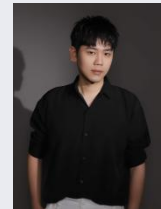


# 颜麟懿

意向岗位：AI 产品经理



+86-18577760928

yanlinyi101@gmail.com

## 求职意向

意向岗位：AI 产品经理

意向城市：北京 / 深圳 / 杭州

期望薪资：面议

求职类型：社招

## 工作经历

2025.12-至今

卓美悦康

AI 产品经理 (AI 效率负责人) | 互联网/新电商

主导公司全员 AI 转型, 从 0 到 1 规划并交付跨 5 个部门的 AI 产品矩阵, 2 个月内交付 10+款 AI 工具, 覆盖医疗、内容、客服、数据等核心业务场景。

### ■ AI 产品体系规划与组织推广

- 主导制定公司 AI Agent 架构 (Agents.md 体系), 将全部业务流程拆解至 Skill 粒度, 建立可复用 AI 产品标准化库, 实现跨部门知识复用与快速交付
- 策划并主讲全公司首场 AI 通识培训 (《从“会用”到“用得好”》), 覆盖提示词五要素框架、Agent 工作流设计等核心方法论, 提升全员 AI 使用效率
- 跨 5 个部门 (健康/内容/客服/财务/销售) 完成 AI 需求调研、可行性评估与优先级排期, 2 个月内独立交付 10+款 AI 产品, 实现全业务场景 AI 能力覆盖

### ■ 微信小程序 AI 客服系统 (核心产品, 从 0 到 1)

- 独立主导完整产品生命周期: 需求定义→技术选型→系统开发→功能测试→生产部署, 2 周完成上线, 覆盖咨询、售后、退款 3 大核心场景
- 产品架构: 微信 Webhook → DeepSeek LLM → RAG 百问百答知识库 → 腾讯云 SCF 无服务器后端, 全链路打通; 管理后台迁移至 Cloudflare Pages, 支持实时监控
- 关键指标: AI 自动处理率达 90%, 系统支持 7×24 小时在线响应, 实现转人工率可控与成本可追踪
- 文档沉淀: 产出《微信 AI 客服 Webhook 运维手册》(16 项环境变量 + 5 类故障排查 SOP), 零运维门槛移交客服团队

### ■ 跨部门 AI Skill 产品矩阵 (共交付 10+款)

- 健康部 (2 款): 问诊预约提醒系统: Python 脚本+消息自动生成, 一次处理 4 名医生×40 位患者的通知推送, 生成 16 条格式化消息; 随访回访提醒 Skill: 逆向提取完整 PRD (16 项功能需求、6 类异常处理)
- 内容部 (3 款): 纪录片策划 Skill (4 步工作流: 选题→核验→计划→脚本); 剧本编写 Skill (Gemini API 接入, 支持多风格输出); auto-clip 素材收集 Skill (关键词自动搜索抖音/YouTube)
- 客服部 (2 款): 自动退款 Skill: 快递信息查询+退款资格判断全自动化; 售后 SOP 梳理: 规范退货流程, 规划 24 小时 AI 自动回复机制
- 数据部 (1 款): 流量中台数据表格处理 Skill: 支持规范化清洗与自动化统计分析, 已提交验收

## ■ 早期阶段产品交付 (2025.12 启动)

- 独立规划并交付 3 款内部 AI 提效 Web 应用 (内容口播/短视频脚本/纪录片导演), 月均 Token 处理量达 800 万, 推动全公司自助使用率 100%
- 内容口播工具: 打通"洗稿/原创选题/撰写发布"全链路, 内容生产成本降低 30%, 返工频次下降显著
- 短视频脚本工具: 支持多版本结构化文稿并行输出, 选题与写稿效率提升 50%+, 保障内容一致性
- 建立数据驱动运营闭环: 通过 Bad Case 分析与 A/B 测试驱动敏捷迭代, 核心指标 CSAT 与转人工率持续优化

## 2025.9-2025.12

北京嘀嘀无限科技发展有限公司

智能运营 BP | 互联网/出行

负责网约车平台智能客服 Chatflow 全链路优化, 通过提示词工程与数据策略驱动核心指标增长, 3 个月将 CSAT 提升 27 个百分点。

- 深度拆解 Chatflow 全交互链路 (含 20+分支节点), 主导全部端上测试与交互验证, 确保逻辑严密与用户体验流畅
- PE 优化: 系统优化提示词节点编写策略, 通过 A/B 测试迭代调优, 关键场景意图识别准确率提升 15% (基准→+15%)
- 数据治理: 制定数据标注策略与规则文档, 培训标注团队产出高质量训练数据; 优化 RAG 分层检索与知识分类策略, 有效治理幻觉, 转人工率降低 5%
- 核心成果: CSAT 40%→67% (提升 27pp, 超 KPI 目标 2 倍); 转人工率 25%→8.5% (降低 16.5pp), 有效释放人工客服资源

## 2020.3-2025.7

广西鸿满鑫商贸有限公司

智能客服负责人 | 商贸/服务

从 0 到 1 主导公司智能客服体系建设, 独立负责技术选型、系统搭建、模型训练至运营维护全生命周期, 实现客服全面智能化升级。

- 体系冷启动: 主导智能客服 MVP 设计与落地, 覆盖期货合约、物流追踪、售后 3 大场景; 用户投诉量由月均 10 次降至 1 次 (降幅 90%), 响应成本下降 60%
- 效率提升: 通过意图识别优化与流程自动化, 将核心工作流响应时间从 20 秒压缩至 5-8 秒 (提速 60%+), 自动化率达 80%, 准确率较纯人工提升 50%
- 成本优化: 设计售后 Agent/工单编排方案, 电话客服人力成本降低 50% (替代 4 名专职客服), 月节省人力成本约 15,000 元, 项目 3 个月内实现 ROI 回本
- 模型训练: 构建历史聊天记录+FAQ+知识库多源训练体系; 通过 SFT 微调、RAG 分层检索、System Prompt 优化, 有效治理"答非所问"与幻觉问题, AHT 持续优化

## 项目经历

2025.12-2026.03

微信小程序 AI 客服系统 (全栈产品交付)

产品经理 & 技术负责人 | 卓美悦康

### 项目背景

- 为电商小程序搭建 7×24h AI 客服系统, 目标: AI 自动处理率 90%+, 降低人工成本, 提升售后体验

### 核心贡献

- 独立完成需求定义→技术选型→全栈开发→测试→运维文档完整交付链路; 设计 RAG+Webhook+SCF 架构, 选型 DeepSeek 作为推理引擎

### 项目成果

- AI 自动回复率 90%+; 2 周完成生产部署; 输出 16 项环境变量完整运维文档, 团队零培训可独立维护

2025.9-2025.12

网约车平台智能客服 Chatflow 优化 (滴滴出行)

运营 BP

### 核心贡献

- 拆解 20+交互节点完成全链路测试; 优化 PE 与 RAG 检索策略; 建立数据标注与分析运营闭环

### 项目成果

- CSAT 40%→67% (+27pp, 超 KPI 2 倍); 转人工率 25%→8.5% (-16.5pp)

2023.09-2025.07

智能客服底模 SFT 训练 (跨境期货场景)

项目负责人 | 广西鸿满鑫

### 核心贡献

- 主导数据清洗→标注规则制定→SFT 微调全流程; 设计自动化逻辑与意图识别模块

### 项目成果

- 工作流响应 20 秒→5-8 秒 (提速 60%); 自动化率 80%; 准确率+50%; 月降本 15,000 元, 3 个月回本

2024.07-2025.07

售后智能客服 Agent 自动化工作流

产品设计 | 广西鸿满鑫

### 核心贡献

- 将电话客服流程重设计为 Chatflow Agent; 推动工单系统标准化与自动创建落地

### 项目成果

- 人力成本降低 50% (替代 4 名专职客服); 90%标准场景全自动化; 售后流程效率提升 50%

## 教育经历

2017.8-2019.9

Adelphi University

工商管理学 | 硕士

2013.9-2017.6

华侨大学

城市规划管理 | 学士

## 专业技能与奖项

- AI 产品核心:** LLM 产品规划与交付、提示词工程 (PE)、RAG 检索增强生成、SFT 模型微调、Chatflow/Agent 工作流设计、PRD 撰写与需求管理、产品路线图规划
- 工具与平台:** Claude Code / OpenCode、Claude API、DeepSeek API、Gemini API、Coze 平台、Dify 工作流、微信 Webhook
- 技术能力:** Python (脚本/数据处理)、FastAPI 后端开发、腾讯云 SCF/COS、Cloudflare Pages 部署、RAG 知识库搭建与维护
- 数据与运营:** 数据标注与分析、A/B 测试、敏捷迭代、运营看板设计、CSAT / 转人工率 / AHT / ROI 等 AI 产品核心指标体系
- 语言:** 英语 (商务及学术流利, 可独立完成全英文市场分析报告) / 普通话 / 粤语
- 相关奖项:** Adelphi Leadership Certificate (领导力认证)

## 自我评价

- 具备海外商科硕士背景与多学科知识体系，熟悉欧美文化语境，拥有卓越快速学习与跨文化适应能力。
- AI 领域早期实践者与深度用户，自 2023 年起持续探索大型语言模型应用，具备丰富的 AI 产品化与工程化落地经验。
- 拥有成熟的团队领导与项目管理能力，多次作为负责人从 0 到 1 主导复杂项目并取得显著业务成果，善于解决各类棘手难题。

## 个人主页



- <https://personal-website-60p.pages.dev/>