

# K12在线教育运营报告

# 述职主题

- K12 的精细化运营
- 低幼项目/河马平台的建设
- 班主任客服化

# K12的精细化运营

- 退费流程线上化
- 课节评估线上化
- 课程有效期
- 微信服务号建设
- 销售运营报表

# 退费流程线上化

- 目标
  - ① 为运营数据的准确性建立基础
  - ② 消除人工核算退费金额出错的风险
  - ③ 用系统代替人对退费流程进行信息管理
- 方法
  - ① 退费流程线上化
  - ② 依据订单和账本消耗自动计算退费金额
  - ③ 定期为会计输出审核表，为出纳输出打款表
- 目前状态
  - ✓ **①②**已经上线，且投入使用中
  - ✓ **③**排期中，预计9月底上线

# 课节评估线上化

- 目标
  - ① 用系统代替人对课节评估流程进行信息管理。
  - ② 可节约师资部3个人力
- 方法
  - ① 建立待评估课节库（考核期老师的课节和被投诉的课节）
  - ② 为评估老师分发课节评估任务
  - ③ 收集且复核评估老师的课节评估结果
  - ④ 依据课节评估结果和规则淘汰老师
- 目前状态
  - ✓ 课节评估流程已经上线，并依据运营反馈完成了一个版本的迭代。

# 课程有效期

- 目标：
  - ① 降低公司的整体的运营风险，为预存学费增加一个有限的收入确认周期。
  - ② 为后期提供增课耗和续费的运营工具
- 方法
  - ① 为订单设置退费有效期。
  - ② 为学员设置上课有效期。
  - ③ 学员订单增加退费有效期的显示。
  - ④ 运营后台显示上课有效期和退费有效期。
  - ⑤ 退费有效期过期不予退费，上课有效期过期不予排课。
- 目前状态：
  - ✓ ①②③④于9.1日上线
  - ✓ ⑤暂时没有上线，但不影响运营（因为最短的有效期是3个月，所以12.1日之前完成这部分功能对运营无影响）

# 微信服务号建立

- 目的
  - ① 消除IOS发版本的障碍（支付功能）
  - ② 功能升级更方便（无需提审应用市场）
  - ③ 服务通知触达率更高（微信消息提醒）
  - ④ 跨平台，减少开发维护工作量（Android, IOS, 微信服务号, 小程序, M站）
  - ⑤ 建立售后客服的微信咨询渠道
- 方法
  - 将老师端和学生端已有的功能基于H5实现
- 当前状态
  - 订单/支付已经在“100教育服务号”上线，并投入使用
  - 9月30日，老师端和学生端的所有功能在“100教育服务号”上线

# 销售运营报表

- 目标
  - ① 销售运营报表自动化且数据准确无误
  - ② 基于该报表能够销售的日常管理
- 方法
  - ① 重构数据存储计算平台
  - ② 依据行为日记统计数据（不依据状态数据统计）
- 当前状态:
  - ✓ ① 已经完成
  - ✓ ② 已经完成计算逻辑的整理，预计9.15日上线

# 述职主题

- K12 的精细化运营
- 低幼项目/河马平台的建设
- 班主任客服化

# 低幼项目运营系统的建设

- 河马平台（业务支撑平台）的构建
- 学生端的课节支撑服务
- 老师端功能
  - ✓ 课程表
  - ✓ 约课（老师约学生）
- 家长端微信服务号
- 师资招聘系统

# 河马平台的构建

## 课程中心

- 课程配置
  - 上课模式配置：一对一标准化和一对一个性化
  - 课节阶段配置（课前/课中/课后时长配置）
  - 排课间隔配置
- 商品配置
  - 价格策略配置
  - 课程有效期配置
  - 支付有效期配置

## 教研中心

- 教材配置
  - 目录设置
  - 教学目标设置和修改
  - 课件设置和修改

## 学生中心

- 学生查询/列表
- 学生详情
- 学生维护
  - 基本信息维护
  - 新建订单
  - 排课/取消排课
  - 退/补/赠
  - 课时账本/课时明细
  - 课程表
  - 扩科
  - 切课
  - 课程置换

绿色字体为已完成功能，深蓝色字体为正在开发中的功能

# 河马平台的构建

## 订单中心

- 订单查询/订单列表
- 订单详情
- 线下收款

## 老师中心

- 老师查询/老师列表
- 老师详情
- 老师维护
  - 基本信息维护
  - 可教课程
  - 课程表

## 用户权限

- 角色管理
- 菜单管理
- 组织架构管理
- 用户管理

绿色字体为已完成功能，深蓝色字体为正在开发中的功能

# 河马平台（业务支撑平台）的构建

- 目前状态：
  - ✓ 3.0版本已经开发完成（河马平台具备上线新业务的基础运营功能）
  - ✓ 能够基于河马平台快速完成新业务的老师端和学生端上课工
  - ✓ 正在开发中的3.1版本
    - ① 扩科
    - ② 切课
    - ③ 老师中心

# 低幼项目学生端的课节支撑服务

- 功能点
  - ✓ 获取最近上课的课节
- 目前状态
  - ✓ 满足现阶段和产品内测阶段的需求

# 低幼项目老师端的功能

- 功能点：
  - ① 课程表
  - ② 约课（老师约学生）/取消
- 目前状态
  - ✓ 已经完成

# 家长端微信服务号

- 功能点：
  - ✓ 课程表
  - ✓ 课时账本/课时明细
  - ✓ 订单列表/购买/支付/课程详情
  - ✓ 课程协议签订
  - ✓ 模板消息提醒
- 目前状态：
  - 已经完成开发
  - 微信服务号没有申请，以M的形式上线

# 师资招聘系统

- 实现师资招聘流程

- ① 注册
- ② DEMO视频
- ③ 线上培训
- ④ MOCK教学
- ⑤ 信息终审

- 目前状态：

- 9.15完成开发。

# 述职主题

- K12 的精细化运营
- 低幼项目/河马平台的建设
- 班主任客服化

# 班主任客服化的里程碑

时间点	里程碑
2018/10/15	<p>系统集成完成:</p> <p>在线咨询, CRM, 工单系统</p> <p>团队组建完成:</p> <p>在线咨询4人（广州）,</p> <p>电话客服2人（广州）,</p> <p>课程规划2人（北京）,</p> <p>排课专员1人（北京）</p>
2018/12/1	有100个学生上线运营

# 班主任客服化

- 目前状态
  - 完成项目团队的组件
  - 完成系统方案和运营方案的初稿（待评审）
  - 确立以K12业务切入
  - 完成K12 产品&知识库的建立

# 研发管理-优化

- 规范需求提出流程
  - 避免不合理或未经充分论证的需求
- 引入项目看板
  - 高效同步需求研发进度
- 集中需求评审（每周四晚7: 00）
  - 集中时间
  - 集中人员（业务，产品和技术）



**THANKS U**