

何锦华

18318854203 | 1171767530@qq.com | 学历: 本科

微信: H17827539139

妙指网站: <https://miaozhiai.asia/admin>



个人优势

AI产品全流程实战经验: 主导过 AI 智能客服与 AI 面试官两个完整 AI 项目, 覆盖用户调研、需求定义、产品文档体系、技术选型、模型评测到产品交付的完整产品链路, 具备 AI 产品从立项到 MVP 上线的工程化落地能力。

深度用户研究与需求洞察能力: 精通定性与定量调研方法论, 通过深度访谈、日记法追踪、万条数据情感分析等方法交叉验证产品假设, 能从调研数据中推导产品设计原则并驱动功能优先级决策。

大模型选型与成本架构能力: 精通 LLM 工程化落地, 建立基于业务场景的模型选型策略与成本架构方案, 平衡模型效果、响应速度与接口成本, 推动 AI 能力从 Demo 到生产环境的低成本稳定交付。

AI产品技术理解与效果优化: 具备 Prompt Engineering、意图识别设计、RAG 知识库搭建、Agent workflow 设计等实操经验, 关注 AI 幻觉治理、回复质量评估和人机边界设计等 AI 产品特有的体验问题, 能与算法和研发团队高效对话。

跨职能协同与 AI Coding 工作范式: 具备跨职能团队协调能力, 擅长将模糊业务诉求转化为标准化产品文档与技术实现路径, 横向推动算法、前端、后端团队高效交付; 熟悉 Cursor、Claude Code 等 AI Coding 工具, 能以小团队高效迭代方式独立完成从原型到 MVP 的端到端搭建。

工作经历

妙指工作室 | AI 产品经理

2025年07月 - 2026年04月

项目背景: 毕业后加入妙甲 AI 产品工作室, 负责 AI + 美甲行业垂直 SaaS 方向的产品孵化与全链路落地工作。以 AI Coding 方式推动产品从 0 到 1 的 MVP 交付, 核心项目 AI 美甲师智能客服已完成灰度测试并进入商业化验证阶段。

AI 产品全链路设计与交付: 负责从用户研究、需求定义、产品方案设计、技术选型到 MVP 交付的完整产品链路, 独立完成各阶段关键决策, 对接导师进行产品方向评审与决策拍板。

用户研究与需求洞察: 主导定性与定量双轨调研体系搭建, 通过深度访谈、日记法行为追踪、平台数据爬取与情感聚类等方法验证产品假设, 从数据中推导产品设计原则, 驱动功能优先级决策。

AI 对话引擎架构与效果优化: 负责 LLM 意图识别引擎的产品方案设计与效果迭代, 包括对话架构规划、人机边界定义、模型评测体系搭建与 Badcase 迭代闭环建设, 持续推动模型效果与用户体验的双向提升。

模型选型与成本架构决策: 主导多模型横向评估与技术选型, 建立模型无关的接口抽象层, 在模型效果、响应速度与接口成本之间找到业务最优解, 推动产品实现低成本稳定运行。

美团 | 智能平台部 | AI 产品经理

2024年09月 - 2025年03月

项目背景: 在美团智能平台部 AI 产品方向担任实习 AI 产品经理, 核心参与内部孵化的画眉 AI 面试官项目, 同时承担部门其他 AI 产品的方案评审、AI 招聘赛道的长期行业研究与部门 AI 产品方法论沉淀等工作任务。

AI 产品设计与迭代: 围绕部门 AI 产品的核心场景, 参与产品整体规划、功能优先级排序与差异化策略讨论, 承担 AI 产品核心模块的需求定义、交互设计与原型输出工作, 在关键决策节点提供产品视角的判断与建议。

跨项目方案评审与技术协同: 参与部门内多个 AI 产品的技术方案评审, 涵盖模型选型、知识库搭建、数字人驱动等技术环节, 与算法、前端、后端、数字人驱动、测试等跨职能团队协同推进方案产品化落地, 从产品视角识别核心风险并推动解决。

AI 招聘赛道长期行业研究: 作为部门 AI 招聘与 AI 面试赛道的行业观察员, 持续跟踪行业动态与技术演进, 系统性体验主流产品并输出趋势洞察文档, 为部门产品方向与后续迭代提供决策参考。

部门 AI 产品方法论沉淀: 参与部门内 AI 产品工作范式的梳理与沉淀, 形成可复用的产品设计原则、AI 对话场景设计规范、模型评测基准与 Badcase 治理流程等方法论资产, 为后续 AI 项目的快速启动提供基础。

项目经历

AI 美甲师智能客服 | 产品负责人

2025年07月 - 2026年04月

项目背景: 美甲师在操作台工作时双手被占用, 无法即时回复线上咨询。消费者对响应速度极度敏感, 超过 30 分钟未收到回复继续咨询意愿从 85% 骤降至 65%, 潜在客户流失率高达 40% 至 60%。通用 AI 客服产品缺乏美甲行业知识库支撑, 难以直接复用到垂直场景。项目目标是为独立美甲师与小型门店打造一款垂直 AI 客服 SaaS, 以 Web 端为核心载体, 解决店主操作中无法响应导致客户流失的核心痛点。

核心职责:

- **需求调研与用户场景挖掘:** 对 5 名单人工作室店主深度访谈, 每人约 60 分钟, 配合 3 天日记法行为追踪还原店主全天工作链路, 量化验证漏单率从 50% 降至 10%、到店返工率约 10%、爽约率 8% 至 12% 等五大核心痛点。同步通过爬虫脚本抓取小红书与抖音共上万条评论做数据关键词分析, 完成 5 城市满意度对比研究, 识别 60% 用户不满来自信息不对称。通过线下调研与线上数据需求双向交叉验证, 以服务前消灭信息差为产品核心设计原则, 驱动后续 P0 功能优先级决策。
- **技术可行性评估:** 评估 AI 介入可行性与 ROI, 将咨询场景分为三类。价格咨询、基础信息、档期查询等标准化场景可完全自动化纳入 MVP, 占比约 72%。款式咨询、模糊需求等场景需 AI 初步处理后视情况转人工, 占比约 20%。个性化需求与复杂投诉须人工介入, 占比约 8%。综合评估模型调用成本、接口运维成本与长期运营成本, 确认 ROI 可行后推进立项。
- **产品架构规划:** 确定产品架构, 应用层以 LLM 意图识别为核心, 四分支协作分工。自动接待分支负责欢迎语与客户信息收集, 价格咨询分支负责报价区间匹配与砍价应对, FAQ 答疑分支负责行业知识库检索与拟人化回复, 预约意向分支负责档期确认与店主推送。人机边界采用三层接管机制, AI 连续两轮无法理解意图时自动转人工, 消费者主动要求时立即转接, 涉及投诉等敏感话题直接推送店主。针对报价场景同步设计价格置信度校验兜底机制, AI 报价必须落在店主预设区间内, 超出自动触发兜底话术, 从产品层面防控 AI 幻觉风险。
- **模型选型方法论:** 设计四维评测标准, 准确率、语气自然度、响应速度、API 成本。构建 50 条美甲场景标注评测集, 从意图识别准确性、价格匹配一致性、FAQ 命中率、多轮对话连贯性、预约收集完整率五个维度来构建, 横向对比 DeepSeek-V3、Doubao-lite、GLM-4-Flash、Qwen3.5-Flash 四家模型, Qwen3.5-Flash 在中文口语化对话场景下表现最优且响应速度最快、定价处于第一梯队低位, DeepSeek-V3 准确率接近但响应偏慢, Doubao-lite 风格偏活泼不够沉稳、在砍价应对场景下说服力不足, GLM-4-Flash 综合表现稳定但 API 成本偏高。最终选定 Qwen3.5-Flash 为基座模型。同时建立模型无关的接口抽象层, 确保后续可在一周内切换备选模型。

项目成果:

- **服务效率:** 100 名种子店主灰度测试 14 天, 累计处理消费者咨询 5,600 条以上, AI 独立处理率稳定在 78%, 店主日均漏回咨询从约 1.4 条降至约 0.3 条, 首次响应时间从人工约 90 分钟压缩至 15 秒以内, 客户咨询回复率提升至 96% 以上。
- **模型效果:** 通过 5 轮 Prompt 迭代将意图分类准确率从约 65% 提升至约 89%, 报价场景幻觉率降至 3% 以下, FAQ 命中率稳定在 80% 以上, 人工接管率控制在 20% 以下。
- **商业模式验证:** 种子店主中 72% 在灰度期结束后明确表达付费意愿, 验证 AI 客服产品在美甲垂直场景的付费可行性, 相比通用 AI 客服平台在垂直行业具备显著的效果与成本双重优势。

画眉面试平台 | AI 产品经理

2024年09月 - 2025年03月

项目背景: 美团校招与社招规模庞大, HR 在简历筛选与初面环节负担沉重, 传统关键词筛选无法理解语义化需求, 初面依赖真人面试官导致成本高、排期困难。行业已有 AI 面试工具如牛客 AI、得贤 AI、北森 AI 等普遍存在单场成本 9 至 20 元、响应延迟 3 至 7 秒、交互生硬的共性问题, 甚至出现候选人通过提示词诱导 AI 给出答题提示的合规漏洞。美团需要自研一款低成本、高拟人度的 AI 面试官产品, 以数字人替代真人面试官, 覆盖简历筛选与自动化面试全流程。

核心职责:

- **竞品调研与差异化策略:** 系统评测牛客 AI、得贤 AI、北森 AI 三家头部竞品的完整面试流程, 设计虚拟人形象、交互模式、响应延迟、实时打断、未回复提醒、反问环节、不合理要求回应、面试时间把控、单场成本九个对比维度, 输出完整竞品分析报告。识别行业通病为高成本加交互生硬加合规漏洞, 以极致低成本与高拟人度实时双工交互为产品核心差异化方向。
- **实时双工交互方案参与评审:** 参与面试官与候选人实时双工对话方案评审, 覆盖基于语音停顿与语义完整性双重判断的智能判断回答结束、带真人语气词的自然话题过渡、长时间未回复的多话术拟人化提醒、面试超时自动结束、实时打断等核心交互节点设计, 推动产品在自然交互体验上全面领先竞品。
- **针对 HR 语义化筛选:** 需求无法被关键词满足的痛点, 完成简历智能筛选功能的完整需求定义、交互流程设计与原型图输出。支持四类筛选场景, 技能经验类覆盖 Agent 经验、AI Coding 经验等自然语言语义筛选, 学历分级类覆盖 985、211、双一流等标签化筛选, 经历背景类覆盖大厂背景、出海经历、营销经历等筛选, 多标签混合类支持上述条件组合查询, 覆盖校招常见筛选需求。
- **面试官助手问题生成 Agent 设计:** 针对面试问题同质化与 HR 无法灵活定制的痛点, 完成问题生成 Agent 的需求定义与交互流程设计, 支持根据候选人简历与 JD 自动生成契合面试题、人工增删问题、给所有候选人统一追加指定问题、排除特定方向问题、问题难易度与长短控制五项能力, 支撑面试问题的千人千面定制化生成, 使 HR 能够在面试前灵活调整提问方向与难度, 显著降低面试问题同质化程度。

项目成果:

- **助手模块交付与使用规模:** 简历智能筛选功能语义化查询召回的相关候选人, 数量较传统关键词筛选提升约 3 倍, 问题生成 Agent 使 HR 能在面试前灵活调整提问方向与难度, HR 对 AI 生成问题的采纳率达到 76%; 两大子功能累计服务 50 位以上 HR, 覆盖基研产品、运营、算法、外包四大校招岗位线。
- **候选人交互体验与完成率:** 产品响应延迟优化至约 1 秒, 远快于竞品普遍的 3 至 7 秒, 支持实时打断、智能判断回答结束与面试超时自动结束等全自动交互能力; 候选人面试完成率稳定在 92% 以上, 面试体验满意度基于面试后问卷回收达到 82%, 面试体验评分在内部对比测试中全面领先三家行业竞品。
- **产品规模化增长:** 上线首月月均面试量约 300 场, 经 3 个月产品迭代与岗位线扩展后月均面试量增长至 1,500 场以上, 环比增长约 5 倍, 产品从内测阶段快速 ramp-up 至部门规模化使用阶段; 模型幻觉率在迭代过程中从初始版本的约 8% 降至 2% 以下, 保障规模使用下的稳定性。