

羅奕辰

客戶成功經理

✉ yichen.luo@example.com • ☎ 0928-351-674 • 📍 新竹市北區

👤 個人總結

9 年 B2B SaaS 客戶導入、採用與續約經驗，負責從上線規劃到高階業務檢視。熟悉 Gainsight、Salesforce、Mixpanel 與 SQL，擅長把產品使用訊號轉成客戶價值計畫。

📅 工作經歷

客戶成功經理

雲序營運雲股份有限公司

2021-01 - 至今

- 在 Gainsight 將 9 個產品採用訊號組成客戶健康度分級，和 6 位業務及產品經理每月檢視 84 家中型企業，低健康帳戶的 90 日續約率從 71% 升至 86%。
- 以 Mixpanel 漏斗定位庫存模組首次匯入中斷點，與 4 位客戶 IT 管理員及產品設計師完成導入診療，試行組 38 家客戶的 30 日啟用率高出對照組 19 個百分點。
- 將每季業務檢視會議改為目標、基準與行動責任人三段式，協作 22 位客戶主管回顧 310 個據點使用資料，逾期改善任務比率由 27% 降至 11%。
- 透過 Salesforce 標記續約風險與擴充契機，和法務、解決方案工程師追蹤 46 份年度合約，預測續約金額與結案金額的季度誤差收斂至 6.8%。

導入顧問

澄灣雲端服務有限公司

2017-05 - 2020-12

- 用 Jira 把 5 種零售 POS 匯入需求拆成欄位對照與驗收案例，和客戶資訊部及 3 位工程師完成 27 次上線，平均導入週期由 11 週降為 8 週。
- 以 SQL 抽查商品、門市與會員同步錯誤，與 12 家客戶資料負責人每週對帳，首月資料修正工單由平均 46 件降至 18 件。
- 設計 4 堂角色別遠端訓練並記錄測驗完成度，協作 19 位店長訓練講師服務 520 名使用者，課後 60 日活躍率提高 17 個百分點。
- 建立上線後 14 天問題分級與回報節點，串接 Zendesk 與產品待辦，支援 68 個客戶專案，重大阻塞平均解決時間縮短 29%。

<> 專案經驗

客戶價值採用地圖

用角色與使用事件連結客戶目標、產品功能及季度檢視依據。

使用技術: Mixpanel, SQL, Gainsight, Miro

續約風險訊號整併

把支援量、活躍度與合約日期彙入業務工作區。

使用技術: Salesforce, Looker, Gainsight, 資料治理

☆技能專長

客戶成功

- Gainsight
- 續約與擴充
- 健康度模型
- QBR

產品分析

- Mixpanel
- SQL
- 採用漏斗
- 功能啟用

協作工具

- Salesforce
- Jira
- Miro
- API 導入

🎓教育背景

資訊管理碩士 - 服務創新研究所

東澤管理學院

2014-09 - 2016-06

🌐語言能力

中文

母語

英文

可主持產品檢視與合約討論

🏆證書獎項

SaaS 客戶價值策略師

亞太訂閱服務協會 (虛構)

2022-05

獎項 | 客戶採用領航獎

雲序客戶社群 (虛構)

2023-11