

梁欣昕

电话：18756541545（微信同号） | 邮箱：lianghzhz@163.com
年龄：22岁



教育经历

中国科学技术大学	985	211	双一流	C9	2024年09月 - 2027年06月
科技传播	硕士	全日制			合肥
安徽大学	211	双一流			2020年09月 - 2024年06月
新闻学	本科	全日制			合肥

实习经历

影石创新科技股份有限公司 (Insta360)	2026年06月 - 至今
服务运营 用户满意中心	深圳
- 数据运营：主导构建Q2官网数据运营报告，后续双周输出关键指标自服务解决率与转客服率。填补全量行为数据监控空白，深度诊断寄修、care、极速换新等核心业务转化流失，输出体验设计优化策略，包括表单优化、埋点新增、文案调整的提需。 - Agent升级：推动客服机器人由传统小模型 QA 匹配向大模型原生 Agent升级，设计在线和邮件的多场景工作流，整合 API 接口与业务知识库，实现对复杂用户意图的深度理解与自动化响应。全流程主导功能配置、上线规划、测试方案与评审上线。 - 线上服务运营：建立客服机器人负面工单常态化追踪与上报机制，动态监控异常客户和实物及优惠券灰度发放余量。每日复盘沉淀VOC推动满意度闭环改进。参与保障多地区、新场景、新渠道下的服务稳定触达，包括邮件配置、新增用户反馈渠道等。	
上海收钱吧互联网科技股份有限公司 (收钱吧)	2025年12月 - 2026年04月
产品运营 增值业务事业群	上海
OKR：公司战略升级为“数字化门店综合服务商”，需要统筹新官网自主研发的0-1重构，B2B品牌形象，并大幅提升留资转化效率。2026年2月新官网成功上线；3月承接产品发布会流量大盘，全站日均 UV/PV 涨幅超 50%，日均有效线索环比上涨 36.47%。 - 项目统筹：横向拉通前中后台产设研团队，输出清晰的业务需求与页面逻辑 PRD；重构 B2B 线索留资漏斗，优化 CTA 按钮布局与表单交互；把控项目排期与设计研发进度，完成三端网页体验与BUG修复的验收，保障新官网 V1.0 如期上线。 - 数据分析：搭建官网核心指标监控体系，数据看板追踪PV、UV、留资转化率等关键指标，完成数据归因分析，输出业务洞察报告，为官网优化提供数据支持。精准承接 3 月产品发布会流量大盘，直接驱动日均线索提升 36.47%。 - GTM内容营销：深度参与产品发布会落地，针对文旅、零售等细分行业的数字化解决方案，撰写AI视频脚本赋能新媒体获客。 - 资产沉淀：持续追踪竞品动态与行业前沿，规范化整理产品页的更新迭代周期。推动流程资产化，定期沉淀跨部门协作 SOP。	
安徽新知数字科技有限公司 (美丽科学)	2024年11月 - 2025年02月
产品运营 教育产品部	合肥
- 项目协同：从0-1搭建内容项目标准化与资源资产库，拉通产设研团队，保障多线并行项目按期高质量交付。针对研发与设计产出的数字化内容，建立系统性的用户体验反馈，成功识别并解决 10+ 项核心体验痛点，驱动后续数字内容的迭代调优。 - 内容开发：参与腾讯追光科学课、人教社科学课程、成都市科技局等项目的内容链路生产。运用内容策划思维，将抽象复杂的科学知识点降维转化为视觉叙事结构，主导逾 100 分钟科教配套视频的脚本开发与分镜细化，独立交付 12 支科普短视频资源。	

项目经历

纠缠·国家自然科学奖科技成果艺术展	2025年09月 - 2025年11月
会展策划	北京、武汉、合肥
展览落地中国科学院科学节系列活动。全流程参与负责展览项目，包括前期的内容设计、展项动线规划，后期的布展落地与活动日运营执行，确保布展质量、进度可控，精准应对各类突发状况，确保观众体验与活动运行顺畅。	

个人总结

- 技能：Axure, Xmind, Figma, 数据分析（火山引擎、Excel、SQL），剪辑，图文排版，cet-6，计算机二级，普通话二甲
- 校媒经历：累计产出10篇系列公众号推文，作为总负责人策划执行两次大型校级活动，累计活动参与量突破万人次。
- 其他：熟悉使用各类办公软件设备，具备AI原生工作流搭建能力，熟悉基础产品逻辑，具备内容思维与运营思维。