

王文博

AI 运营实践 / 运营效率提升

18810014500

weber@88.com

北京 · 天津



个人简介

AI 解决单点效率，Workflow 创造组织价值。

教育背景

2003.08 — 2007.06

西华师范大学 化学教育专业

获得本科学历。

工作经历

2021.09 — 至今

运营总监 北京华瑞格纳科技有限公司

负责增值服务（延保）业务全链路运营管理，涵盖产品运营、履约交付、客服管理、维修网络管理、风险控制及数据运营，通过标准化流程与数据驱动持续提升运营效率和客户体验。

- 主要工作：
- 负责增值服务业务（延保、换新等）的整体运营管理，统筹产品、客服、履约及风控等业务模块。
- 建立并持续优化售后履约体系，负责工单流转、维修服务商管理、SLA 管控及服务质量提升。
- 建立客服运营指标体系，优化服务流程、知识库及质量管理，提升客户满意度和运营效率。
- 建设维修服务商考核及风控体系，通过标准化运营和风险控制降低赔付成本，提升项目盈利能力。
- 基于业务数据开展运营分析，持续优化运营策略、业务流程及关键经营指标。

2019.02 — 2021.08

产品经理 北京众安保修科技有限公司

负责公司售后服务 SaaS 平台及延保业务系统的产品规划与迭代，围绕售后服务全流程数字化，持续推动业务流程标准化、平台化和智能化建设。

- 主要工作：
- 负责售后服务 SaaS 平台整体产品规划与需求设计，构建覆盖客服受理、工单流转、服务实施、数据统计等环节的一体化服务管理平台。
- 规划自动派单能力，结合地理位置、服务品类、服务类型、历史服务关系等多维规则，实现工单智能分派，提升履约效率。
- 参与服务商城产品规划，支持安装、维修、清洗等服务商品线上销售及私域运营能力建设。
- 持续推进延保销售系统迭代，支撑业务增长。

2017.07 — 2018.09

运营总监 北京小保科技有限公司

负责全国售后服务运营体系建设，统筹客服中心、维修履约网络及服务商管理，持续优化运营效率、服务质量及用户体验。

- 主要工作：
- 负责客服中心日常运营管理。
- 建立全国服务商管理体系，管理 300 余家授权服务商及多个维修中心，保障全国售后服务交付。
- 优化维修履约流程及运营规范，提高维修效率、服务质量及客户满意度。
- 建立运营数据统计与分析机制，为业务运营提供数据支持。

2011.04 — 2017.06

运营经理 北京英睿得科技服务有限公司

负责全国售后服务交付体系建设，统筹客服中心、服务商网络、维修中心及数字化平台建设，推动业务流程标准化与服务能力持续提升。

- 主要工作：
- 负责客服中心团队建设及运营管理，建立人员配置、绩效考核及运营管理机制。
- 建立全国服务商管理体系，负责授权服务商网络建设、维修质量管理及履约能力提升。
- 主导自营维修中心建设，优化寄修服务模式，在服务品质、运营效率及成本控制方面持续优化。

- 以产品负责人身份推进服务管理平台建设，完成业务需求分析、流程设计、产品原型及需求文档，覆盖客服、工单、质量、费用及服务商管理等核心业务。
- 主导工程师 App 产品设计，实现维修过程管理、实时定位、费用结算及双向加密通话等能力，提升服务过程透明度和可追溯性。
- 推动微信公众号服务平台建设，实现在线报修、服务进度查询及在线咨询等功能，提升用户服务体验。

2008.07 — 2011.03

技术主管 西宁海联计算机维修有限公司

负责品牌电脑产品售后维修及技术支持，组织维修团队开展硬件检测、维修及质量管理工作，期间取得了联想台式机、笔记本及服务器官方维修认证。

- 主要工作：
- 负责品牌电脑产品（台式机、笔记本、服务器等）的售后维修技术管理工作。
- 制定维修流程、技术规范及故障处理标准，提升维修效率和服务质量。
- 负责疑难故障分析、技术支持及维修方案制定。
- 指导维修工程师进行硬件检测、故障诊断和维修处理。
- 跟踪产品常见故障，建立故障案例库和维修经验库。

2007.08 — 2008.06

化学老师 福建林厝中学

负责初三化学教学工作，承担五个班级约 140 名学生的课程教学及备考辅导，制定教学计划、组织课堂教学并完成中考教学任务。

- 主要工作：
- 制定教学计划和课程安排，组织课堂教学及实验演示。
- 根据学生学习情况持续优化教学方式，提升课堂学习效果。
- 负责中考复习及备考辅导，顺利完成当年度教学目标。

核心能力

● 客服与履约管理

深耕客户服务与售后履约管理，覆盖客服中心、工单流转、维修服务及质量管理，提升客户体验。

● 运营体系建设

从 0 到 1 搭建企业服务运营体系，覆盖组织、流程、标准及服务网络建设，实现业务规模化与标准化运营。

● 数据经营与分析

建立业务指标体系，通过数据分析洞察运营问题，辅助经营决策，实现效率提升与成本优化。

● 系统建设与数字化

具备业务系统规划与建设经验，将业务流程沉淀为数字化平台能力，推动运营在线化与智能化。

● 流程梳理与优化

深入业务场景梳理流程链路，通过 SOP、SLA 及流程优化提升运营效率，推动业务持续改善。

● AI 落地与运营提效

探索 AI Agent、Workflow 与自动化技术在企业运营场景中的应用，推动知识管理、流程自动化与效率提升。

项目经历

客服运营体系优化

- 背景** 客服中心作为用户服务入口，随着业务增长，需要提升：服务响应效率，问题解决能力，用户满意度
- 目标** 建立标准化客服运营管理体系。
- 负责**
- 人员管理：人员配置，岗位职责，培训体系。
 - 服务管理：服务流程，服务规范，质检机制。
 - 指标体系：接通率，响应时间，一次解决率，满意度
- 价值**
- 提升客服运营效率，优化用户服务体验，建立客服管理标准

全国售后服务体系建设

- 背景** 随着服务覆盖区域扩大，全国售后服务体系面临：
服务标准不统一，维修质量参差不齐，服务商管理困难，服务过程缺少透明管理。需要建设统一的售后服务运营体系。
- 目标** 打造覆盖：总部运营管理，区域服务体系，维修服务网络，终端用户服务，的全国服务管理体系。

- 负责

1. 服务网络建设：负责服务商开发与管理，服务能力评估，服务区域规划，服务商合作机制。

2. 服务标准建设：建立服务流程规范，技术维修标准，服务质量标准，服务考核体系。

3. 履约质量管理：通过工单监控，服务评价，异常分析，服务改善，提升服务质量。
- 价值

• 建立全国统一服务管理模式

• 提升服务网络运营能力

• 降低服务质量波动

• 提升客户满意度

▮ 延保业务运营体系建设

- 背景

随着消费电子及家用电器延保业务规模增长，业务链路逐渐复杂，涉及产品设计、销售渠道、用户服务、维修履约、服务商管理、费用结算等多个环节。

传统运营模式存在：

产品与服务流程衔接不足/用户服务体验不稳定/维修履约过程缺少统一标准/服务成本和风险缺乏有效管理等问题。需要建立覆盖延保业务全生命周期的运营体系。
- 目标

建立从产品销售到售后履约的完整运营闭环：产品设计->订单投保->服务受理->工单分派->服务履约->费用管理->数据分析。实现业务标准化、服务流程化、运营数字化。
- 负责

1. 业务流程设计：

• 梳理延保全流程：订单投保流程，服务受理流程，工单分派流程，维修履约流程，异常处理流程，费用结算流程，建立标准 SOP。

2. 服务运营管理：

• 建立：服务 SLA 标准，服务质量评价体系，服务商管理规范，履约监控机制，提升服务稳定性。

3. 业务数据管理：

• 建立运营指标：服务及时率，满意度，履约成本，赔付率，通过数据驱动业务优化。
- 价值

• 建立延保业务标准化运营体系。

• 打通销售、服务、履约完整链路。

• 提升服务交付能力和用户体验。

• 支撑业务规模化发展

▮ 数据经营分析体系建设

- 背景

随着业务复杂度提升，仅依靠经验管理无法满足经营需求，需要建立数据驱动的运营管理体系。
- 目标

建立业务数据，指标体系，分析洞察，运营优化的数据闭环
- 负责

1. 指标体系建设：建立业务指标（订单量，服务量，完成率），效率指标（响应时间，SLA 达成率），质量指标（满意度，投诉率），成本指标（服务成本，单均成本）

2. 数据分析：通过数据发现服务瓶颈，成本异常，服务质量问题，推动业务改善。
- 价值

• 从经验管理转向数据管理，提升运营决策能力，支撑业务持续优化。

▮ 延保服务数字化平台建设

- 背景

传统售后管理过程中：信息依赖人工传递，工单状态不可视，服务数据分散，管理决策缺少数据支持，需要通过数字化平台提升运营效率。
- 目标

建设覆盖：客户服务，客服系统，工单平台，服务商管理，工程师移动端，数据分析，的一体化售后服务平台。
- 负责

1. 平台规划：负责业务需求分析，产品功能规划，系统流程设计。

2. 核心模块建设：包括工单管理，服务商管理，订单管理，维修过程管理，数据统计分析。

3. 移动服务能力建设：推动工程师 APP，移动接单，维修过程记录，用户确认，服务评价。
- 价值

• 实现售后业务线上化，提升服务过程透明度，降低人工管理成本，支撑规模化运营

▮ AI 驱动运营提效实践

- 背景

企业运营过程中存在大量重复工作：信息整理，数据分析，文档生成，知识查询，流程执行，AI 技术的发展提供了新的运营升级方式。
- 目标

探索 AI 在企业运营场景中的实际应用：从人工处理升级到 AI 辅助，流程自动化，智能运营。
- 负责

1. AI 知识助手：企业知识库，服务规范查询，FAQ 生成，业务培训辅助。

2. AI 流程自动化：数据整理，信息提取，自动生成报告，自动通知。

3. AI 运营分析：业务数据分析，异常发现，运营建议生成。
- 价值

• 提升运营人员效率，降低重复劳动，加速知识沉淀，探索企业 AI 应用模式