

个人简历

姓名：周均垒

电话：18340811867

邮箱：18340811867@163.com

年 龄：26

住 址：武汉市

工作经验：3 年



教育背景

学校名称：大连民族大学

所学专业：网络工程

就读时间：2014.07-2018.06

学历学位：本 科



工作经历

公司名称：华为荣耀武汉自建线联络中心(上海前锦 ODC 员工)

在职时间：2019.10-至今

职位名称：技术主管

工作描述：武汉场地技术支持、员工赋能技术提升、处理用户技术问题及供应商技术团队管理等

1. 武汉自建线联络中心技术支持：

负责武汉自建线的员工的技术能力提升，通过理论课程培训、样机实测、情景模拟、样机拆卸与组装及系统恢复刷机等多方面全方位的提升员工的技术能力，提升员工工作战能力，提高用户满意度。

2. 供应商技术团队管理：

- 制定并优化线上服务运营管理规范标准和供应商执行标准，输出六位一体能力模型，规范技术问题升级流程机制，监督供应商执行落地，并确保业务指标达成。
- 通过日常数据分析技术团队不足点，拉通相关资源进行针对性赋能，同时根据各员工技术能力和兴趣点不同进行分组运营，从而高效处理供应商技术业务。

3. 消费者线上服务满意度提升（技术侧）：

收集用户产品技术类问题（新品发布），定期输出分析报告，拉通相关部门，完善产品功能；推动消费者产品问题解决和消费者体验提升。

公司名称：捷鹏科技（大连）有限公司

在职时间：2017.7-2019.8

职位名称：产品经理

1. 根据公司需求以及市场调研和竞品调研精准定位用户群体；
2. 制作产品需求文档，确认信息架构，设计产品原型；
3. 与各个部门配合沟通，推动整个项目的开发并保证产品按时上线发布；
4. 上线前测试并收集各方问题需求，及时改进相关功能，优化功能流程并及时与开发部分沟通，保证其落地并完善用户体验；
5. 服务用户-板块对接：用户体验流程优化建议，外呼调研等，社区运营 SOP 改善与落地执行监督
6. 提炼需求定期输出反馈报告，明确产品迭代方向，
7. 辅助用户运营，针对用户群类型，策划和执行针对性动作，并追踪动作效果。



项目经历

参与项目名称：荣耀天猫店铺客服直播

项目时间：2020.09-至今

项目职位：直播运营

项目描述：在直播卖货成为主流的背景下，急需搭建武汉客服直播团队从而提升店铺销量，完成公司季度、年度任务目标，并扩大市场占有率。

【主要职责】制定直播流程，规范直播脚本，协调运营侧讨论直播玩法，成立服务小组对直播间下单用户进行满意度调查，提升直播转化率及满意度。

【人员架构】主播招聘、自建线设立专门直播小组（含服务小组），进行每日直播支撑及满意度调查分析，每天播后组织团队进行播后复盘，通过分析热点问题、活动问题剖析用户心理，制作直播利益点及直播玩法；

【难点突破】由于在线客服普遍缺乏沟通技巧、产品销售策略、直播技巧，初期客服直播成交转化率偏低，仅为 6%；直播观看人数日均 200 人；鉴于此，积极拉通杭州直播部门及培训组，开售直播技巧、沟通技巧、互动技巧、销售技巧及产品知识等相关课程，滚动式覆盖，并于每日、每周、每月定期开展分享沟通会，提高主播直播技巧，实现直播成交转化率的逐步提升。

【项目成果】10-1 月份连续四个月每日成交转化率达到了 20% 以上，超出人工客服在线询单转化率 20%，超越原定 10% 的目标。



自我评价

本人性格踏实、稳健，善于沟通和聆听，乐观向上。有多形式工作经验，工作认真负责，能够承受工作带来的压力。具有良好的团队合作能力，注重理论和实践相结合，能在工作中不断提升自我价值，提高做人做事的能力！