

侯家律

☎: +86 19955206819 | +66 0825504908 |

✉: op1254776868@163.com

🌐: <https://www.incensehou.work>



专业技能

工作技能：数据分析、业务诊断、数据可视化、Python数据分析库、Python爬虫、Scrapy、SQL、Tableau、VBA、Excel、Selenium;
语言能力：母语为粤语和普通话、泰语和英语可以作为工作语言、CET4 & CET6、美企工作经历、泰国工作留学经历；

工作经历

- | | | |
|---|------------------------|---------------------|
| PayPal(贝宝) | Compliance Advisor | 2021年05月 - 2023年04月 |
| <ul style="list-style-type: none">合规稽查：根据不同国家/地区的金融法规，对全球各国的个人、公司、机构账户的信息进行审查，确保金融交易的合规性；流程优化：基于现有SOP流程及泰国当地官方资料，参与完善SOP泰国部分的流程优化及完善工作，以提高审查效率和客户满意度；工具优化：使用Excel的VBA、宏工具自行制作自动化工具，简化邮件编辑、信息记录的工作，帮助团队提升了30%的工作效率；团队协作：与一线当地的客服团队合作，指导他们对应的审查流程，收集客户的反馈、投诉工作进行及时的汇报和后续的跟进； | | |
| Anantara(美诺酒店集团) | Membership Coordinator | 2023年08月 - 2024年02月 |
| <ul style="list-style-type: none">订单管理：根据公司的活动、会员的计划，帮助会员制定度假计划，安排行程，协助会员完成最终的房间、服务等预约；投诉处理：收集、处理会员对业务产品、服务的反馈、投诉，积极和会员沟通，根据会员痛点提供补偿方案和其他挽回措施；流程优化：使用Python，对会员信息进行再处理，实现数据汇总、自动化生成邮件的功能，提升团队的信息反馈速度、工作效率； | | |
| Freelancer | Python爬虫 | 2023年01月 - 至今 |
| <ul style="list-style-type: none">数据采集：使用Python的爬虫库，Request、BeautifulSoup、Scrapy框架、Selenium自动化工具进行所需数据的抓取和处理；数据支持：基于客户的业务需求，对抓取的数据做数据清洗和聚合，最后输出标准结构化数据，或导入到所需的数据库中存储；自动办公：基于所需的数据和业务流程，使用Python和VBA工具来制作GUI界面，可以实现特定所需的自动化办公流程；数据看板：利用Tableau、Excel等BI工具制作数据看板，实现数据的可视化，让数据呈现更加清晰，并且可以实施跟踪数据变化；涉及领域：项目主要包含出行服务平台、旅行产品平台、售票系统等提供本地服务的平台，主要客户来源于中国、欧洲、泰国； | | |

项目经历

推动业务增长和提升客户忠诚度：线上零售平台数据分析

- 数据获取：来源于Kaggle，使用SQL进行数据清洗，确认可用数据和数据类型，编写SQL语句搭建子表以便后续可视化中直接使用；
- 指标确认：使用SQL对各列数据的含义做大致的了解，观察数据整体结构，整理可以通过现有数据搭建的业务指标，通过Tableau可视化工具粗略观察数据的分布，确认需要解决、可以洞察的业务问题；
- 用户分层：根据客户的消费记录、消费商品数、消费总额搭建RFM模型，用以分析各类客户分布情况，确保CRM策略的健康情况；
- 报告输出：通过对具体的指标：回购率、留存率、生命周期、人均消费信息等，结合不同的维度，分析可以提升/改善业务增长（销售额）和提升客户忠诚度的地方，并根据分析结果提出可落地的业务建议；

客服部门处理投诉案件的数据分析

- 数据处理：数据来自于公司内部数据，使用Python的Pandas库进行数据整理和清洗（后续的脱敏处理）、Matplotlib库进行可视化；
- 数据探索：根据业务的核心内容，以提高客户的满意度(CSAT)为目标，从赔偿金额、投诉源、地区等维度分析原因，为后续优化产品服务的功能流程以及人员配置做数据基础；
- 看板搭建：使用Tableau搭建数据可视化看板，增强数据可读性，为后续搭建实时的数据看板作基础，可以方便日常QA团队可以及时发现潜在问题并及时处理；

售票网站自动抢票程序

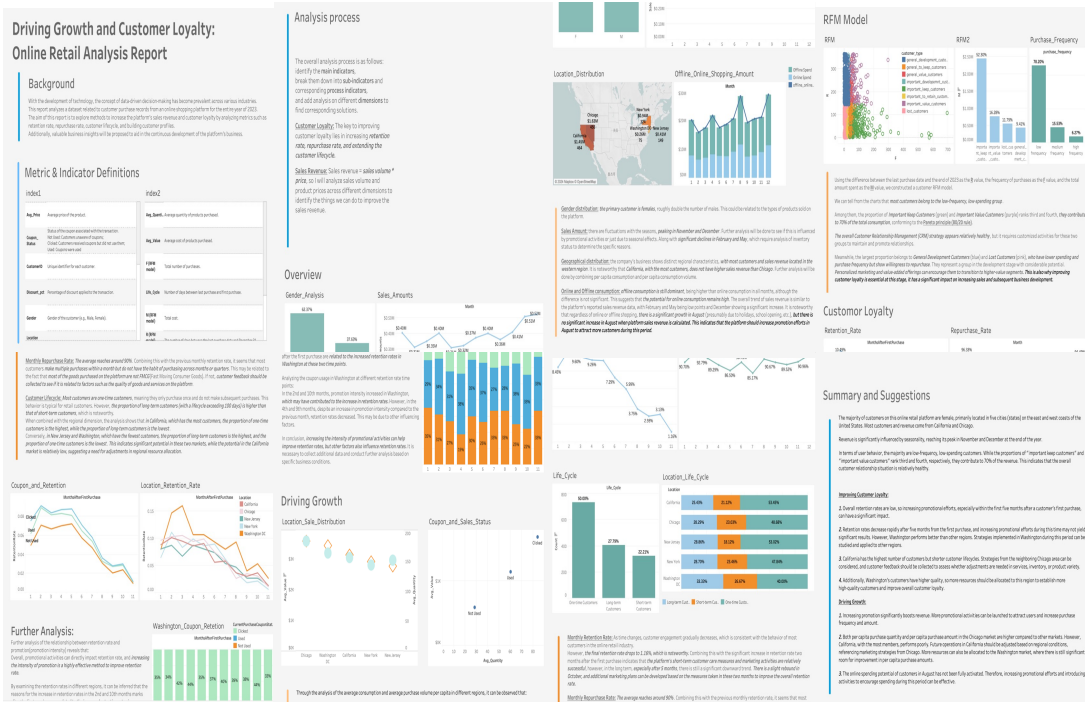
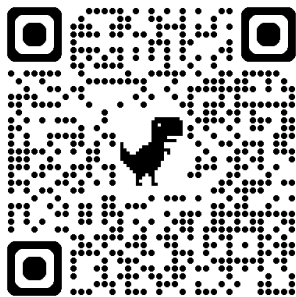
- 流程确认：确认从登录开始到付款成功的整个流程，利用Selenium自动化工具+Python网页分析模拟，实现购买过程的自动化；
- 逻辑梳理：根据需求对不同场次和位置进行优先级排序，使用Python多进程实现多账户同时登录模拟购票流程，实时导出重要信息截图以及支付页图片确保流程的准确，并统一打包发送给客户；

教育经历

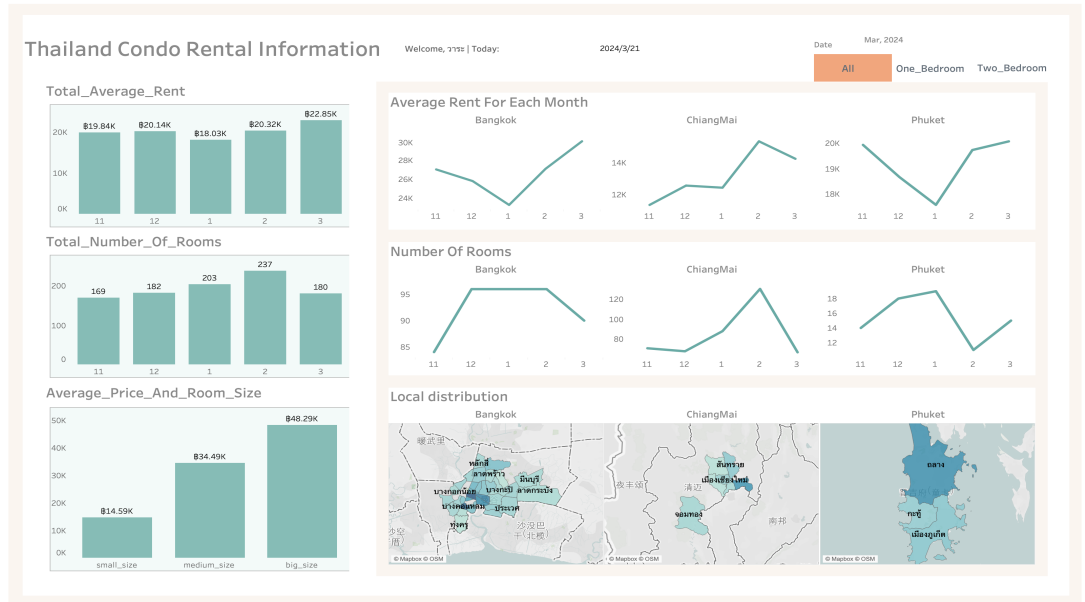
- | | | |
|-------------------|------|---------------------|
| 西安外国语大学 | 本科 | 2017年08月 - 2021年07月 |
| 泰国国立发展管理大学 (NIDA) | 交换学习 | 2019年08月 - 2020年04月 |

Portfolio

Data Analysis Report : <https://www.incensehou.work/data-analysis-report/>



Data Dashboard : <https://www.incensehou.work/data-dashboard/>



Personal Website : <https://www.incensehou.work/>

