

陶君

AI 应用架构师 | 资深解决方案专家 | 联络中心 | 金融合规

✉ tj611@163.com

☎ +86-13512156826

📞 13512156826

个人主页: <http://johnnytao.me/profile/>



个人总结 (Professional Summary)

- 核心定位:** 具备数据科学背景的外企资深售前咨询顾问与AI应用架构师。深耕客服联络中心与企业合规风控领域，擅长将前沿AI技术（LLM、Agent）转化为解决实际业务痛点、具备高商业价值的落地解决方案。
- 业务深度（客服与合规赛道）:** 在“智能客服”与“AI合规审查”双赛道拥有丰富实战经验。针对海量录音、对话日志、内部文档及交易记录，能设计高效的AI多维数据挖掘与风险点关联发现机制；同时对智能质检、排班优化及自助服务机器人的业务落地有深刻洞察。
- AI与技术架构能力:** 熟练掌握大语言模型（LLM）、AI Agent及RAG（检索增强生成）的架构设计。在海量文档检索与知识库构建上，具备极强的工程务实精神，擅长运用传统搜索引擎替代复杂向量库实现高效、精准的内容匹配。具备全栈开发与快速原型验证能力。
- 咨询与解决方案赋能:** 拥有卓越的复杂需求解构能力。能够主导从“业务痛点挖掘、技术可行性评估”到“端到端AI架构规划”的全链路闭环，拉通底层数据逻辑与业务应用层。

核心技能矩阵 (Core Competencies)

1. AI 与大模型技术 (AI & LLM Technologies)

- 模型部署与微调:** 拥有丰富的本地大模型部署经验（如 Ollama, vLLM, SGLang），熟悉 Llama, GLM, Qwen 等主流开源模型；具备基于 Huggingface Transformers, Unsloth 等框架进行模型微调的实战经验。
- Agent与垂直应用:** 深入理解并熟练运用各类主流 Agent 框架（LangChain, LlamaIndex, AutoGen, CrewAI, Ango 等），能够快速搭建智能客服、智能合规审查等垂直领域的高价值 AI 应用。
- 数据科学与分析:** 熟练运用 Python 数据科学工具链（Numpy, Pandas, Jupyter Lab），擅长对复杂业务数据进行清洗、整理与深度分析挖掘。

2. 后端开发与架构设计 (Backend Development & Architecture)

- 核心语言:** Python（精通），具备扎实的后端编程底层逻辑与工程化落地能力。
- 后端框架:** 熟练使用 FastAPI、Flask 构建高效、稳定的后端 API 服务与系统后台。

3. 快速原型与前端基础 (Rapid Prototyping & Frontend Basics)

- 全栈验证与部署:** 擅长快速构建业务验证原型（POC）。成功开发并部署过多个全栈应用原型，包括基于 Vue（前端）+ FastAPI（后端）的系统架构，以及高频使用 Python Streamlit 打造的数据与AI交互应用。
- 前端技能:** 具备使用 Vue、React 独立搭建前台界面的能力；了解 HTML, CSS, JavaScript，能够顺畅完成前后端分离架构的接口设计与联调整合。

4. 资深售前与技术咨询 (Pre-sales & Technical Consulting)

- **需求解构与业务洞察：** 超过 15 年售前工程师与咨询顾问经验。极度擅长挖掘客户潜在痛点、精准分析客户真实商业意图，并将其转化为切实可行的技术诉求。
- **全链路方案落地：** 精通跨部门内部资源的协调与统筹。具备顶级的竞争分析（Competitive Analysis）与定制化解决方案规划能力，能够高效主导 POC 验证环节，保障项目从售前打单到最终落地的平滑过渡。

工作经历 (Professional Experience)

Verint Systems（全球领先的联络中心与金融合规解决方案提供商） | 上海

资深解决方案顾问 (Senior Solution Consultant) | 2019.06 - 2026.03

- **区域战略与售前咨询：** 负责中国大陆、香港、台湾及韩国等亚太核心地区的联络中心与金融合规解决方案售前咨询与技术支持。主导包括AI自助服务机器人、AI知识库、AI语音转写与全量自动质检等核心产品的市场化策略（GTM）与本地落地战略。
- **AI产品技术迭代与本地化：** 深度主导产品本地化过程中的集成开发与技术迭代。主导将大语言模型（LLM）与AI Agent等技术模块融入现有产品线，大幅提升针对金融通信记录的AI智能合规检查效率与准确率。
- **竞争分析与POC攻坚：** 结合对亚太市场的深刻洞察，输出高质量的竞争分析与定制化解决方案。高效协调跨部门资源推动POC验证，确保前沿AI技术平滑对接客户复杂业务环境。
- **标杆项目落地交付：** 作为核心咨询与技术主导，成功拿下并上线多个行业灯塔级项目，包括：**富达基金 (Fidelity)** 通信合规管理平台、**联邦快递 (FedEx)** 全渠道智能联络中心及运营分析系统、**北京环球影城 (Universal Studios)** 下一代客户联络体验中心。

Aspect Software（智能化外呼及排班管理系统行业领导者） | 上海

大中华区售前团队负责人 (Pre-sales Team Lead, Greater China) | 2012.04 - 2019.05

- **团队管理与区域统筹：** 担任大中华区售前团队Leader，全面负责中国大陆、香港及台湾地区的业务。直接管理华东及港台市场，并带领2名团队成员覆盖华北与华南大区，高效统筹全区技术支持与售前资源。
- **核心产品与本地化落地：** 负责UIP统一联络中心通信平台、ALM自动名单管理平台及WFM排班管理平台等核心业务线在本地市场的落地规划与中文解决方案体系搭建。
- **全链路售前赋能：** 全程主导重点项目的投标攻坚、POC验证与技术方案交付；深度参与市场活动，并持续输出高质量的市场竞争分析报告，强势赋能销售团队达成业绩目标。
- **标杆项目交付：** 成功主导落地多个重磅级项目，包括：**戴姆勒 Mercedes-Benz** (跨渠道客户体验中心)、**拍拍贷** (智能催收与客服机器人项目) 及 **大金空调 Daikin** (智能语音分析与 VOC 平台)。

Interactive Intelligence（全球CCaaS先驱及领导者，后被Genesys收购） | 上海

售前技术支持 (Pre-sales Technical Support) | 2008.04 - 2012.03

- **核心产品与渠道支持：** 负责大中华区（大陆、香港、台湾）的整体售前支持，主打CIC（客户互动中心）一体化客户服务通信平台。深度赋能并培训本地代理商，支持重点项目投标与市场拓展活动。
- **方案本地化与市场洞察：** 主导整体解决方案的本地化落地工作。周期性输出并更新竞争分析与产品白皮书/解决方案，保持产品在本地市场的竞争优势。
- **重点项目落地：** 成功支持并交付关键客户标杆项目，包括：**中国电信科技发展有限公司** (BPO私有云联络中心) 与 **上海浦发银行** (智能电话短信催收平台)。

核心项目经历 (Key Project Experience)

富达基金 (Fidelity) 智能合规通信记录平台

角色：核心解决方案专家 / AI架构师 | [2024.10 - 2025.09]

- **项目背景：** 应对全球顶级资产管理机构严苛的金融合规监管压力。破除传统人工抽检模式（仅 1%-3% 覆盖率）无法满足“留痕溯源”要求的瓶颈，解决隐晦违规销售话术难以识别、潜在罚款风险巨大的业务痛点。
- **架构设计与落地：** 主导设计并实施基于大语言模型 (LLM) 与前沿 NLP 技术的全量智能合规分析系统，构建“语音+文本”双模态风控防线：
 - **多模态数据处理与分离：** 部署高精度说话人分离 (Diarization) 技术，在数十分钟长音频中精准剥离“投资顾问”与“客户”声轨，确保合规审计规则仅精确作用于投顾端，彻底解决误报痛点。
 - **深度语义与风险挖掘：** 定制开发金融理财垂类 NER（命名实体识别）模型，精准提取基金代码、收益承诺等敏感实体；结合情感计算与关键词聚类，自动捕捉客户不满情绪突变点，并关联上下文判定是否存在诱导销售或风险揭示不足的行为。
 - **LLM智能摘要提效：** 运用生成式大模型构建智能总结 (Auto-Summarization) 能力，将冗长复杂的通话内容自动重构为结构化的核心合规摘要。
- **项目收益：** 成功实现通信记录 100% 全量自动质检，审计覆盖率实现跨越式提升；赋能合规人员在 30 秒内完成对 30 分钟录音的审阅（审计效率提升 500%+）。系统历经多次严苛的内外部审计验证，极大地降低了企业的合规运营风险。

联邦快递 (FedEx) 全渠道智能联络中心及运营分析系统

角色：核心咨询顾问 / 解决方案专家 | [2023.05 - 2023.10]

- **项目背景：** 针对全球物流巨头庞大客服团队面临的全渠道（电话、邮件、Chat）数据割裂、服务质量难以统一衡量等痛点。解决传统排班计划严重滞后于实际话务波动、导致高昂人力运营成本的业务瓶颈。
- **架构设计与落地：** 主导构建集“智能排班 (WFM)、语音分析 (SA) 与全渠道交互”于一体的综合数字化运营平台，实现端到端的数据驱动与AI赋能：
 - **全渠道数据湖与全链路追踪：** 打通 CTI、邮件与在线客服等异构系统的数据孤岛，建立统一交互数据层，实现单一运单全生命周期服务轨迹的精准追踪。
 - **AI驱动预测性排班：** 引入机器学习与数据挖掘算法，融合历史话务量、促销日历及外部因素（如天气），进行多技能组 (Multi-Skill) 的精准话务预测，实现人力资源的分钟级精细化调配。
 - **流程自动化与自助分流：** 深度剖析高频低价值交互场景（如标准查件），引入智能自助机器人成功分流 30% 的标准化请求。利用语音分析技术精准捕捉“长静音”与“重复来电”根本原因，反向优化 IVR 导航与业务流程。
- **项目收益：** 成功助力客户将首问解决率 (FCR) 提升 15%，平均处理时长 (AHT) 降低 10%。在严格保障服务水平协议 (SLA) 的前提下，实现了人力运营成本的显著压降与效能的全面跃升。

戴姆勒 (Mercedes-Benz) 跨渠道客户体验中心

角色：首席架构顾问 / 解决方案架构师 | [2018.07 - 2018.12]

- **项目背景：** 赋能豪华汽车品牌售后呼叫中心向主动式客户体验中心 (CEC) 转型，解决车主交互数据严重碎片化、被动式服务难以满足高端客户尊享体验诉求的业务挑战。
- **架构设计与落地：** 全面主导 CEC 平台的端到端架构设计，拉通跨渠道数据，构建 360 度客户全生命周期视图与客户旅程地图 (Customer Journey Map)：
 - **多源数据融合与 Unified ID：** 深度整合 400 热线、微信服务号、车载互联系统 (Mercedes me) 及移动端 APP 等异构数据源，设计并落地统一的客户身份识别 (Unified ID) 机制。
 - **数据驱动的主动服务触发：** 基于数据分析与业务逻辑构建动态预警模型（如车辆故障码、保养周期等），实现系统自动触发专属管家外呼任务，完成“被动等待”向“主动关怀”的服务范式转变。

- **基于 NLP 的 VOC 洞察矩阵：**运用先进文本挖掘与自然语言处理技术，对海量非结构化的车主反馈（涵盖新车型功能、售后态度等）进行深度语义提取与情感分析；生成可视化数据仪表盘，直接赋能产品研发与售后培训体系。
- **项目收益：**成功建立全视角客户数据中台，通过高精度的数据交互分析精准洞察车主潜在需求，大幅跃升车主净推荐值 (NPS) 与品牌忠诚度，并有效促进了售后服务的二次转化增收。

上海浦发银行智能电话短信催收平台

角色：高级技术顾问 / AI 解决方案专家 | [2013.01 - 2013.06]

- **项目背景：**针对银行业高频、大并发的传统人工催收场景，解决人力成本高昂且难以实时把控违规话术、面临极大金融合规监管风险的业务痛点。
- **架构设计与落地：**规划并落地“智能机器人 (VoiceBot) + 全量智能质检”的 AI 业务闭环体系：
 - **AI 智能外呼机器人部署：**针对标准化初级催收场景，引入并调优智能语音对话机器人 (VoiceBot)，实现高并发、拟人化的自动化催收业务触达。
 - **实时合规风控监控：**构建并上线实时智能质检系统，利用语音转写与自然语言理解技术，毫秒级监控催收过程中的诱导、过激等违规话术，触发实时告警与人工干预机制。
- **项目收益：**智能机器人成功分流并承接 30%+ 的初级催收工作量，极大释放了人工坐席资源；同时，全量合规质检防线有效规避了潜在的法律诉讼与监管惩罚风险，完美达成银行业务“降本增效”与“全面合规”的双重核心目标。

🎓 教育背景 (Education)

- **工学学士，通信工程**
上海大学 | 1999.09 - 2003.06

🌐 语言与附加信息 (Languages & Additional Info)

- **英语能力：**商务及技术流利。具备全英语工作环境的完全胜任力，能够高质量独立完成全英文技术方案撰写、高管级方案宣讲 (Pitching) 及复杂项目投标讲标。
- **个人爱好：**AI 前沿探索、围棋、斯诺克、自制咖啡、深度阅读、电影与影评撰写。