

張雅涵

AI 產品經理

個人資訊

✉ yahan.chang@example.com

☎ 0918-532-764

📍 台北市內湖區

🔗 技能專長

AI 產品

LLM

RAG

Prompt Design

Evaluation

Responsible AI

數據與原型

Python

SQL

Looker

Jupyter

Figma

交付與治理

API

LangChain

Jira

Experiment

Privacy Review

🎓 教育背景

國立臺灣大學

理學碩士 - 資訊管理學系

2015/09 - 2019/06

🗣️ 語言能力

中文

母語

英文

AI 研究與客戶簡報

🎯 個人總結

AI 產品經理，專注客服自動化、生成式 AI 與企業知識搜尋。能以 Python、SQL、LangChain、Prompt Evaluation 與 Looker 串起模型能力、風險治理和商業落地。

🏢 工作經歷

AI 產品經理

2022/06 - 至今

望見智能服務

台北

- 以 Python 與 LangChain 建立客服 RAG 原型，和 7 位 ML、客服與法遵夥伴驗證 18 萬筆知識文件，人工轉接率下降 28%。
- 設計 46 組 prompt evaluation cases，協作資料科學家追蹤 groundedness 與拒答率，回答採納率由 63% 升至 86%。
- 用 SQL 分析 9 個產業客戶的對話意圖，重排 5 條自動化流程，月均節省客服工時 1,240 小時。
- 在 Figma 完成 agent handoff 互動原型，和資安審查 13 個資料權限情境，敏感資料外洩事件維持 0 件。
- 主持 AI 產品 council，協調 3 個 squad 與 4 位企業客戶，將模型版本決策時間由 3 週縮至 6 天。

數據產品經理

2019/09 - 2022/05

清響軟體

台北

- 以 Looker 建立 24 個客服營運指標，與 5 位營運主管共創儀表板，排班預測誤差下降 17%。
- 用 Python 分析 230 萬筆工單文字，和 NLP 工程師定義 12 類意圖標籤，標註時間減少 39%。
- 建立資料產品 roadmap 並管理 4 個季度目標，跨資料、後端、設計共 15 人交付 9 次版本。
- 以 SQL 驗證匿名化與保留規則，配合法遵完成 6 次資料檢查，客戶稽核補件件數下降 44%。

- 從 6 萬筆客服紀錄整理常見問題地圖，協助團隊挑出 14 個自助服務機會。
- 以 Excel 與 SQL 追蹤回覆時間、轉接率與滿意度，和客服主管完成 8 次流程改善，平均等待時間下降 21%。
- 用 Figma 製作聊天機器人流程草圖，訪談 19 位使用者後修正 7 個意圖分支。
- 維護產品需求與成效週報，支援 4 位工程師完成第一個 FAQ 搜尋 MVP。

專案經驗

企業知識 RAG 助理

從文件權限、檢索品質到客服交接建立可控的生成式 AI 產品。

Python

LangChain

SQL

Prompt Evaluation

客服意圖資料產品

將文字工單轉成可供營運決策的意圖與效率指標。

Looker

Jupyter

Privacy Review

Figma

證書獎項

AWS Certified Machine Learning - Specialty

2023/09

Amazon Web Services

Generative AI for Product Managers

2024/02

Product Institute