

洪梓昊

13301459632@163.com | +86 13301459632 | 求职意向: AI 产品经理

教育经历

杜克大学

经济学硕士 (GPA: 3.83/4.0)

美国

2023 年 8 月-2025 年 1 月

纽约大学

美国

数学与经济学学士 (GPA: 3.63/4.0, 荣获院长嘉奖名单)

2019 年 9 月-2023 年 6 月

全职经历

美团

战略分析师, 美团平台-客户服务与体验部

2025 年 5 月-至今

客服全链路竞对研究与策略转化: 在大模型客服扩覆盖背景下(截至 2025 年底全业务智能客服覆盖率达 50%), 围绕"服务门户→智能客服→人工客服"全链路对携程、阿里、字节、饿了么等竞对开展研究, 独立负责 16 个子业务中的 8 个, 主导业务对齐、访谈提纲设计、专家招募访谈与对标数据库沉淀; 识别"未解决智能 Case 于评价问卷环节转人工承接"的体验兜底策略并归纳输出, 已在美团外卖、美团酒旅上线试点, 支撑大模型扩覆盖与用户体验的平衡

AI 客服新产品形态: 归纳人机督导、智能质检、座席辅助在各竞对的实现路径, 将人机督导界定为转人工前(实时打标加速线上数据回流、human in the loop 承接多模态等模型短板)与转人工后(一名人工依托巡检模型预警监督多路智能会话, 预警后自行接管或路由至人工大盘)两类形态, 并提炼其降本本质; 结合场景覆盖率、闭环率的市场水位为业务引入提供参考, 助力骑行、充电宝等业务落地该产品形态并实现成本侧达标

客服资源结构研判: AI 渗透重塑客服中心人力结构与外包格局, 主责客服资源管理专题, 覆盖《2025 年 Q3 互联网客服中心资源专题调研》、BPO 市场调研与众包客服运营机制调研; 围绕"外部需求变化→BPO 行业竞争变化→应对策略→美团差距与启示"搭建研究框架, 实地走访两家 BPO 供应商, 识别阿里供应商分档、拼多多分单系统等管理变革亮点, 输出两份专题报告并完成 B-team 汇报; 结论支撑资源结构向 BPO2.0 与云客服转型落地, 其中众包选用育留汰机制调研助力严选云客服扩量一倍

高价值用户服务策略研究: 主动发起专题以应对高价值体验目标承压, 构建"用户分层—服务权益—价值验证"框架, 从主动服务、更快服务、优质客服、退赔宽松四维度对标 88VIP、京东 Plus 等 5 家公司 7 个业务, 并完成含美团自身在内的全盘产品测试; 报告经服务运营部 KP 传播, 推动美团外卖、美团酒旅主动服务策略迭代, 如外卖履约环节基于出餐、取餐、送餐等异常信号的提前主动触达; 测试中识别外卖智能客服大模型高价值规则冲突导致的极差解决率场景及补偿与升级策略的衔接冲突, 推动策略调整提升高价值智能解决率, 节省月均十万级人工成本

团队 AI workflow 建设: 调研工作中纪要整理、信息搜集等重复劳动占比高; 基于 Claude Code 将访谈纪要处理、公开信息搜集、竞对监测、对标数据库维护、报告模板及产品测试评估框架沉淀为团队可复用 Skills, 纪要整理耗时由 1 人日缩短至 10 分钟级, 团队 5 人日常使用并推广至招聘 HR 团队

项目经历

读懂 Sottoread

产品负责人(个人项目)

2026 年 6 月-至今

面向中文长文的 AI 阅读伴侣 (www.sottoread.com), Web 端于 2026 年 8 月上线。核心主张: AI 默认沉默、仅在读者遇阻时介入; 每次阅读沉淀为个人专属档案而非通用摘要

问题定义与产品定位: 将痛点界定为"读了但未读懂"而非"没有时间读", 与摘要类产品切割赛道; 否决 Copilot 侧栏方向(头部厂商已免费提供, 无差异化空间), 确立"阅读→沉淀"闭环为不可削减的核心价值, 其余功能以能否支撑闭环为取舍标准

产品设计与决策方法: 确立四页面信息架构与 13 条页面跳转; 以 ADR 沉淀 50 份可追溯的产品与技术决策, 包括以打扰预算(单次会话不超过 5 次)量化"克制"原则、基于 82 段标注语料否决"回溯意图猜测"功能、经五轮迭代确立"将选择权交还读者"的消歧原则

AI 能力设计与成本结构: 定义 7 类模型调用场景(导入结构化预处理、概念卡、带阅读上下文的追问、Function calling 自主联网查证、PDF 框选视觉问答、阅读沉淀、知识图谱)及各自的模型选型、思考预算与流式策略; 确立 Prompt caching 缓存结构(稳定内容进 system 缓存、可变内容进 messages), 单篇完整阅读旅程成本约 0.43 元, 据此形成 28-38 元/月的定价判断

AI 协作交付: 以 Claude Code 为唯一执行者, 以成文宪章确立"复述需求→方案先行→逐 diff 审批→独立分支交付"的协作纪律, 33 天完成 571 次提交、50 份决策记录并上线

实习经历

招商证券 宏观研究实习生 | 中信建投资本 投资分析实习生 | 中信建投证券 股票研究实习生

其他信息

技能: LLM 应用 (Prompt 结构设计、Prompt caching、Function calling)、Claude Code; Next.js/Prisma/Postgres 技术栈认知; Python、Stata、Wind、Bloomberg

语言: 汉语、英语 (GRE: 331)