/ 數位產品規劃 · AI 應用導入 · 需求分析

鄭寬益 Frank

數位產品規劃 × AI 應用導入 × 業務-IT 需求轉譯
10 年保險業經驗，從需求定義、開發協作到上線導入。

線上作品集
frankcheng.zeabur.app



PHONE 0933-980-591
EMAIL frank19950310@gmail.com
LOCATION 新北市三重區
現職 全球人壽 數位運用規劃人員（2026/10—Now）

自我定位

保險通路出身，把業務痛點從 0 到 1 轉化為可落地方案。

10 年保險業經驗，從業務第一線轉往通路企劃與數位專案。現任全球人壽訓練發展處數位運用科，負責**業務員輔銷系統**的需求規劃與優化、**業務主管管理平台（Tableau）**，並持續負責 **AI 輔導工具 MaiShadow** 的產品規劃（提案獲公司 AI 提案競賽第二名）。以 **Claude Code** 作為開發夥伴：我負責需求定義、拆解任務與驗收，AI 負責實作，獨立完成增員面談數位工具。持**準壽險管理師（ALMI）**，熟悉保險業務流程。

#數位產品規劃 #系統需求規劃 #AI應用導入 #AI協作開發 #保險領域經驗

工作經歷

數位運用規劃人員 · 全球人壽 訓練發展處
2026/10 – 迄今

+ **業務員輔銷系統需求規劃**：負責行動辦公系統的投保、新契約與績效查詢等功能需求與優化，與開發單位協作推動上線，並建立功能使用數據追蹤。
+ **業務主管管理平台（Tableau）**：負責平台營運、優化與推廣。
+ **AI 輔導工具 MaiShadow**：負責產品規劃，與開發單位協作推動導入。

業務策略規劃執行人員 · 全球人壽 業務策略規劃處
2025/05 – 2026/09

+ **主導管理平台（Tableau）導入**：整合 14 張行銷績效與人力發展報表，使用者約 250 人。
+ **發起 AI 輔導工具 MaiShadow**：提案獲公司 AI 提案競賽第二名，擔任需求方推動開發。
+ **獨立開發 OneTouch 增員面談數位工具**：需求定義、介面設計到上線一人完成（以 Claude Code 協作開發）。

高資暨企業行銷部 專案分析規劃人員 · 南山人壽
2023/10 – 2025/04

+ **開發 MDRT 資訊網站**：提供業務員自助查詢 MDRT 資格與進度，並建置內勤數據儀表板。
+ **主導 MDRT 制服製作專案**。
  ↑ 入會率 65% · 會員滿意度 4.9，雙創歷年新高
+ 負責數據分析、數位系統建置與優化、美編設計與簡報提案。

業務營運部 · 凱基人壽（原中國人壽）
2020/03 – 2023/09

+ **與麥肯錫合作推動通訊處轉型**：問題診斷、關鍵主管輔導、課程設計與講師培訓。
  ↑ A 處新人登錄 +164%（14→37 人）· FYC +21%　B 處 FYC +36%
+ **創立「卓越俱樂部」**：以尊榮會員制激勵組織發展型業務員。
  ↑ 專案啟動數 +38%（114→157 人/年）· 卓越之星 +46%

業務主任 · 三商美邦人壽
2016/11 – 2019/12

+ 帶領團隊達成銷售目標，曾獲「新人王」「高峰競賽」「最年輕業務主管」殊榮。

/ 核心能力

- **AI 應用規劃與需求定義**
  AI 輔導工具的需求定義與產品規劃；以 Claude Code 協作開發內部工具
- **系統需求規劃與跨部門協調**
  業務員輔銷系統、管理平台的需求轉譯，與開發單位對齊範圍與驗收
- **服務流程數位化與 UXUI**
  增員面談工具的動線與介面設計，獨立開發上線
- **專案規劃管理與導入**
  範疇定義、時程與資源協調、試行到導入與教學

/ 進修

2026 已結訓
EC-Council CAIPM AI 專案管理課程
恆毅訓練中心

2026 已結業
AI UX 賦能需求實體化 實戰工作坊
恆毅訓練中心

/ 學歷

2013 / 09 – 2017 / 06
工業工程與管理系 學士
國立高雄應用科技大學

/ 證照與技能

保險／金融證照

準壽險管理師 ALMI | 人身保險業務員 | 投資型保險商品業務員 | 外幣收付非投資型人身保險 | 金融市場常識與職業道德

專長技能

需求發掘 | UI/UX 設計 | 試辦規劃 | 可行性評估 | LLM 應用 | Claude Code 開發 | Tableau | 數據分析 | 簡報提案

數位專案精選

以「**痛點 → 解決方案 → 我的角色 → 成效**」呈現實際推動經驗，三個專案皆於全球人壽推動。

01 OneTouch 增員互動網站

全球人壽 · 需求定義到開發一人負責

↑ 獨立開發上線

痛點

增員面談缺乏一致且具互動性的數位工具，主管各憑經驗，體驗與成效不穩定。

解決方案

設計「**了解自我 → 產業了解 → 制度介紹**」三段式面談流程，搭配「圓夢起點」六步驟落差體驗。

我的角色

獨立負責需求定義、UI/UX 設計與前端開發，以 Claude Code 完成開發與部署。非工程背景，需求不明確時先自行研究、做出原型與使用者驗證。

成效

第一階段 **6 項互動與測驗工具**上線，提供業務主管增員面談使用；並建置單位專屬導流連結與回饋收集機制。

02 管理資訊平台（Tableau）導入

全球人壽 · 需求分析與推廣導入

↑ 14 張核心報表整合

痛點

業務主管的管理資訊分散於多張報表，難以在同一處掌握行銷績效與人力發展狀況。

解決方案

導入 Tableau，整合行銷績效與人力發展共 **14 張核心報表**為單一檢視入口。

我的角色

盤點報表需求、與開發團隊協作，主責推廣導入與操作教學。

成效

開放 AM、UM 管理職級與內勤**約 250 人**使用，管理資訊集中於單一平台查詢；2026/10 起由我擔任平台負責人。

03 MaiShadow 業務主管 AI 輔導工具

全球人壽 · 需求方／產品負責人

↑ 公司 AI 提案競賽 第二名

痛點

業務主管缺乏系統化的輔導模式——資深主管的隱性經驗難以傳承，資淺主管則沒有 SOP。

解決方案

規劃具 **AI Agent 行為**的輔導工具：自動推薦輔導名單、AI 產出診斷摘要與方案，形成「**輔導 → 改善 → 再輔導**」閉環。

我的角色

需求方／產品負責人——前期痛點訪談、需求定義、競賽提案，並與開發單位協作推動導入。

成效

提案獲**公司 AI 提案競賽第二名**，公司決定優先開發。

/ 其他經驗

通訊處轉型（凱基 × 麥肯錫）

問題診斷、主管輔導、課程設計與講師培訓，創下登錄與 FYC 成長紀錄。

卓越俱樂部

尊榮會員制組織發展激勵專案，專案啟動數 +38%，突破歷史紀錄。

MDRT 資訊網站

業務員自助查詢 MDRT 資格與進度＋內勤數據儀表板。