

曾 佩珊

CRM 產品經理

✉ peishan.tseng@example.com

☎ 0987-416-502

📍 高雄市左營區

📄 個人總結

CRM 產品經理，專注會員分群、行銷自動化與客戶資料品質。熟悉 Salesforce、Braze、SQL、Tableau 與 CDP，能讓行銷、客服與資料團隊共用同一套客戶旅程。

📅 工作經歷

CRM 產品經理

銳聯客戶科技 | 高雄

Jan 2022 - 至今

- 以 SQL 分析 380 萬筆會員互動，和行銷及客服定義 18 個分群，活動回應率提升 26%。
- 用 Braze 設計 7 條觸達旅程，協作 5 位營運夥伴建立頻控規則，退訂率降低 21%。
- 以 Salesforce 與 CDP 對照 42 個欄位，和資料工程師修正 11 條同步流程，會員資料完整率提升至 98%。
- 用 Tableau 建立 13 個 campaign KPI，和財務完成歸因規則，季度行銷預算浪費減少 17%。

會員產品專員

港灣旅遊平台 | 高雄

Jun 2019 - Dec 2021

- 分析 68 萬筆訂房與客服紀錄，協作 CRM 團隊建立 9 個旅遊情境，回訪率增加 12%。
- 以 Figma 規劃會員中心流程，和 4 位設計、前端夥伴進行 3 輪 UAT，需求返工降低 25%。
- 使用 SQL 驗證優惠券與會員等級邏輯，支援 16 次活動上線，錯發券事件由每月 14 件降至 2 件。
- 用 Jira 維護活動需求與成效回顧，協作 7 人團隊準時完成 22 次 campaign 發布。

專案經驗

會員旅程自動化 依會員階段、行為與頻控規則建立可衡量的 CRM 觸達流程。

Braze

SQL

CDP

Tableau

客戶資料完整性專案 修正 CRM 與交易資料同步，提升分群與歸因可信度。

Salesforce

Data Quality

Jira

UAT

技能專長

CRM 產品

Salesforce

CDP

Braze

Segmentation

Lifecycle

數據與成效

SQL

Tableau

Cohort

Attribution

Data Quality

協作交付

Jira

Figma

Campaign Ops

UAT

Privacy

教育背景

國立高雄科技大學
管理學學士 資訊管理學系

Sep 2015 - Jun 2019

證書獎項



Salesforce Certified Administrator

Salesforce

Jun 2022



Braze Practitioner Certificate

Braze

Jan 2023

語言能力

中文

母語

英文

CRM 文件閱讀