

陈玫竹

Mail: meizhuchan@qq.com Phone:13428960903

简介

14年体验设计经验，8年团队管理经验，专注AI产品与用户体验，目前负责1688设计团队，主导Agent产品、买家/商家体验、AIGC等项目设计，曾任美团/微信支付/支付宝设计主管，涵盖C端/B端/海外/SaaS/AI产品/服务设计。

具备团队搭建和人才培养经验，擅长业务目标到设计策略转化，注重团队在产品易用性/设计体系/AI技术/业务影响力等方面的建设。

工作&教育

- 2025.04 至今 1688 设计部 设计负责人
- 2022.03-2025.04 美团 设计部 业务设计主管
- 2020.09-2022.03 蚂蚁金服 支付宝设计部 设计主管
- 2019.05-2020.09 乐信公司 用户体验设计部 设计副总监
- 2011.07-2019.05 腾讯公司 国际业务部 高级设计师 | 微信支付 设计组长
- 2007.09-2011.07 中山大学 传播与设计学院 数字媒体艺术

项目经验

1688-设计部

设计负责人 25人团队 | 2025.04 至今

- 电商Agent产品设计：通过对商家的调研和痛点挖掘，结合最新的AI技术与经营数据，搭建电商运营在“选品、找商、素材、询盘、咨询”等环节的体验（遨虾、牛顿Wokr、主站AI化），提升商家生意经营效率，助力用户留存与业务开拓。
- 用增AI素材&买家体验动线AI化：通过定义“好的素材内容”，深度使用AIGC能力提升用增投放素材的生产效率与丰富度，并结合数据测试提升点击转化。同时，对端内动线链路+AI体验改造，让“人找服务”转变为“服务找人”，提升复购率。

- 团队AI化转型：通过“设计资产+AI工作流+Agent/硅基员工”，极大提升设计出品效，在团队中树立“人+AI”的协作标杆，同时，通过“AI灵感与Coding实践”等机制，逐步实现团队AI化程度提升。

美团-SaaS&到综C端

设计主管 20多人团队 | 2022.03-2025.04

- 国内外B端商家体验：带领团队进行SaaS体验走查机制和B端标准化建设（涵盖PC、Mobile、POS、PAD、手持等设备），帮助业务发现体验问题和提升交付品效，同时提升了多端多产品的体验设计一致性。
- 餐饮SaaS AI助手：基于业务主要经营场景，结合AI和数据能力，带领团队构建与之匹配的智能助手形态，通过稳定的对话式交互框架、反馈互动、高适配的功能模块和有趣的AI智能形象，为商户带来了更加轻量简便、流畅高效、智能化的助手会话体验，助力业务降低24年客服咨询量和成本。
- 数智SaaS-智慧地图改版：设计与业务共建，完成从0到1的商业化进程，实现了数据参考类产品向辅助决策产品的转变，帮助商家提高拓店效率与质量，同时从用户的场景链路、信息获取效率、信息决策效率、地图体验等多方面提升产品易用性，并帮助业务获得行业众多标杆品牌的合作和联动宣传。
- 到综C端交易链路转化提升：结合用户消费行为流的研究和业务数据，对到综业务的C端关键交易链路进行体验问题定位，通过团详改版和优惠感知设计，提升了业务全链路的点击转化和访购率，打造“省”的优惠心智。

支付宝-平台产品&线下体验

设计主管 12人团队 | 2020.09-2022.03

- APP端框架升级：围绕用户的服务使用体验，进行全链路的梳理，识别关键体验点并抽象为平台功能、全局能力、服务闭环3个层面，落地为C端服务的链路/场景串联以及主动触达，实现了“人找服务”到“服务找人”的框架提升，进而提升服务心智认知。
- 线下中台&行业方案：负责线下设计中台的搭建，包含线下触点的设计语言、资源库搭建、全流程效能提升、数据监测等，定义了线下体验的标准与原则，通过工具化和数据测试的方法提升了设计效率和转化效能；同时，为餐饮、零售、酒景、医疗、出行等行业打造体验标杆和提供线下服务解决方案。

乐信-分期乐

设计副总监 20人团队 | 2019.05-2020.09

- APP5.0改版：基于平台所面向的年轻用户，结合当下设计趋势和业务特点，定义品牌特色并应用到APP中，包括了体验框架扩展以适应业务的快速发展、品牌印象的定义和关键流程改造、更加丰富的内容和功能表达，进而提升用户满意度和品牌好感度。
- 电商黄金流程：围绕用户习惯和诉求，发起电商业务黄金流程改造，带领团队基于用户使用习惯分析，以及用户关注内容，进行搜索机制和商详页改造，提升转化率10%；同时负责运营banner的设计升级，融入动效与创意，点击效果翻倍。

腾讯-微信支付

设计组长 10人团队 | 2015.06-2019.05

- 行业体验创新：负责行业解决方案的体验创新，包括了智慧医院-扫码挂号/看病历、智慧客运-微信自助购票、智慧加油站-秒通道自动付、智慧停车场-一体式停车卡等项目，带领团队通过实地考察、用户访谈、体验蓝图、头脑风暴、创意推导等设计方法，为线下输出体验便捷且用户粘度高的行业创新方案，进而提升了微信支付在不同线下行业的覆盖率。
- 微信支付旗舰店：从2016年开始，带领团队持续与各行业KA品牌商合作跨界主题旗舰店，如面包新语无现金环保旗舰店、华润会员购超市、GAP快时尚门店、Costa Coffee英伦之旅旗舰店、北京大悦城直播游戏主题商城等项目，连接微信产品能力和线下场景，打造“支付+”的体验标杆，成为了各行业深度合作的实体样板间。
- WeChat Pay海外：负责WeChat Pay的体验落地和各国家运营推广设计工作，打造了WeChat Pay重点联名项目，包括北海道机场体验区、富士急智慧乐园、法国BHV智慧美妆等具备地方特色的case，提升了微信支付在海外的品牌影响力。
- 重点传播项目：负责微信支付无现金日、红包店、微信支付接入APPSTORE的体验和品牌传播设计等方案，带来了亿级用户的参与和市场占有率提升，传播量达千万级别曝光。

腾讯-国际业务部

高级设计师 | 2011.07-2015.06

- JOOX音乐项目：负责iWatch/Web平台的UX设计和整体品牌设计，为音乐体验提供互动性更加良好的品牌识别和用户体验，荣获2015年东南亚地区及港澳地区音乐类APP排名第一。
- StoryCam APP：负责StoryCam的概念设计和UX设计，率先尝试扁平化设计和有创意的交互体验，整体杂志扁平的设计风格也得到了内外部的极大认可，公司内进行设计分享。
- WeChat海外品牌&运营设计：搭建了微信海外的全新品牌识别系统，提升了品牌的品质感和统一性，同时负责海外运营设计，通过与多个国家市场人员、用户的访谈和了解，针对不同市场区域的用户特征，为WeChat海外运营推广的设计建立2套不同的设计风格，符合当地用户喜好的同时提升转化率56%。