

张天宇

13269326201 | t.y.zhang@outlook.com

年龄: 24岁 | 男

已离职 | 求职意向: 产品经理

工作经历

北京易掌云峰科技有限公司 (环信)

2018年07月 - 2020年07月

产品经理 人工智能部

北京

环信：即时通讯和智能客服云服务领域C轮创业公司，主要产品线包括环信即时通讯云、环信实时音视频云、环信智能客服云和环信机器人，环信机器人共开通了30000+机器人智能服务，在保险、证券、银行、教育、物流等重点行业服务头部客户并确立优势

- **环信公有云机器人-平台生态运营** 环信公有云机器人新业务上线后的全流程运营，协调研发和市场销售同事，参与策划获客和增长
- **宜家智能客服聊天机器人-新业务探索** 环信标准版机器人升级企业版的探索项目，参与立项并负责项目实施和优化，主导项目交付
- **南京紫金财险客服机器人-项目初期启动** 保险行业重点客户项目，出差到客户现场沟通和明确需求并立项，参与项目初期启动工作

上海市爱瓦索科技有限公司

2017年07月 - 2018年07月

IT支持工程师 中国区事务部

北京

- 北京外企客户的网络硬件设备维护和相关技术支持；协助网络工程师做相关技术文档的中英文翻译

项目经历

环信公有云机器人

2019年03月 - 2020年07月

AI-SaaS产品 平台生态运营

北京

环信公有云机器人：2019.3.28上线，从标准版升级到企业版，具备更强的深度神经网络识别算法和高效运营管理功能模块

主要工作：产品运营核心负责人，全程参与公有云机器人产品策划和迭代、运营和增长、客户生态维护

- 产品策划和迭代：撰写企业版机器人用户手册，处理训练师提交的bug和需求，保持机器人产品每周更新1个新的版本
- 运营和增长：统计和比对机器人注册和开通付费回款情况，推动老客户续签和新客户留存，保持每月营收额稳定增长
- 客户生态维护：每周到客户现场产品功能培训，每月定期给新客户远程讲解产品功能，各行业头部客户经典案例总结

宜家智能客服聊天机器人

2018年07月 - 2019年03月

AI-SaaS产品 新业务探索

北京

宜家智能客服聊天机器人:环信为宜家(中国)客户服务支持中心私有化部署的智能客服聊天机器人，支持FAQ问答和多轮会话等功能

主要工作：参与立项并负责项目实施和优化，积极与客户沟通明确需求，推进客服机器人建设和优化，提升和稳定解决率指标并完成交付

- 建设期：从客户提供的客服问答知识库中提取高频FAQ，建设和完善客服机器人知识库，7月份解决率达到60%并投入试运营
- 训练期：对试运营期间的宜家员工内测数据做聚类分析，指导训练师标注语料和调整知识库，8月份解决率达到65%并正式上线
- 提升期：上线意图管理模块，提升访客问题识别效果，上线多轮会话等创新业务功能，10月份解决率稳定在75%并完成交付
- 稳定期：对访客历史会话做聚类分析，得到高频问题并持续优化知识库，上线新的多轮会话场景，保证机器人解决率持续稳定

教育经历

北京交通大学 211工程/985工程优势学科创新平台

2013年09月 - 2017年07月

计算机专业 本科 全国统招 全日制

北京

荣誉奖项

微软校园精英(MSP)：2015年度优秀MSP；入选2016微软创新杯中国区总决赛

2016.04

创业比赛：2015 第四届中韩大学生创业大赛 优秀奖

2015.12

志愿服务：2015 第一届世界机器人大会 优秀志愿者

2015.11

志愿服务：2015 国际田联世界田径锦标赛 优秀志愿者

2015.08

专业技能

Axure、Visio、Sketch、PowerBI、Python、SQL、Golang、PHP、Git

自我评价

技术背景，熟悉NLP及AI行业，B端产品经验丰富，具备创新业务全流程产品攻坚经验

在微软/德勤等公司的开发/咨询/NLP算法等岗位有过实习经历

感谢您花时间阅读我的简历，期待能有机会和您共事