

张勋

企业AI应用落地 | 复杂项目交付 | FDE方向

上海 | 13年经验 | 本科
18321862018
402441765@qq.com

13年企业级软件、数字化转型与复杂项目交付经验，近年聚焦智能客服、RAG/Agent知识库及企业AI应用落地。覆盖售前准入、业务诊断、范围锁定、方案评审、私有化交付、跨系统集成、上线验收与稳定运营；能够统筹产品、研发、实施、客户IT与业务团队，将复杂诉求组织为有边界、可验收、可复制的交付方案。

FDE 交付闭环 6 周推进

定场景 价值、边界与验收	出样板 方案、原型与评审
接数据 知识、接口与权限	跑灰度 评测、人工复核与迭代
复盘与移交 效果、SOP 与持续运营	

15,000 人天项目集规模 千万级预算	20+ 遗留系统整合 全球复制蓝图
13,000+ 文档知识重构 RAG / Agent场景	约500万 重点客户挽回 增量营收

01 / SCOPE

核心能力

业务诊断与范围锁定

业务流程梳理、痛点分级、场景优先级、需求分期、项目准入及验收边界管理。

AI场景与方案设计

RAG/Agent、企业知识库、智能客服、Prompt与工作流的场景拆解、方案评审、研发协同与验收。

私有化交付与企业集成

客服、会话、工单、知识与运营模型，20+存量系统整合，数据中台与OneID体系。

评测、验收与稳定治理

知识质量、权限控制、人工校验、里程碑、风险、上线切换、阶段评审与售后运营。

客户经营与交付体系

售前讲标、合同支持、客户高层沟通、PMO组建、交付SOP及项目经理、业务顾问带教。

02 / PROOF

企业AI与复杂交付代表项目

全球一体化智能客服平台 GCCP | 项目集经理

2023.12-2024.12

某公司中国区先行上线，形成面向全球替换的统一客服平台与复制蓝图。

- 整合20+遗留系统，形成客户、会话、工单、知识、运营统一模型，覆盖渠道接入、服务中台和数据治理。
- 统筹千万级预算、约15,000人天，核心常驻90人、峰值120-150人；建立范围、里程碑、关键决策和上线切换机制，支持中国区上线并逐步稳定运行。

国企AI Agent知识智库 | PMO / AI落地支持

2025.03-2025.12

通过客服系统智能化升级，引入大模型与AI Agent，支持智能知识检索和智能客服。

- 围绕13,000+文档推进知识重构与检索增强，协同业务、产品和技术团队梳理场景、交付范围与验收重点。
- 支持项目准入、业务价值梳理、阶段评审、资源协调和风险管理，关注知识质量、权限、人工校验；沉淀可复用交付SOP并推广到多个项目。

企业AI与复杂交付代表项目（续）

大型商超智能客服持续演进 | 项目经理

2024.07-2026.05

针对早期私有化版本进行分期智能化升级，持续改造大模型、Agent、机器人知识库、工单与培训模块。

- 负责需求分析、产品文档、客户沟通、开发对接、范围分期、进度推进和验收，推动AI能力进入存量业务流程。
- 在系统替换压力下重新聚焦核心问题和演进路径，挽回重点客户合作并带来约500万增量营收。
- 沉淀基于在线文档的轻量交付管理模板，并在组织内推广复用。

行业诊断与规模复制证据

快消品牌用户价值分析与应用咨询 | 项目经理

盘点电商、小程序、官网、订单中心、企业微信与用户行为数据，推进全生命周期分层、高价值人群识别、画像分析及运营建议。

客户高层认可交付成果，带来新增合同；沉淀公司首个大型快消用户洞察项目实施模板。

新能源品牌数字化数据中台 | 项目总监 / 业务专家

打通售后、工厂、APP及用户行为数据，构建OneID、自助BI与全生命周期运营平台；负责调研、方案、资源、验收和收款。

项目获客户优秀评价并连续赢得二期、三期合同；培养2名项目经理和2名业务顾问。

工作经历

上海网之易璀璨网络科技有限公司 | 资深项目经理 / 项目集经理 / PMO负责人

2023.12-2026.05

负责网易七鱼智能客服私有化项目交付，覆盖售前调研讲标、准入评估、风险判断、合同支持、全流程执行、客户沟通、售后稳定运营与需求经营；组建PMO并推动交付体系优化。

上海欣兆阳信息科技有限公司 | 资深项目经理 & 客户经理

2022.08-2023.12

负责大型新型项目、项目经理带教、交付流程沉淀、售前方案、客户维护及存量商机；完成公司首个大型用户洞察咨询项目。

上海数策软件股份有限公司 | BI事业线项目负责人

2019.07-2022.08

负责车企DDS解决方案推广、事业线规划、制度与团队管理、方案迭代、售前售后和交付；事业线营收与利润率达成目标。

上海浦东软件园汇智软件发展有限公司 | 项目经理

2018.09-2019.07

负责智慧园区与公共服务平台项目售前、需求、立项、进度、成本、质量和客户协同，获公司年度“明日之星”。

上海飞机制造有限公司 | 机械工程师 / 项目经理

2013.08-2018.09

负责C919、C929、ARJ21外协项目立项、招投标、供应商、合同、程序跟踪及交付验收；兼职部门审计员。

AI应用与技术协同实践

五行 iOS 游戏 · 已上线

以五行文化与卡牌机制为核心，完成产品结构、规则、视觉、移动端体验和应用化包装。

北航校友会小程序 · 开发中

围绕活动、资源连接、内容发布与组织运营，设计前台小程序入口和后台管理流程。

装修红宝书 · 网页开发

将装修流程、避坑知识、材料判断与验收清单整理成可导航、可传播的网页知识产品。

教育与认证

北京航空航天大学 | 飞行器制造工程 | 本科 | 2009-2013

PgMP | PMP | NPDP | ITIL | 高级信息系统项目管理师 | 数控职业技能证