

具備業務顧問、產品管理及企業級 AI 項目交付經驗，擅長掌握業務、釐清需求並與管理層確定優先次序。兼顧 AI 能力與限制及交付難點，推動方案實施；同時，從項目中歸納共通需求，將客戶專屬方案轉化為標準產品功能。

📁 工作經歷

EXPERIENCE

標普智元 / NeosAI

2025.11 — 至今

AI 產品負責人

- **產品與團隊管理**：負責 IDP 產品規劃及持續改進，從項目交付中歸納共通需求與功能，完善標準產品；界定標準產品、行業配置與客戶專屬開發的範圍，訂定開發優先次序。管理約 10 人團隊，統籌產品開發及客戶項目交付。
- **行業售前方案**：為製造業、稅務及醫療等行業客戶識別關鍵業務問題及 AI 應用機會，評估產品適用程度及額外開發範圍；制定方案架構、PoC 驗證要求、報價明細及運算資源估算，協助客戶釐清建設優先次序及所需投資。
- **重點客戶合作**：擔任香港一家領先專科診所集團的項目負責人，與管理層、業務、財務及 IT 團隊溝通，將不同層面的需求轉化為分階段實施方案，持續發掘合作機會；推動合作由 AI-OCR 擴展至 CMS 重構，已簽訂總值 **100 萬美元** 的合約，整體潛在合約金額超過 300 萬美元。

螞蟻集團

2024.05 — 2025.08

客戶體驗及權益保障部 · 行業解決方案

- **智能體開發與營運**：主導支付寶出行服務智能體的開發，負責意圖分析、整理問答對、建立測試集及評測基準 (Benchmark)；按不同意圖設計 Agent workflow，並連接 MCP 工具。根據評測結果改善處理流程及回答策略，將智能問答準確率由 **60% 提升至 90%+**。
- **服務流程設計**：根據用戶問題及互動數據，優化 5 個重點服務入口、應用程式內的服務卡片及客服分流規則；轉接人工客服的比例下降 **30%**，智能服務滿意度提升 **20 個百分點**，入口點擊率提升 **70%**。

中國平安保險集團

2021.02 — 2024.05

產險 · 業務策略支援與數碼產品 (2022.06—2024.05)

以業務策略夥伴 (BP) 角色支援產險數碼化，涵蓋承保至理賠的整體服務流程，負責業務需求分析、產品方案設計與實施。

- **組合產品與網上客戶拓展**：設計並推出面向小型及微型企業的「服務 + 保險」組合產品及配套網上平台，實現規模化客戶拓展。
- **理賠流程重整與數碼化**：參與理賠端到端流程重整，將服務用語、回應時限及工作程序轉化為網上作業標準，在控制成本與風險的同時提升效率及客戶體驗。相關項目推出後，人均作業效率提升 **20%**，客戶投訴率下降 **40%**。

集團科技創新部 · 高級戰略分析師 (2021.02—2022.06)

梳理集團科技的現有技術能力，深入前線了解業務需求，找出可透過技術改善業務的應用場景，負責數碼解決方案設計，並協調技術團隊推動項目實施。

愛分析

2020.07 — 2021.02

分析師兼項目經理

- 進行企業服務研究及 SaaS 商業盡職審查，訪問 **50 餘位** 行業專家；參與 **3 家** 企業的盡職審查及 **3 份** 行業報告的編寫，為供應商選擇及投資決策提供依據。

HTC Vive

2018.07 — 2020.04

戰略營運助理經理

- 分析 XR 行業及中國業務表現，編製季度及年度報告供董事會匯報之用；與銷售、產品及市場推廣團隊合作，跟進重點推廣活動及主要客戶項目。

🎓 教育背景

中國人民大學 · 政治學與行政學 · 法學學士

2014 — 2018 · GPA 3.6 / 4.0 (Top 20%) · 校級優秀畢業生

💡 專業能力

業務分析與方案設計 · 梳理業務需求，訂定應用優先次序、方案架構及 PoC 範圍。

提示詞工程與成效評估 · 識別、資料擷取及智能體提示詞優化；測試集、評估標準及錯誤樣本分析。

語言能力：英語 IELTS 7.5。

AI 產品與交付 · 評估 AI 能力與限制、整合及成本，規劃分階段交付及產品重用。

AI 工具實踐 · 深入運用 Codex；主導設計 AI Native 項目管理與開發工作台，支援項目協作及開發。

代表項目

SELECTED PROJECTS

01 香港專科診所集團 AI 轉型：AI-OCR 實施與 CMS 重構

NeosAI · 項目負責人 / FDE

香港一家領先的專科診所集團在快速擴展期間需要提升營運效率，合作由單據處理逐步擴展至核心業務系統的 AI 改造。

- 梳理醫療、財務及營運單據的處理流程，選定單據識別與核對為首階段 AI 應用；統籌本地部署的 AI-OCR 平台，將識別、核對及文件歸檔整合至日常工作流程，支援單據處理及營運效率提升。
- 基於首階段合作推動核心診所管理系統（CMS）重構，界定建設範圍、產品架構及分階段計劃；組織團隊運用 AI-Coding 梳理原有 SaaS 系統的業務邏輯，推進架構升級，並在關鍵業務流程整合 AI 功能。在 **2-3 個月內完成涵蓋前台、診症、藥房、化驗、結算等 6 類業務場景、20 餘個業務模組的核心功能重構**，並進行跨崗位流程驗證。

02 IDP 產品策略與行業推廣

NeosAI · 產品負責人

醫療、貿易單據等項目的需求各異，逐項專屬開發成本高，需要建立可重用的產品架構，同時兼顧標準化及行業差異。

- 梳理不同項目的共通需求及差異，將單據識別、資料關聯、核對與工作流程整理為可重用組件，透過行業配置及客戶專屬系統整合處理差異化需求。
- 根據交付經驗制定行業方案，界定後續客戶項目中可重用及需額外開發的範圍，推動產品應用於更多行業場景。

03 香港 IRD 稅務解決方案

NeosAI · 售前方案設計與示範原型開發

面對尚未明確 AI 應用場景及實施範圍的稅務業務需求，負責售前方案規劃及 Demo 製作。

- 透過客戶訪談、稅務流程研究及行業最佳做法分析，識別關鍵業務問題、訂定優先場景，設計方案架構及系統整合方式。
- 製作可示範業務流程的 Demo，透過場景示範及客戶意見，將模糊需求轉化為具體業務流程，逐步釐清需求及實施範圍。

04 出行服務智能體與人機協作優化

螞蟻集團 · Agent workflow 設計與營運、服務流程規劃

出行服務既涉及資訊查詢，也包括責任判定及優惠發放，需要協調 AI 與人工客服的處理流程。

- 針對責任判定、發放優惠券、訂單查詢及用戶標籤等需要，按不同意圖設計 Agent workflow 並連接相應 MCP 工具；以真實問答建立測試案例，透過 Benchmark 評測找出知識、回答及流程問題，持續改善處理效果。
- 按完整求助流程設計服務入口、應用程式內的服務卡片及轉接安排，界定 AI、按標準程序處理個案的客服及專業客服各自的職責與轉接條件，將用戶需要分流至合適的支援層級。

05 公司級理賠業務分析平台

平安產險 · 項目負責人

不同層級管理人員的分析經驗與管理方法各異，需要統一的分析框架，協助從指標發現問題、追查原因及制定行動。

- 了解總部及分支機構管理人員的需求，梳理 **3 個業務範疇、14 個核心指標**及影響因素，將業務目標、異常識別與成因分析整理為統一的指標體系及分析框架。
- 設計目標追蹤、異常分析及行動建議等功能，由零開始推動公司級管理儀表板投入使用，將業務分析方法轉化為日常管理工具；推出後，目標管理人員的活躍使用率 **超過 95%**。

06 數碼風險管理：酒後駕駛識別

集團科技創新部 · 子項目負責人

- 透過前線研究及理賠個案分析，釐清酒後駕駛風險的識別需求，結合集團現有技術能力，整理風險特徵及識別規則，制定產品方案，並協調技術團隊推出模型及持續改進；模型每年協助減少 **超過 1,000 萬元人民幣**的損失。