制化发现并拦截研发阶段的体验缺陷
- 画像与专项:** 建立中东分层用户画像(含核心房主、高净值用户等);主导礼物模块、社交游戏等高价值功能深度调研

↑ 12% VIP用户ARPU

↑ 96% 引入期转化率

↓ 42% VIP流失率

↑ 150% 成长期参与率

### 交互设计负责人

2018.12 – 2021.07

纳里健康科技有限公司

- 研究驱动设计:** 前置引入医生访谈与需求分析,通过“研究-设计-验证”闭环确保高保真落地
- SaaS逻辑梳理:** 主导云随访系统从0到1设计,平衡医疗业务严谨性与B端操作效率
- 可用性验证:** 主导纳里医生PC端工作台设计迭代,通过可用性测试驱动设计决策
- 多平台协同:** 参与医生端APP、PC端、患者端等多产品线的体验设计与协同工作

84.1 SUS可用性评分

0 → 1 云随访SaaS交付

### 产品经理 (兼交互)

2016.03 – 2018.11

杭州求是同创网络科技有限公司 (微脉)

- 交易体系:** 构建从0到1的交易系统、营销优惠券及商品体系,搭建商家后台SaaS,制定并维护App交互规范
- 医患链接:** 聚焦线上医疗咨询场景,设计图文咨询与问答两条服务线,构建区域化医患连接通道,签约本地三甲医生实现线上问诊到线下就诊的完整闭环
- 交互规范:** 梳理统一交互规则,联合视觉设计师完善系统层、视觉层、组件层产品规范

↑ 42% 签约医生数

↑ 50% 患者端DAU

600+ 注册商家

68% 挂号转化率

## PROJECTS

### Yalla & Yalla Ludo 聊天房 — 策略用户研究

2021.08 – 2025.09

面向中东及北非（MENA）市场的领先语音社交平台，基于UGC模式运营，用户通过语音聊天房进行社交互动、娱乐和虚拟礼物交易。核心负责建立并运用实时监测体系，以用户体验敏感度驱动增长策略。运用分层画像、深度访谈、可用性测试等多种方法进行诊断。

- 通过持续性体验指标检测，提前发现用户对旧玩法疲倦，推动新增玩法，**NPS从1–2%提升至5–8%**
- 针对引入期转化率瓶颈，与跨部门团队协作推进改进策略，**转化率从5.2%提升至10.2%（↑96%）**，同步降低推广成本
- 搭建VIP流失预警与客服主动召回体系，**VIP流失率从15%/月降至8.7%/月（↓42%）**，周均召回VIP 350人，召回成功率28%

### 纳里医生PC端 — 交互设计师

2020.04 – 2021.08

纳里健康医生端版本，主要服务医生用户进行C端用户问诊和线上处方单开具。独立负责PC端体验设计，前置引入用户研究（医生访谈、需求分析），将研究结果转化为功能规划与原型设计，并持续通过可用性测试迭代。

- 建立“研究–设计–验证”闭环机制，有效降低B端系统因逻辑错误导致的设计返工率，**SUS评分达84.1**
- 成功将复杂医疗工作流和海量信息转化为简洁、高效的交互界面，提升专业用户工作效率

### 云随访SaaS平台 — 产品经理

2018.12 – 2021.07

构建随访体系，让医生能够批量管理诊后患者、推送内容；建立系统性随访模板，搭建团队权限体系和知识库。

- 深入理解业务流程，实施产品设计并快速上线，**实现从0到1的完整产品交付**

### 交易业务重构 & 后续迭代 — 产品经理

2018.01 – 2018.10

搭建营销优惠券系统、平台前后台类目体系、商城购物车方案、组合商品营销系统、商家后台SaaS及营销内容管理系统。

- 累计注册商家600+，上架SKU 6000+，**月均GMV 80w–100w**

### 医患链接 — 产品经理

2017.09 – 2018.01

构建医患群建立长久医患关系链接；建立医生积分体系与积分商城；搭建医生内容体系（音频、图文直播），赋能医生多形式扩展患者粉丝群；完善疾病标签系统促进运营推荐转化。

- 线下签约医生数提升42%，2017年度患者端DAU提升50%

### 微脉交互优化 — 交互设计师

2016.03 – 2017.01

优化挂号主功能流程，缩短用户目标路径；简化登录注册流程；改版家人管理与健康档案页面结构。

- 挂号转化率由55%提升至68%，登录转化率提升至96%，档案页跳出率降低10%

## SKILLS

### 用研方法

深度访谈 可用性测试 用户画像建模 用户旅程地图  
跨文化研究

### 数据 / 模型

HEART模型 NPS/CSAT 生命周期建模 SQL SPSS

### 设计 / 产品

Figma Axure 交互规范制定 SaaS架构梳理 医疗业务流分析

## EDUCATION

### 中国计量大学

2010 – 2014

本科 | 工业设计

## LINKS

个人页&作品集：[www.kaysensei.com](http://www.kaysensei.com)