

乔延柯

手机: 15601710455

E-mail: yanke.qiao@foxmail.com

个人主页: <http://qiaoyanke.cn>



教育背景

- | | | | |
|-----------------|--------|--------|----|
| ◆ 2008.9—2011.8 | 上海交通大学 | 生物医学工程 | 硕士 |
| ◆ 2004.9—2008.6 | 郑州大学 | 生物医学工程 | 学士 |

工作经历

- | | | |
|--|----------------|-----------|
| ◆ 2019.03-至今 | 平安科技集团数字化平台 | 资深算法工程师 |
| <ul style="list-style-type: none">围绕客户和用户, 依托集团用户数据, 围绕营销方向, 总结客户洞察, 增加客户忠诚度, 提升客户价值。负责重点模型项目, 设计模型架构和落地方案并跟踪效果, 提升集团客户服务质量。结合业务需求, 推动 AIGC 项目在对应场景的端到端落地及持续优化 | | |
| ◆ 2017.12-2019.03 | 浦发银行信用卡中心技术运营部 | 高级算法工程师 |
| <ul style="list-style-type: none">负责对接业务部门, 提炼业务需求, 建立业务领域模型, 完成从需求到落地的全流程闭环。负责对接外部合作, 引入第三方数据, 融合双边能力, 搭建领域模型解决业务痛点。基于多维数据开展客户画像和客户评分信用体系研究。 | | |
| ◆ 2011.07-2017.11 | 远景能源物联网平台数据产品部 | 数据分析高级工程师 |
| <ul style="list-style-type: none">负责对接内外部客户数据业务, 挖掘客户潜在深层次数据算法诉求, 并针对业务搭建数据分析体系。负责给出数据分析和挖掘解决方案, 建立业务领域模型, 并负责管控数据分析从需求到落地的全流程闭环。 | | |

项目经历

- | | | |
|--|------------|-------|
| ◆ 2023.07-至今 | 大模型落地项目 | 项目负责人 |
| <ul style="list-style-type: none">异议智能提取及处理能力评价:
基于客服于用户的通话记录文本, 识别用户异议类型, 并针对客服的异议处理能力进行评价。
数据: 客服人员数量 2 万左右, 客服与用户平均通话记录在 4~5 通。
方案:
利用 LLM+BERT 方案, 完成客户异议句识别, 并微调大模型判断异议类型, 设定评价权重, 最终完成通过模型评定客服异议回复水平。该方案在评价客服异议处理能力的准确率达到 85%以上。金融知识库问答系统(LLM+RAG)
基于本地金融文档(公司年报等), 利用大模型能力完成相关内容知识问答。
数据: 包括近几年上市公司年报财报文件, 近 2 万 PDF 文件。
方案:
利用微调 LLM 方案, 实现对问答进行分类, 并针对问题提取关键词, 通过大模型将自然语言问题转换为 SQL, 完成本地知识库检索, 最终生成问答答案。该发难问答准确率达到 80%以上。合同要素审查:
基于集团合同, 审查合同要素, 需要精准反馈合同问题点。
方案:
利用 LLM+关键文本定位, 即通过关键词定位关键文本, 输入 LLM 识别合同问题。最终输出合同审核结果, 及发现问题对应合同位置坐标。该方案整体准确率达到 90%, 符合业务需求。 | | |
| ◆ 2019.01-至今 | 集团产品服务提升项目 | 项目负责人 |
| <ul style="list-style-type: none">公司重点项目, 帮助集团多 BU 提升服务质量, 并提升客户转化。负责设计推荐模型及后续模型效果跟踪, 客户主要有寿险, 产险及信用卡中心等等。建立客户画像标签体系, 构建领域模型, 提升转换效果。基于统一模型框架, 针对各个 BU 场景和目标服务:
寿险: 对寿险产品进行分类(划分成终身寿险、财富险、健康险等)。根据产品分类, 利用融合模型 xgboost 和 Wide and Deep, 对客户偏好进行预测, 并给出高潜力客户名单, 从而提升产品销量和客户体验。
产险/银行: 对客户的渠道偏好进行预测。实现短信控费, 提升渠道服务能力。
信用卡: 对信用卡沉睡客户激活方式预测, 实现沉睡客户唤醒, 增加信用卡营收。
多渠道平台: 对触达客户的多种渠道进行整合, 以最优化策略触达客户, 提升客户转化。包括渠道偏好识别, 时间偏好识别, 文本优选推送等。
算法训练和部署均基于 spark 架构。 | | |

- ◆ 2018.05-2019.01 **信用卡风险识别及推荐项目** 项目负责人
 - **信用卡风险识别**
风险内容包括黑中介风险识别和客户异常行为识别。黑中介业务场景主要有信用卡快速逾期预测、信用卡养卡套现识别，信用卡万用金逾期预测等。客户异常行为包括套积分等
负责业务场景和联合建模开发人员的对接，信用卡中心业务数据准备，针对不同场景进行特征提取、融合双边特征数据进行建模工作。
快速逾期场景初步结果 AUC0.84，KS0.46。万用金逾期 KS0.52。套积分模型 Recall 达到 0.9，精确度 0.6。
 - **信用卡智能推荐**
业务场景基于信用卡种类及附属金融产品针对存量客户进行产品推荐。
融合三种模型进行推荐，规则模型，基于内容的推荐和隐语义模型推荐。
主要负责基于内容的推荐算法开发，根据产品标签和用户标签的匹配度进行推荐。
项目用户内侧评分 3.5/5。
- ◆ 2017.7-2017.11 **电网电力负荷预测项目** 项目负责人
 - 基于香港中华电力（CLP）香港电网级电量历史数据，预测未来 24 小时电量负荷，负荷预测准确率达到 99% 以上。
 - 负责项目从需求分析到数据提取和清洗再到分析建模的全流程落地。
 - 负责开发负荷预测算法，并针对业务开发 133 个电量预测高度相关特征，并融合 LSTM, SVM, LightGBM 等多种机器学习模型进行预测，区域级 24 小时负荷预测结果准确率达到 99%。
 - 完成算法基于 Spark Streaming 架构的开发和上线。
 - 负责最终分析结果可视化，制作精准有效结果报表，最终交付客户数据分析报告。

自我评价

- ◆ 有责任感，担任部门项目经理，有项目管理经验，有良好的沟通能力和团队协作能力。
- ◆ 从事大数据相关数据分析和挖掘工作，有较强的数据敏感度，对大数据产品认识深刻。

知识产权成果

- ◆ 2009.10.12 《医疗设备项目成本效益分析系统数据库的建设》 核心期刊第一作者
- ◆ 2010.06.12 《综合性医院医疗设备项目成本效益通用分析系统的开发与实现》 核心期刊第一作者
- ◆ 2020.10.12 《基于目标对象活跃度的消息推送方法及相关设备》 专利第一发明人
- ◆ 2020.12.08 《基于迁移学习的信息推送方法、装置及计算机设备》 专利第一发明人

技能

- ◆ 熟悉大模型应用及相关技术，掌握机器学习及深度学习等算法
- ◆ 熟悉 SQL、Python、C#，熟悉 Hadoop 开发, Pytorch 架构，熟悉 MapReduce 和 Spark 算法架构。
- ◆ 英语六级、计算机考试二级资格证书