

吴桐

手机: +86 19906516328 | 邮箱: 2501576139@qq.com



工作经历

蚂蚁集团 | 数字支付事业群 | 支付产品经理

2024.07 - 至今

工作职责: 负责支付解决方案、收银台产品、资金产品。覆盖AI智能体转账、跨终端支付能力建设与支付体验治理; 主导能力范围、端到端用户动线及风险异常方案, 协同Agent、搜索、收银、收单、客服等团队推进复杂链路落地; 基于任务漏斗、错误码与用户反馈定位关键流失, 持续优化支付耗时、成功率与人工求助量。

项目经历

「阿宝」AI转账0→1

2026.07 全量上线

- 任务体验: 作为转账场景Owner, 推动智能体「阿宝」接入转账能力, 让用户通过自然语言完成信息补全、找人确认、支付和结果反馈, 降低传统流程中找入口、找人及逐项填写的操作成本。
- 能力与安全: 主导转账能力范围、端到端用户动线、对客交互及转账域能力设计, 协同Agent、搜索、收银和账单团队完成复杂链路落地; 围绕收款人、金额、用户确认和真实交易状态设计风险与异常处理。
- 评测与迭代: 向质量团队定义正常、边界、异常和安全评测要求, 并设计从用户意图到结果反馈的任务漏斗; 基于上线问题定位关键流失, 推动多轮任务体验持续优化。

「碰一下」支付

2024.07 - 2025.04

- 支付体验优化: 针对「碰一下」支付耗时与转化漏损, 通过支付链路重编排, 将会员支付耗时从4.35秒压缩至3.0秒、手持设备支付耗时从3.5秒降至2.4秒; 通过解码优化、弱网场景引导和退出前挽回等策略, 推动支付成功率提升1.3%。
- 跨终端支付能力建设: 牵头收单、收银、支付决策、智能终端、核身及外部厂商完成复杂交易能力建设; 0→1落地手表在线/离线「碰一下」支付, 推动手表日交易规模突破10万笔, 并支持OPPO与华为鸿蒙手机间的「碰一下」转账。

转账体验治理专项

2025.04 - 至今

- 人工求助治理: 负责集团级用户支付体验战役转账专项, 围绕转错账、查询记录、延时转账和产品规则等高频诉求, 推动客服原因结构化并明确真实误转与纠纷的边界, 转错账问题量减少36%, 每万笔人工求助量下降25%。
- 链路受阻治理: 基于TOP错误码和用户失败路径, 将链路受阻归纳为交互断点、模糊报错和反馈滞后三类, 牵引多团队推进动线调整、错误状态拆分和校验前置, 日均受阻减少18.8万次, 降幅83%。

教育背景

上海交通大学 | 国际工业设计工程 | 硕士 | GPA 3.92/4.0 | 排名 2/39

2021.09 - 2024.06

荷兰埃因霍温理工大学 | 工业设计 | 交换生

2023.01 - 2023.06

浙江大学 | 工业设计 | 本科 | GPA 3.74/4.0 | 保研排名 3/38

2017.09 - 2021.06

其他

- 实习经历: 曾在阿里巴巴本地生活、字节跳动与美团实习, 负责商家履约、视频会议及内容生态相关产品与体验工作。
- 工具与语言: 深度使用 Codex、Claude Code、Figma Make 等 AI 工具; 雅思 7.0。
- 校园经历: 在校期间负责上海交通大学 2022 年本科生录取通知书设计落地, 创立浙江大学学生美妆社; 获省政府奖学金、专业竞赛奖项 10 余项。