

向洪立

AI 应用实施 | 业务流程数字化

重庆 | 602419574@qq.com | portfolio.lifttime.xyz

个人优势

5 年以上电子产品售后、质量、运营与流程经验，参与电子产品售后站点建制及 60+ 人团队运营。熟悉收件、定损、维修、品检、外呼、发货及 SLA 等业务流程；擅长从现场问题梳理需求、规则与指标，将分散的人工判断和管理动作转化为可验证的工具、数据看板 and 轻量系统，并完成业务验证、测试验收、培训及使用优化。

具备 AI 应用实施相关实践，完成售后案例智能辅助、流程审查及知识检索原型，关注知识来源、证据引用、规则适用性、人工复核边界和评测方法；不将原型或概念验证描述为正式生产系统。

核心能力

业务与实施	需求调研 · 流程与 SOP · 规则与指标口径 · 原型验证 · UAT · 用户培训 · 问题闭环
AI 与数字化	知识检索与引用 · Prompt / Workflow · 人工复核边界 · Excel / BI · Chrome 扩展 · 轻量 Web 工具

工作经历

惠州智品汇电子科技有限公司 | PE (品质 / 流程 / 定损) | 2026.05-2026.08 | 受邀返聘

- 分析定损、品检、NTF、二返、低分和时效问题；梳理异常场景、判断规则、测试媒体清理、开机复检及记录留痕要求。
- 结合实际案例设计 AI 辅助与流程审查原型，定义字段、规则适用性、证据状态和人工复核标准，并完成内部业务验证。

惠州智品汇电子科技有限公司 | 生产 / 运营主管 | 2025.04-2026.03

- 参与站点建制与业务爬坡，支持团队由 6 人扩展至 60+ 人；负责交付指标、异常协调、岗位安排及甲方沟通。
- 梳理收件、定损、维修、品检、外呼和发货全链路 SOP，识别人工订单与跨表统计瓶颈，推动预警工具和运营看板用于业务场景。

转转循环科技有限公司深圳分公司 | 质量管理 / 测试工程师 | 2024.08-2025.04

- 负责手机、笔记本及智能穿戴设备检测、质量判定和异常复测，月均检测约 2500 台。

成都旭日雁通讯技术有限公司重庆分公司 | 售后工程师 → 寄修主管 | 2020.06-2024.08

- 负责小米手机及生态链产品维修和技术支持，后晋升寄修主管；负责寄修中心交付、岗位安排、人员绩效、异常处理及甲方沟通。

代表项目

SLA 工单超时预警浏览器插件 | 业务场景使用 | 2026.05-2026.08

- 根据工单状态与剩余时效识别临近超时任务并分级提醒，设计版本验证和访问授权；据站点运营统计口径，使用期间超时违规率明显下降。

运营数据看板 | 用于管理查看与业务复盘

- 整合多个业务系统导出数据，建立指标计算、周/月趋势、异常定位和管理摘要，将部分重复整理与业务归因流程自动化。

售后案例智能辅助与流程审查原型 | 内部验证 | 未正式上线 | 2026.07-2026.08

- 提取案例关键字段，结合知识资料、专项规则与上下文输出判断依据和沟通建议；结构化审查流程证据与风险项，并设置人工复核边界。

客服知识检索引擎 | 公开资料个人项目 | 2026.07-至今

- 基于 Flask、SQLite 与 FTS5 导入 500+ 页公开支持文档，建立去重、来源管理、页码引用、查询规范化、日志及检索对照评估。当前未实现 embedding、向量数据库、RAG、LLM 自动问答或 Agent。

教育经历

汕尾市广播电视大学 | 计算机网络技术 | 大专 | 2016-2019