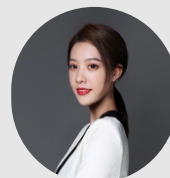


张倩敏

女，本科，8.8年工作经验

15255114501

zhangqianmin12@163.com



优势亮点

- 6.8年运营工作经验，主导过0-1-N的运营体系建设，有0-1独立设计运营后台并优化运营流程经验；擅长通过用户调研和数据分析推动产品优化；具备团队管理能力；
- 2年产品工作经验，主导过千万级产品0-1的搭建，具有独立产品设计能力，熟悉产品全生命周期管理；
- 具备与一线及海外客户沟通经验，擅长多方资源协调，有跨业务、跨部门团队协作。

工作经历



2020.04-2026.08

华为终端有限公司

运营经理/产品经理

--- 23.5-26.8，实况窗开放能力，运营经理

- 制定接入标准及提升接入效率：0-1牵头构建并标准化应用接入审核全流程；基于深度竞品分析及用户洞察，牵头统一7大高频场景接入模板设计，为开发者提供开箱即用解决方案，将应用接入耗时减少约33.33%；
- 0-1运营后台能力构建：0-1设计管理台核心能力，实现用户权益申请、运营权益审批、后台内容监控，以及下发违规处罚等关键功能一站式平台化管理，提升运营效率与风控能力；
- 体验治理与能力反哺：作为评审专家，牵头推行体验设计规范，深度评审180+个应用的设计方案，系统性提炼20+项平台共性体验问题并推动产研优化落地，提升生态整体设计水准；
- NPS驱动的差异化体验打造：构建并闭环管理NPS&VOC监控-用户回访-竞品对标-问卷调研体系，整合高价值反馈，驱动产品在胶囊动效、卡片内容等核心触点实现差异化体验升级；
- 深度需求挖掘驱动产品演进：主导策划并独立执行多场线上线下深度用户访谈项目，挖掘关键用户潜在需求场景与体验痛点，结合A/B测试形成需求报告并驱动产品体验迭代升级，需求落地率17%；
- 活动运营：主导实况窗全年热点事件整合营销策划，策略性整合社媒、KOL等多渠道资源矩阵，成功提升实况窗技术影响力及应用生态认知度，整体MAU提升10%；
- 数据体系构建与洞察：0-1牵头规划并落地实况窗创建-用户点击行为数据指标体系及可视化看板，产出深度运营分析报告，为功能迭代及资源分配提供强数据支撑。

--- 23.1-26.8，系统级消息推送平台，运营经理

- 策略化信息治理：针对现网消息过载痛点，推动落地消息分级分类规则，制定开发者平滑过渡方案，最终消息触达率提升5%；
- AI能力与策略设计：1) 与研发一并主导消息违规AI巡检模型优化，识别准确率提升10%；同步重构后台处罚流程，实现运营处罚下发效率提升32%；2) 负责制定工单AI审批策略和流程，与研发持续打磨提升AI审批覆盖率和准确率，有效提升工单处理SLA及释放内部审批人力；
- 商业画像标签优化：参与用户画像标签体系构建与丰富，带动付费点击率提升，直接贡献年度商业目标达成；
- NPS驱动体验闭环：构建并主导基于NPS目标的VOC全链路监控分析体系，结合问卷调研等方式，推动功能优化方案落地，持续提升用户满意度；
- 数据体系建设与洞察：主导补齐关键行为数据监控报表（如通知关闭率），建立日常数据巡检与深度分析机制（追踪点击率、关闭率等核心指标趋势），以数据结论驱动商业化功能及内容优化。

--- 21.8-22.12, 自拟形象, 产品经理

- 负责0-1产品体验设计：0-1参与设计虚拟形象全链路创作体验，主要负责设计3D虚拟形象玩法，独立促成3个周边业务达成创新合作（动态头像、AOD主题、外屏主题），功能上线后成为新机发布会亮点，用户活跃度提升32%，与周边业务实现共赢；
- 负责0-1运营后台能力建设：0-1独立规划和设计运营管理台，设计了商品资源上下架操作、标签管理、价格配置、商品资源顺序设置，以及周边业务玩法内容配置等能力的一站式灵活管理，简化运营管理商品的流程，提升团队效率75.58%，实现业务场景高效管理和统一运营。

--- 21.1-21.8, 华为账号, 产品经理

- 新能力体验设计：通过VOC监控和用户调研，了解用户登录账号的痛点，提出功能优化点，主导了新增实名认证找密方式的功能设计，有效减少用户舆情；
- 现网能力优化：结合竞品分析，优化无密码登录体验。1) 主导了新设备登录验证方式的优化，增加已登录设备验证方式，保障新登录设备的可信度，减少账号盗用事件，提升账号登录安全性；2) 基于设备信任评分等，设计账号登录安全分层策略，保障登录安全的同时，减少了验证步骤对用户的影响。

--- 20.4-21.1, 机器学习服务平台, 产品运营

- 官网内容撰写：与产品、研发对接，独立撰写ASR、OCR等机器学习功能介绍和开发接入流程文档；持续优化现网接入文档可读性，保障开发者接入效率和体验；
- 社区内容输出：持续输出社区赋能及HDC等社媒传播素材，提升开发者对于能力的认知度；
- 产品全生命周期版本迭代管理：与研发紧密协作，每月版本更新零事故，保障现网功能稳定运行；
- 商业化运营：联动产品、财务团队完成了产品的商业化设计和定价模型搭建，负责分析行业和客群特点，设计阶梯式合作方案。设计的方案成为了产品基线，后续业务至今以此方案开展商业化合作。



2017.11-2020.03

联想云领科技有限公司

运营工程师

--- 联想手机维修管理平台

- 负责处理海外维修站人员在使用维修平台过程中遇到的平台数据和功能问题，包括对海外维修站一线人员关于用户设备信息的答疑，处理用户售后增值权益的维护与更正。总结一线使用后台遇到的高频问题，主动推动了产品优化一线后台功能，包括售后记录查询，数据更正凭证及更正人员记录等，提升一线工作效率与使用便捷度；
- 定期组织汇总、复盘和分析用户诉求以及平台问题，输出20+篇指导文档，为团队能力培养提供支撑。

教育经历

2013.09-2017.06

安徽外国语学院（全日制本科）

语言能力

英语（读写精通）

普通话（合作洽谈）

