

周育生

邮箱: zysoffer@163.com | +86 17306655735

教育背景

香港大学 (QS世界排名第26) 硕士 全球管理

香港 09/2024 – 09/2025

考文垂大学+东莞城市学院 本科 金融 (2+2中外合作办学双学位证书)

英国 09/2021 – 07/2023

英国GPA: 一等学位 (英国最高荣誉学位) | 中国GPA: 85/100 (专业前5%)

中国 09/2019 – 09/2021

荣誉: 三等奖学金 (2021年) 优秀大学生称号 (2021年)

工作经历

AI产品实习 | 美团

12/2023 – 03/2024

- 需求整理: 挖掘用户体验, 改善项目中潜在端上自助能力需求, 完善的美团智能外呼功能
- 产品设计: 根据到店事业群相关业务的服务场景和知识, 设计制定智能客服机器人和智能IVR的工具,
- 项目管理: 负责运维和提升智能解决的覆盖率、准确率和满意度, 与产研对接完成智能客服系统的产品功能建设
- 产品文档撰写: 负责撰写智能外呼的产品说明书和技术文档等, 确保文档与最新版本保持一致
- 数据分析: 周期性用SQL和Excel进行数据分析, 分析用户路径转化率, 智能外呼的收益以及转人工率和解决率

互联网产品经理、产品运营实习 | 广州美旅信息科技有限公司

09/2023 – 12/2023

- 需求整理: 回访用户并收集客户需求和痛点, 输出优化建议40+条
- 竞品分析: 跟进互联网旅游动态, 周期性对10+款民宿房态管理系统动态进行分析, 输出竞品报告, 对内形成观察输出
- 产品设计: 根据用户需求梳理功能逻辑, 并通过Axure、Figma等设计需求原型
- 项目跟进: 寻找酒店ota平台(如: 携程、美团)进行合作来保证产品的直连功能, 对接渠道及第三方
- 功能测试: 检测系统功能缺陷, 协助产品开发团队进行测试推进工作
- 宣传推广: 通过微信换群方式来获得客户500+, 运营自媒体和找达人合作使得产品新增月活跃用户同比增长高于150%
- 数据分析: 周期性用SQL和Excel进行数据分析, 分析用户路径转化率, 在职的三个月新增用户900+、新增活跃用户600+

金融产品经理实习 | 广州银行 (公司金融部门)

06/2021 – 08/2021

- 产品规划: 负责信用卡相关产品的规划、设计及迭代更新
- 产品设计和需求分析: 负责产品原型和交互设计, 编写产品需求文档、产品说明书等文档, 对用户体验负责

项目经历

美团智能外呼机器人

12/2023 – 03/2024

- 协调沟通: 与74个场景的业务、运营、技术、产品人员进行协商沟通构建智能外呼机器人, 跟踪产品上线收益, 根据业务需要改进产品。参与制作美团小美机器人和端到端外呼功能
- 项目成果: 2024年日均支撑的智能客服服务量从5.8万提升至11.2万, 贡献在线渠道转人工率下降0.88pp (约合成本6500万/年), 在线问题解决率提升0.16pp

“房东好管家”小程序- 项目负责人 一款基于微信公众号使用的轻量房态管理系统

09/2023 – 12/2023

- 市场分析: 参与民宿运营软件的市场调研和10+款竞品分析, 确定产品差异化定位
- 需求文档: 参与用户回访工作, 收集有效样本量3k+, 分析数据并进行改造, 设计出了渠道分销和直连美团等ota平台两大核心功能。完成了小程序的页面设计和逻辑结构设计, 完成原型设计

工作成果: 项目小程序目前累计用户4000+, 并且计划从免费模式转变为收费模式

技能

- 计算机及数据分析: 全国计算机二级证书 精通ppt excel word python excel SQL
- 产品软件: Xmind、Mastergo、Axure、Figma
- 剪辑和PS: Photoshop、剪映
- 英语: 雅思6.5、六级