

蘇 怡君

SaaS 產品經理

✉ yijun.su@example.com

☎ 0922-374-681

📍 台北市中山區

📄 個人總結

SaaS 產品經理，專注協作工具、權限、計費與客戶採用。熟悉 SQL、Segment、Intercom、Figma 與 Stripe，能從 ARR、活躍、擴充與流失指標制定產品優先序。

📅 工作經歷

SaaS 產品經理

Feb 2021 - 至今

森嶼協作雲 • 台北

- 用 Segment 與 SQL 分析 9.6 萬個工作區的邀請行為，和成長團隊改造 onboarding，團隊啟用率提升 34%。
- 以 Stripe 設計 5 種計費與升級情境，協作財務、工程及客服，付款失敗率由 6.2% 降至 2.1%。
- 用 Intercom 分析 1.4 萬則支援對話，和產品設計 11 個自助設定流程，平均導入工時少 28%。
- 以 Figma 與 22 家客戶共創權限模型，和資安完成 8 次審查，企業擴充訂單增加 19%。
- 建立 ARR、NRR、activation 等 16 個產品指標，主持月度 business review，流失預警提前 30 天。

產品經理

Jun 2018 - Jan 2021

藍丘人資軟體 • 台北

- 以 SQL 分析 4,800 個企業帳戶的功能採用，和客戶成功團隊重排 7 個導入任務，首月啟用率增加 25%。
- 用 Jira 與 Figma 重整請假、簽核與報表流程，協作 8 位工程師完成 13 個版本，客戶工單下降 32%。
- 透過 Stripe webhook 追蹤付款狀態，和財務建立 17 個 exception cases，人工對帳時間每月省 74 小時。
- 主持 10 場續約訪談並將訊號寫入 roadmap，第二年擴充率提高 11 個百分點。

產品分析師

Jul 2016 - May 2018

日和雲端工具 • 新北

- 整理 52 萬筆事件資料，協助團隊找出 6 個新帳戶啟用斷點。
- 用 Excel 與 SQL 建立客戶健康週報，讓 12 位 CSM 每週少花 5 小時整理名單。
- 訪談 18 個帳戶並製作 7 個 Figma 原型，支援第一個角色權限 MVP。
- 和 QA 驗證 23 個計費與權限案例，發版後阻塞問題降低 40%。

📖 教育背景

商學學士 資訊管理學系

輔仁大學 • 台北市中山區

Sep 2015 - Jun 2019

🔧 技能專長

SaaS 產品: Subscription • Billing • RBAC • Onboarding • ARR

數據與客戶: SQL • Segment • Intercom • Stripe • Cohort

交付工具: Figma • Jira • API • Roadmap • Customer Success

📁 專案經驗

SaaS 啟用與擴充引擎

串聯 onboarding、使用深度與客戶成功訊號，改善帳戶擴充。

使用技術: Segment • SQL • Intercom • Cohort

訂閱計費例外管理

把付款、升級、退款與 webhook 狀態做成可追蹤流程。

使用技術: Stripe • API • Jira • Figma

🏆 證書獎項

Pragmatic Institute PMC Level I

Pragmatic Institute

Apr 2022

Stripe Billing Fundamentals

Stripe

Jan 2023

🗣️ 語言能力

中文: 母語 英文: SaaS 客戶與技術文件