



# 范友富

性别：男

年龄：28

电话：18102992182

最高学历：硕士

毕业时间：2022.05

微信：youfufan1998

邮箱：youfufan@yeah.net

个人网页：<https://www.youfufan.top/>



## 教育经历

2020.9-2022.5

美国马里兰大学 (University of Maryland)

通信工程 | 硕士

2016.8-2020.5

美国宾夕法尼亚州州立大学(Pennsylvania State University)

电子工程 | 本科



## 工作经历

2026.7-至今

北京沃丰时代数据科技有限公司 | 项目经理

智能客服 SaaS 项目交付与售前支持：作为项目经理负责客户项目从售前方案交流、产品演示到签约交付的全流程推进，覆盖汽车、医疗器械、海外电信运营商等行业；结合大模型、智能语音/文本机器人、知识库（RAG）等 AI 能力设计全渠道客服解决方案，分析客户业务需求，推进项目实施上线，并承接存量重点客户的售后运维需求，保障项目高质量交付。

2023.7-2026.3

中国联合网络通信有限公司东莞市分公司 | 项目经理

政府信息化、智能化项目交付：驻场于东莞市政务服务和数据管理局，实施政府信息化与人工智能赋能项目，覆盖智慧城市、应急通信、低空经济等场景；结合大模型、知识库（RAG）等技术探索政务智能化应用，分析业务需求、推进项目进度，保障项目合规交付。



## 项目经历

2026.8-至今

南非捷途海外呼叫中心项目

### 项目背景：

本项目为捷途汽车（奇瑞集团海外品牌）南非市场的海外客服中心建设，基于 Udesk SaaS 平台搭建统一来电服务体系，覆盖道路救援、销售、客服三大 IVR 场景；项目涉及客户方、当地呼叫中心服务商与电信运营商的多方协同，需在既有对外号码不变的前提下完成号码路由切换、SIP 中继对接、知识库迁移与坐席上线。

### 工作职责：

作为项目经理，负责项目从启动到上线验收的全流程推进：主持项目启动会，输出项目蓝图与实施方案；设计知识

库信息收集模板，推进客户存量知识库梳理与迁移；主导 SIP 号码对接，协调海外运营商完成传输协议、编码格式、DTMF 等参数协商与 IP 白名单排查，通过双向拨测验证；规划 IVR 路由与号码归属切换方案，协调客户与服务商多方对齐；组织坐席培训与英文语言包本地化，保障系统按计划上线稳定运行。

2024.1-2026.3

东莞市百千万工程信息综合平台项目

项目背景：

本项目为广东省“百县千镇万村高质量发展工程”在东莞的数字化落地载体与核心技术支撑平台，作为东莞推进“百千万工程”的“驾驶舱”，平台接入基础信息、图像信息等多源数据，构建市镇村区域画像；并依托政务云本地化算力资源与自建政务知识库，引入大模型实现平台内智能问答与辅助决策，为百千万工程重点任务提供数字化、可视化、智能化支撑。

工作职责：

作为东莞市百千万工程信息化专班成员，负责项目落地推进。对接省级百千万专班、东莞市政数局，对齐省级政策标准与市级需求，推进平台主体架构、核心功能模块部署落地。规划平台智能化能力，依托东莞政务云本地部署算力与自建政务知识库，落地基于大模型（RAG）的平台智能问答应用，提升政务数据查询与决策支撑效率。专项支撑市级百千万工程政务调度会议，提供现场功能保障、答疑与业务支撑。

2024.1-2025.12

东莞市智慧城市应急三期 VoLTE 项目

项目背景：

本项目为东莞市智慧城市应急三期项目的核心通信基础设施子项目，属于其“应急通信保障体系”的关键组成部分，为东莞市应急指挥系统提供使用蜂窝网络实现视频通话的能力，围绕政务场景通信调度与应急联络需求，建设和完善 VoLTE 视频通话能力，融入全市一体化应急智能指挥体系。

工作职责：

负责项目招投标、签约、实施、验收的流程管理。对接甲方单位，确认项目建设与部署方案；协同内部技术团队、外部合作方推进项目落地实施；跟进项目验收、问题整改、资料归档，保障项目合规交付、正常验收。



自我评价

先后在政府信息化与智能客服 SaaS 领域担任项目经理：驻场东莞市政数局近三年，深度参与政府信息化与人工智能赋能平台建设，熟悉项目从需求调研、方案设计到落地交付的关键环节，历年服务项目多次收到合作局办出具的官方感谢信，个人姓名被专项列入致谢名单，获甲方主管单位书面认可；现于沃丰时代（Udesk）负责汽车、医疗器械、海外电信等行业客户智能客服项目的全流程交付，具备扎实的业务理解、场景分析与客户沟通能力。

拥有电气工程与通信工程复合专业背景，工程思维扎实，技术学习与迭代能力突出，持续跟进政策导向与人工智能等前沿技术动向并推动落地实践；具备本地化大模型部署、知识库（RAG）等 AI 应用的实践经验，能将政务与企业客服业务需求与 AI 技术有效衔接。英语可无障碍进行口语沟通与专业文献阅读，在第八届“绽放杯”5G 应用征集大赛—国际专题邀请赛中作为第三完成人获一等奖；具备良好的沟通表达、项目管理与问题解决能力。