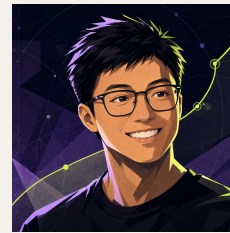


FLOW

刘亮

战略经营负责人 · 规模化运营专家 · AI 转型实践者

现任企迈科技 COO | 中国科学技术大学本硕 | 16+ 年职业经验



supernb@qq.com

136 0551 1725

中国 · 合肥

00 / PROFILE

职业主张

从技术与数据出发，历经全国级运营、平台治理、万人级资源网络与企业经营。擅长将模糊战略拆成目标、机制、流程和数据闭环，并用 AI 与组织能力推动规模化结果。

31 省全国运营
5,000+ BPO 资源
1,900+ 自营基地
16+ 年复合经验

01 / EXPERIENCE

职业经历

首席运营官 COO / 中国业务负责人

2025.10 — 至今

企迈科技

- 统筹销售、客户成功、实施交付、销售运营、产品运营、IT、重点客户、连锁拓展与售前，推动战略到经营结果的闭环。
- 2026 年 Q1 订单同比增长 40%+、收入增长 25%+、NDR 超过 100%、NPS 提升 5 个百分点。
- 建设客户健康度、经营诊断、增购推荐、知识库与 Agent 工作流，把 AI 嵌入客户全生命周期。

运营负责人 / 基地负责人 / AI 数据生产交付负责人

2021.09 — 2025.10

字节跳动

- 负责合肥基地 1,900+ 人团队，并管理 100+ 自营与 5,000+ BPO 的审核及运营资源网络。
- 搭建两级运营与供应商全生命周期机制，管理跨度由 1:50 提升至 1:800；季度平均效率提升 35%，资源匹配度由 75% 提升至 90%。
- 组织 3 万条 SFT 数据生产，医疗大模型准确率达 95%、召回率 43%；建设多模态 AI 质检与辅助体系，准确率达 98.67%。

系统运营 / 数据分析 / 全国集中运营与战略规划

2009.09 — 2021.08

中国移动

- 参与 31 省、5 万+ 坐席的全国集中运营和 800 人资源池管理；搭建 8 模块运营平台，覆盖 6.5 万用户、日活 8,000、满意度 92%+。
- 推动智能语音月服务 350 万+，智能回答率 32%、智能办理率 20%，每月分流人工来话 33 万；资源利用率由 64% 提升至 83%。
- 参与战略规划、小 CEO 改革、云与 5G 运营及全国资源模型建设，将数据分析转化为经营决策与组织机制。

02 / CAPABILITY SYSTEMS

六类能力系统

战略与经营 STRATEGY / BUSINESS 战略解码、目标拆解、经营分析、跨部门推进；把方向转为可追踪的结果系统。	数据与决策 DATA / DECISIONS 指标体系、预测预警、资源测算、经营诊断；让数据进入日常管理动作。
AI 与智能运营 数据生产、模型评测、AI 质检、知识库与 Agent；从实验走到生产闭环。	规模化运营 OPERATIONS / SCALE 全国集中运营、基地治理、流程标准化、质量效率协同；在规模中保持确定性。
资源与 BPO RESOURCES / BPO 供应商准入、产能调度、潮汐共享、绩效结算与退出；统筹自营和外包网络。	体验与知识管理 EXPERIENCE / KNOWLEDGE NPS/VOC、服务旅程、知识体系、客服赋能；把用户反馈变成产品和服务改进。

03 / SELECTED IMPACT

代表性业务结果

增长 订单 +40%+ 收入 +25%+	组织 管理跨度 1:50 → 1:800	效率 季度平均效率 +35%	AI 多模态质检 98.67%
---	---	---	--

04 / EDUCATION

教育背景

计算机应用技术 · 硕士 2006.09 — 2009.07 中国科学技术大学	计算机科学与技术 · 学士 2001.09 — 2005.06 中国科学技术大学
--	---

我的核心优势不在单一职能，而在于连接战略、数据、技术、组织和用户体验，并把它们组织成一套能持续产生结果的经营系统。