

自我评价

基于互联网业务，熟悉多种交易类型、风险类型，有客服、风控、内控等多方面的运营经验积累
长期负责团队数据相关工作，逻辑思维强，对数据处理和应用有较多的经验积累，有较强的数据分析能力
熟练使用SQL，能够快速学习数据监控、分析工具并应用到业务中
对智能化产品有浓厚的兴趣，乐于探索
性格特点：关注细节、严谨、耐心、有较强的责任心、自我驱动

工作经验

阿里巴巴集团-CRO&CCO-风险治理 职务：运营内控内审 2020.01~2022.05

2020年初转岗入职新团队，不同阶段负责的主要工作内容包括：已知风险预警防控、CBU业务风控保障、数智化运营平台的搭建及数据落地、小二异常行为的风险感知。对内主要通过数据能力，建设并提升风险发现能力（人员违规、业务资损类）、优化风险预警运营；对外主要结合业务需求和风险主动洞察，解决业务的风险卡点，助力业务安全进行。

- ✓ 重点项目：数智化运营平台协同模块搭建（公司内部宜搭平台上）
协同模块的诉求：链路通、高效协同。解决运营中数据缺少沉淀、内容个性化、协同效率效果不理想等问题。模块实现过程中，和6条主要运营链路的owner共同梳理运营需求、难点痛点，从宜搭小白入门摸索宜搭诸多功能点，最后通过在运营链路上求同存异（模块化的链路+结构化的内容+个性化的细节）、产品功能上合理取舍、及运营+产品视角的流程和字段设计，在宜搭上线了符合目标期望的6个工作流，让运营得到提效、优化；并且通过标准化信息的清洗落地，灵活支持团队输出各维度信息进行量化分析的看板，将关键运营指标量化，为团队业务决策提供依据。

蚂蚁集团-大安全-国际风险管理-拒付争议调查 职务：高级拒付争议调查专员 2013.03~2019.12

日常工作是对于国际卡交易过程中反馈的各类信用卡争议（拒付），根据卡组织规则进行案件分析和处理（接受/整理有利材料进行抗辩）。运营工作主要包括：

- ✓ 在新支付渠道接入时评估争议风险，梳理争议处理内外部的运营流程，输出产品需求
- ✓ 渠道上线后能够独立跟进确保顺利运营，能够根据内外部要求对业务做持续监控，根据预警及分析结果迅速调整运营策略，制定应急措施
- ✓ 对于国际卡交易过程中产生的各类争议，从卡组织规则、案件信息、交易各参与方及业务逻辑等方面深入挖掘，进行案件分析和处理，建立内外部合作机制，推动业务、产品等优化，被动挽回资损的同时从资损产生的源头上做控制
- ✓ 商户端的卖家教育、提供争议处理相关培训
日常工作外，在团队初期负责拒付系统的搭建，后续主要负责数据方面以及数据相关的产品，主要包括：
 - ✓ 团队内各类指标监控、异动分析。包含整体数据监控体系的搭建、可视化的制作，监控链路涵盖业务整体健康度、内外部运营情况、异常交易/买卖家、运营结果等，以及异动影响因素拆解项监控

- ✓ 数据线上化。结合业务监控分析需求，设计数仓表字段，去人工线下表
- ✓ 支持数仓迁移项目并梳理拒付业务相关的各种数仓表，提供内外部的数据需求支持
- ✓ 利用SQL、Excel等工具优化运营方式，减少人工操作，提升效能，相关知识文档的沉淀
- ✓ 负责团队内两个模型的设计和运营，包含训练数据输出、模型效能评估、运营效果的持续监控以及模型运营策略的制定和优化

阿里巴巴集团-国际支付-风险控制 职务：产品运营专员

2010.11~2013.03

主要负责速卖通的交易风险审理，通过交易、账户等信息综合判断交易是否可疑，设计并配置风险策略并且结合后续风险报回情况优化调整。

当时速卖通从0开始做起，也配合产品经理负责审理系统的产品需求。期间架构从集团调整到支付宝。

阿里巴巴集团-B2B- CS-外文在线服务 职务：客户服务专员

2009.03~2010.11

B2B的CS部门，主要通过在线客服、邮件的方式帮助国外买家解决网站使用过程中遇到的问题，提出产品优化需求，分析反馈客户之声。同时也协助处理对侵权、禁限售等产品的举报（主要来自香港法务）。

主要项目介绍

再请款模型

- ✓ 背景：希望通过模型对争议案件进行有效筛选提升运营效率，在人工提交抗辩量减少近 50%的情况下确保运营结果（资损挽回率）和人工抗辩量 90%以上时持平或者更优。
- ✓ 主要工作：将人工经验梳理成事件对应数仓/线上的字段信息，协助模型团队梳理取数逻辑，对模型的输出结果进行效果以及运营成本的评估，确定运营方案。对运营实际效果负责，对各个环节进行拆解监控、分析，及时调整运营策略，确保了模型长期符合运营预期；在模型运营比较成熟以后，扩展模型的应用场景。

Daraz争议运营

- ✓ 背景：阿里巴巴收购电商Daraz，帮助接入多个支付方式，对Daraz在支付、风险管理等方面进行产品和运营的赋能
- ✓ 主要工作：Daraz电商所在的5个国家短期内上线6个支付渠道，独立负责Daraz项目的风控争议运营，从拒付风险角度做评估，保障支付顺利切流。项目上线后对Daraz（作为商前端）持续给予专业的输出与支持。从风险运营角度和支付全链路等全面考虑问题，根据自身的运营经验，能够敏锐发现系统等可能存在的问题，提出有效解决方案并推进落地。提前评估可能存在的风险并提供解决方案，如制定 topup交易拒付相关账号的冻结流程，有效保障账户安全及时止损。

客服小二拆分金额提交赔付以规避审核的违规行为预警

- ✓ 背景：赔付业务金额口径数较多增加，客服小二权力下放，需要对小二的违规行为进行发现并预警。
- ✓ 主要工作：和业务对焦赔付逻辑和处理流程，通过数据分析，提炼出小二违规操作特征，搭建模型，进行T+1的预警，及时发现此类违规行为，减少违规操作带来的业务资损。通过预警治理和宣贯，此类违规行为从原每日上百起降至20起内。