



林凤

☎ 18503051130 ✉ 1546529912@qq.com

技能: Axure、XMind、Visio | 证书: PMP、CET-6 | 期望薪资: 面议

👍 个人定位

8年B端产品经验 · 擅长AI产品落地 · 电商交易+供应链+大数据复合背景

核心能力: 将复杂业务逻辑抽象为可落地的系统产品, 主导多个从0到1的企业级平台建设。具备AI智能体产品设计经验 (RAG · 意图识别 · 多轮对话), 兼具数据产品思维 (指标体系 · 埋点方案 · BI看板), 能与算法、研发、业务团队高效协作推进落地。

🎯 核心能力

AI 产品设计

RAG 知识库 · 意图识别 · 对话流 · 效果迭代

数据产品

指标体系 · 埋点方案 · 数仓分层 · BI看板

电商 & 供应链

交易闭环 · 多端协同 · 合同驱动供应链

📄 工作经验

深圳市茁壮网络股份有限公司 | 通信行业 | 产品经理 2018.07 – 2026.01

项目一: AI 电商智能客服 产品负责人

【AI产品】 【RAG】 【意图识别】 【多轮对话】 【效果优化】

背景: 电商平台日均客服咨询量大, 人工成本高、响应慢, 售后场景复杂。负责从0到1设计并落地AI智能客服产品。

- 梳理电商售前/售中/售后全场景需求, 设计覆盖查单、改地址、退换货等高频操作的完整对话流程
- 设计RAG知识库架构, 制定知识入库标准与更新机制, 大幅降低AI幻觉问题
- 设计意图识别策略与多轮交互机制, 制定转人工兜底规则, 保障极端场景下的用户体验
- 搭建效果评估指标体系 (解决率/转人工率/用户满意度), 主导bad case复盘与迭代优化
- 协同算法、研发、运营团队推进全链路落地, 把控节奏与质量

✓ 转人工率从 45% 降至 28%, 节省人工成本显著

✓ RAG 知识库覆盖率达 95%, AI 幻觉率大幅下降

项目二: 大数据用户画像与精准推荐系统 产品负责人

【数据产品】 【用户标签】 【埋点方案】 【BI看板】 【Hive·Doris】

背景: 平台缺乏统一用户认知体系, 运营决策依赖经验判断, 推荐效果差。负责整体产品规划与数据体系搭建。

- 定义30+核心指标算法 (收视率/饱和度/漏斗分析), 建立统一指标口径, 解决跨部门数据对齐问题
- 设计用户标签体系 (基础属性/行为偏好/消费能力), 规划埋点采集方案, 覆盖率从60%提升至95%

- 设计数据存储架构 (Hive+Doris) , 协调数据团队完成 ETL 开发、标签计算、看板可视化
- 搭建实时监控大屏 (2 分钟刷新/一键投屏) , 设计动态看板, 报告生成时间从 3 天缩短至 2 小时

- ✓ 覆盖全国 22 省市, 用户活跃度提升 15%
- ✓ 埋点覆盖率从 60%提升至 95%, 数据质量大幅改善
- ✓ 获 CEO 点名表扬, 成为运营决策核心数据支撑平台

项目三: 全渠道电商与供应链一体化平台从 0 到 1 产品负责人

【电商平台】 【供应链管理】 【多端协同】 【 workflow 引擎】

主导商品中心 (单/组合/套餐多形态、SKU 管理)、营销引擎 (积分/混合支付、库存预扣防超卖)、售后闭环全流程产品设计

- 构建【合同驱动型供应链】闭环: 打通合同→订单→物流→资金全链路, 利用 workflow 引擎实现审批自定义
- 打通 PC/TV/手机三端协同, 设计复杂状态机处理超卖、物流异常等场景

- ✓ 支撑百万级订单金额, 合同执行透明化率 100%
- ✓ 订单处理效率提升 40%, 客诉量降低 40%

深圳铂睿智恒科技有限公司 (酷赛集团) | 消费电子/手机硬件 | 项目 2015.06 – 2017.12

核心职责: 负责海外业务支持、供应链数据平台、测试管理系统、元器件导入数据闭环建设, 打通多部门数据孤岛。

关键成果:

- 海外支持: 全英文输出文档, 完成产品本地化适配。
- 数据闭环: 打通元器件导入数据链路, 审批周期从 7 天缩短至 2 天, 错误率降至 0.1%以下。
- 测试管理: 搭建电池测试系统, 引入自动化脚本, 数据准确率提升至 99%。

深圳市聚橙网络技术有限公司 | 演出经纪 | 运营 2014.05 – 2015.05

负责招商及集市活动策划执行, 筛选搭配商品结构, 协调演出日程与各地商品销售, 确保活动高效有序推进

景田 (深圳) 食品饮料集团有限公司 | 食品饮料 | 总经理助理 2010.09 – 2014.03

负责粤西、粤北大区销售计划制定与目标分解; 实地走访开发新经销商, 优化区域渠道布局; 核实汇总区域销售数据, 支撑管理层决策; 主导区域销售人员招聘与团队配置。

🎓 教育背景

中南财经政法大学 | 电子商务 | 本科 | 2006.09 – 2010.06

🔧 技能与工具

- AI 方向: RAG 知识库、意图识别、多轮对话设计、Prompt Engineering、Function Calling 基础认知
- 数据方向: 熟悉数据仓库分层 (ODS/DWD/DWS/ADS) , 了解 Hive/Doris 基本查询, 熟练 SQL (多表关联/聚合/子查询)
- 可视化: 熟练使用 Tableau、Power BI 制作动态看板; 熟练 Excel (透视表/VLOOKUP/图表)
- 研发协作: 深入理解 API 接口设计, 能与研发高效对话, 具备 PMP 项目管理认证