

## 广东国健医药咨询有限公司

### 运营中心

## 2017 年年终工作总结暨 2018 年工作计划

运营中心总经理 方贵仁

本规划传阅范围：公司管理层及运营中心全体员工。

审批意见	
审批人	
审批时间	



## 目录

一、 2017 年运营中心年终工作总结.....	3
1. 运营中心岗位及人员设置基本情况.....	3
2. 2017 年运营中心工作内容及绩效情况.....	3
2.1 运营中心管理绩效.....	3
2.2 运营中心推广绩效情况.....	3
2.3 平台开发工作.....	3
二、 运营中心存在的问题.....	5
1. 运营中心的配套的管理制度不完善.....	5
2.运营中心工作流程有待优化.....	5
3.运营中心关键业务系统（业务大厅系统）缺失.....	5
4.运营中心工作质量不高.....	5
三、 2018 年运营中心工作规划.....	6
1. 规范运营中心管理规章制度（解决工作态度问题）.....	6
2. 制定运营中心 2018 年度销售任务目标及分解计划.....	6
3. 制定运营中心岗位职责绩效考核目标.....	7
4. 运营中心各部分组织结构规划及工作重点.....	11
5. 完善平台功能.....	12
5.1 实现线上业务中心（合规服务商场）功能.....	12
5.2 实现员工价值的体现.....	13
5.3 实现移动端功能开发.....	13
5.4 实现 CIO 在线前台版本升级.....	13
5.5 实现 OA 系统的更换.....	14
5.6 实现公司保密与信息安全管理.....	14
5.7 运营中心 IT 技术部开发计划表.....	14
6. 提高推广运营工作绩效.....	17
6.1 目标.....	17
6.2 工作措施.....	17
6.2.1 开展每周最后一个工作日下午集体业务学习活动（解决能力问题）.....	17
6.2.2 多种推广渠道并行开展.....	17
6.2.3 做好 SEO 站内优化.....	18
6.2.4 网站专题策划.....	19
7. 引进人才、加强团队建设.....	19



# 一、2017 年运营中心年终工作总结

## 1. 运营中心岗位及人员设置基本情况

运营中心目前员工总数为 13 人，岗位及工作分工情况如下：

总经理 1 人（负责运营中心业务统筹规划和监督），总经理助理 2 人（负责执行总经理下达的各项任务，其中 1 人另兼 GSP 合规事业部总监），运营主管（兼采编、审核和推广绩效评估）1 人、推广 3 人（分别负责 PC 端推广、移动端推广、合规头条及其他推广），技术开发 5 人（负责 CIO 在线开发与维护、OA 系统开发与维护）。

## 2. 2017 年运营中心工作内容及绩效情况

### 2.1 运营中心管理绩效

运营中心初步建立了岗位绩效考核指标体系。

### 2.2 运营中心推广绩效情况

运营中心前三季度负责 CIO 在线、微信服务号、订阅号三大平台的运营推广业务，截止 2017 年 12 月 25 日，其中服务号用户数量为 9908 个，订阅号用户数量 11476 个，CIO 在线累计注册用户 9401 个，CIO 在线日平均访问量 3000 次，平均访问时间 300~400 秒，跳出率日均为 50%，日均 IP 为 460，活跃用户平均为每日 14 个。

### 2.3 平台开发工作

（1）2016 年 11 月中旬-2017 年 3 月：

- ① 完成手机端合规问答、合规智库、合规培训、合规服务、合规风向的主



要功能开发。

- ② 完成 PC 端项目管理开发。

以最快的速度让医药从业人员及企业享受到 CIO 合规保证组织的公益服务。

(2) 7 月份：完成五大模块 PC 端开发，实现用户通过 PC 访问 CIO 在线网站。

(3) 实现后台各系统模块开发：

- ① 问答后台管理
- ② 智库后台管理
- ③ 风向后台管理
- ④ 培训后台管理
- ⑤ 服务后台管理
- ⑥ 项目管理

(3) 12 月份：完成知识管理系统开发。

(4) 各模块功能迭代更新：根据运营情况及需求反馈，不断增加各模块功能或者进行修改。如：

- ① 实现用户问答免费功能开发
- ② 咨询师回答问题考核开发（前后出过 2 个方案，做了 2 次开发）
- ③ 活动页开发：根据运营需要进行开发，每月基本一次。
- ④ 合规培训报名流程优化开发
- ⑤ 认证系统开发：用于西艾欧公司认证服务，提供给用户提交认证资料、查询认证进度，供西艾欧员工管理认证客户资料，审核用户提交的资料，更新进度等。
- ⑥ 合规风向数据库查询系统开发
- ⑦ 各模块后台数据统计开发
- ⑧ 电子首营交换数据对接和镶嵌



## 二、运营中心存在的问题

### 1. 运营中心的配套的管理制度不完善

目前，运营中心缺乏完善的部门管理制度，无法对各个岗位流程实行标准化管理。

### 2.运营中心工作流程有待优化

由于目前运营中心岗位设置存在问题，业务流程不顺畅，导致运营中心无法实现业务中心和数据运营的目标。

### 3.运营中心关键业务系统（业务大厅系统）缺失

### 4.运营中心工作质量不高

具体表现为：

①缺乏线上运营思维；

线上各系统之间没有充分整合，实现资源共享，对现有资源缺乏营销意识，导致运营中心成为任务执行中心。

②运营数据只侧重数量上的提高，忽略了质量上的提高；

③CIO 在线、订阅号与服务号用户是否重叠，无有效数据进行分析；

④僵尸账号或者僵尸用户占比情况不清楚；

⑤CIO 在线、订阅号与服务号用户未进行精准画像和分类管理，导致无法进行精准营销



## 三、2018 年运营中心工作规划

### 1. 规范运营中心管理规章制度（解决工作态度问题）

项目负责人：方贵仁、黄娇媛、赖乐欢

完成时间：2018.1.30 日

针对目前运营中心管理规章制度主要以公司管理规章制度为主，缺乏有针对性的部门管理规章制度，尤其缺乏有效的绩效考核体系，因此，需制定完善《运营中心员工工作手册》制定，明确岗位职责、各岗位工作流程、部门协作流程、绩效考核制度等。

### 2. 制定运营中心 2018 年度销售任务目标及分解计划

运营中心2018年度销售任务分解计划						
项目名称	基本目标	努力目标	奋斗目标			
1.公司预算总目标						
2.公司预算绩效奖励基数						
3.完成目标获得奖励						
二、运营中心销售任务名称	基本目标	努力目标	奋斗目标			
1.运营中心目标	150万	200万	300万			
2.运营中心预算绩效奖励基数	30万	60万	140万			
3.运营中心完成目标获得奖励	6万	18万	56万			
(一) 部门销售任务	基本目标	努力目标	奋斗目标			
0.药师多	15万	20万	30万			
◆部门收入项目分解	基本目标	努力目标	奋斗目标	备注	责任岗	责任人
1.药师人才交易佣金★★	5万	9万	18万	3500元/次		
2.药师增值服务提成★★★	5万	6万	7万	培训信息提成10%		
3.药企推荐广告服务★★	4万	4万	4万	999元/单/周（5个广告位）		
4.药师推荐广告服务★	1万	1万	1万	99元/人/周（5个广告位）		
5.其他收入						
(二) 部门销售任务	基本目标	努力目标	奋斗目标			
0.IT部	30万	40万	60万			
◆部门收入项目分解	基本目标	努力目标	奋斗目标	备注	责任岗	责任人
1.公司内部平台使用收入★★★	27万	35万	50万	按照全公司的基本目标3%收取	产品专员	谢淑莹
2.公司合伙人平台使用收入★	2万	3万	7万	合伙人平台使用费1%~3%	总经理助理	黄娇媛
3.外部平台接入开发费★★	1万	2万	3万	按项目复杂程度、大小等协议价计算	前端、后端技术开发	林天虎、柯增、纪远鹏
4.其他收入						
(三) 部门销售任务	基本目标	努力目标	奋斗目标			
0.媒体运营部	105万	140万	210万			
◆部门收入项目分解	基本目标	努力目标	奋斗目标		责任岗	责任人
1.四大传统业务A类业务提成★	10万	15万	20万	运营中心独立签订合同并回款，提成20%	运营主管	赖乐欢
2.四大传统业务B类业务提成★★	20万	25万	30万	运营中心参与签订合同并回款，提成10%	总经理助理	陈钦铭
3.四大传统业务C类业务提成★★★	20万	20万	40万	运营中心发布信息，其他部门跟进并签合同回款后，提成5%	运营主管	赖乐欢
4.百城行推广转化ABC类业务提成★★★	15万	25万	30万	分别按照ABC类提成比例获得提成	推广专员	陈丹娜
5.药师、医药代表等培训设计并推广转化ABC类业务提成★★★	10万	15万	20万	分别按照ABC类提成比例获得提成	推广专员	黄文翥
6.合规促进会系列教材推广并转化提成★★★	2万	4万	6万	扣除成本后利润50%	运营主管	赖乐欢
7.百问、百学系列视频录制并推广转化★★★	20万	30万	40万	每销售1单，咨询师所在部门提成20%，运营中心提成80%	推广专员	陆锦标
8.合规问答内容推广并转化★★	1万	2万	3万	每销售1单，咨询师所在部门提成20%，运营中心提成80%	运营主管	赖乐欢
9.合规题库内容推广并转化★★	2万	4万	6万	每销售1单，咨询师所在部门提成20%，运营中心提成80%	运营主管	赖乐欢
10.其他收入	5万	10万	15万	咨询师介绍业务提成按照协议约定	推广专员	蔡奕枰



### 3. 制定运营中心岗位职责绩效考核目标

所属部	分部门	岗位	上一级岗位	权重参
门				考值
运营中	运营中	运营主	运营中心总	100%
心	心	管	经理	

#### 岗位绩效考核目标

- 能：( 50% )
- 1、负责制定新媒体运营与品牌营销策略，管理在微信、微博、官网等新媒体开展品牌营销和运营工作
  - 2、具有一定的社会洞察力和媒体敏锐性能够进行各类主题内容创作
  - 3、制定清晰的用户互动策略
  - 4、能够策划线上、线下活动
  - 5、利用专业运营数据分析工具分析粉丝社会化媒体运营指标，提高运营效率与效果
  - 6、了解和搜集网络上各同行以及竞争对手的信息动态，分析其优势与劣势，深入竞争对手的网络平台，扩大自身影响力
  - 7、开发内部客户和外部客户资源
  - 8、完成上级交办的其他工作
- 绩：( 50% )
- 1、制定各月运营推广方案



- 2、完成各月销售任务目标
- 3、协调和安排推广专员工作任务
- 4、采取有效措施提升微信、微博、官网上  
用户数量
- 5、进行运营数据分析,并提交运营数据分  
析报告
- 6、开发内部客户和外部客户资源

小计			100%
所属部 分部门 岗位 上一级岗位 门	权重参 考值		
运营中 媒体运 推广专 心 营部 员 运营主管	岗位绩效考核目标		100%
能：( 50% )	1、负责微信、微博、官网及互联网等新媒 体开展品牌营销和推广工作		
	2、具有一定的社会焦点和新资讯的敏锐性 能够按照各类新媒体各自特点进行推广		
	3、能够有效的实施清晰的用户互动方案， 发展粉丝与好友，通过持续互动转化潜在 客户，提升转化率		
	4、能够组织线上、线下活动，通过活动增		





	加社会化媒体曝光率，提高粉丝与好友数量，提升用户黏度	
	5、能够进行推广数据分析，并能采取有效的行动改善推广效果	
	6、能够持续关注互联网用户习惯，并不断创新推广方法与形式	
	7、能够及时搜集各类客户信息，并进行有效转化	
	8、完成运营主管交代的其它工作	
绩：( 50% )	1、制定各月推广计划及方案	
	2、完成各月销售任务目标	
	3、跟进推广效果，并能采取行动提升推广效果到预定目标	
	4、采取有效措施提升微信、微博、官网上用户数量	
	5、进行推广数据分析，并提交推广数据分析报告	
	6、开发内部客户和外部客户资源	
小计		100%
所属部分部门 岗位 上一级岗位 岗位绩效考核参考项目 权重参		



门		考值
运营中心	前端、 后端、 IT 部 产品开 总经理助理 发工程 师	100%
能：( 50% )	1、能够根据公司目标，制定各项系统开发计划	
	2、能够进行系统整体开发预算评估	
	3、能够进行系统整体开发风险评估	
	4、能够根据客户需求开发可靠稳定的系统产品	
	5、能够优化系统开发过程	
	6、能够规范系统开发资料（不限于源码）	
	7、能够及时调整开发工作的重点	
	8、完成上级交代的其它工作	
绩：( 50% )	1、制定各月开发计划并按时完成	
	2、能够积极解决开发中遇到的难题	
	3、能够规范开发开发过程中的各项文档资料、程序源码等	



	4、优化和改进公司现有系统程序，提供良好的客户体验和可靠性	
	5、撰写各月开发工作总结	
	6、参与评估新系统开发风险，可行性和进度	
	7、开发内部客户和外部客户资源	
小计		100%

## 4. 运营中心各部分组织结构规划及工作重点

### \* 媒体运营部

#### (1) 工作重点

- ① 微信端订阅号推广（方案落实和效果跟进）
- ② 视频推广（内容制作）
- ③ CIO 在线运营推广（内容运营、业务合作运营）

**(2) 理想团队构成：**运营主管 1 人（兼内容审核），移动端推广 1 人，PC 端推广 1 人，推广内容采编 1 人，外联业务 1 人。

### \* 市场部

本部门为新组建，计划由 3 人组成，主管 1 人，业务员 2 人，主要负责开拓外部市场，包括与合作伙伴业务对接、业务合作市场拓展、外部广告资源承接、新创收业务开发。

### \* IT 开发部



### (1) 工作重点

①IT 部 5 月底前重点完成新 CIO 在线平台上各系统（除合同管理、客户管理系统、欧元欧值系统）开发和现有 CIO 在线平台的迁移，以后的开发工作都在新 CIO 在线平台上进行，当公司全部系统在 10 月份优化完成后，IT 部重点进行单系统商业化剥离开发工作，并成立国健医药信息科技开发有限公司，独立运营单独核算，为大健康产业提供《合规助手》商业版应用系统。

②客户管理、合同系统、欧元欧值系统考虑采取外包形式或者购买商业化开源软件进行二次开发或以横向课题形式发包。

(2) 理想团队构成：产品专员 1 人，前端开发 2 人，后端开发 2 人

## 5. 完善平台功能

项目负责人：黄娇媛

完成时间：2018.1.30 日

### 5.1 实现线上业务中心（合规服务商场）功能

#### (1) 开发服务发布系统

主要用于服务产品的发布。

#### (2) 开发业务大厅系统

本系统作为业务中心（合规服务商场）的关键，实现公司四大业务的线上撮合接单。

#### (3) 网站迁移

实现新旧网站迁移。



## 5.2 实现员工价值的体现

### (1) 开发欧值体系管理系统

国健四会体现：会写、会做、会讲、会学

### (2) 开发欧币体系管理系统

奖金的体现

## 5.3 实现移动端功能开发

实现移动办公，打破传统局限式的办公模式，让员工随时随地办公，提高办公效率。移动端功能与 PC 端功能对应。

### (1) 开发移动端项目管理系统

创建项目、项目实施过程各操作管理、项目总结等。

### (2) 开发移动端问答系统

实现新提问提醒、快速回答等。

## 5.4 实现 CIO 在线前台版本升级

### (1) 开发会员积分制度系统

为了吸引新客户、留住老客户、提高客户忠诚度，设计开发会员积分制度。

(2) 进行各模块业务流程、任务流程、页面流程的优化，提高用户体验

根据 2017 网站运营情况、各方需求及意见反馈，分析整理优化



需求，实现各流程优化，最大限度增强用户体验，提高用户黏性。

## 5.5 实现 OA 系统的更换

由于现有 OA 系统为单一企业版，不能实现集团化管理功能，且操作效果不佳，为实现集团化管理以及提高工作效率、实现办公自动化，因此 2018 将实现现有 OA 系统的更换。

## 5.6 实现公司保密与信息安全管理

为了防止公司内部数据和文件造成丢失、外泄、扩散和被人窃取，寻找适合公司发展的保密及信息安全解决方案。

## 5.7 运营中心 IT 技术部开发计划表

开发工作时间安排表						
开发任务			细化	计划时间	人员安排	备注
PC 端 后台开发	1	平台基础 框架搭建	需求收集、分析和整理	2017-11 至 2017-12-9		
			原型设计			
			程序开发			
	2	知识管理 系统开发	需求收集、分析和整理	2017 年 11 月		
			流程图绘制、原型设计	2017-11 至 2017-12-5		
			视觉设计	2017/12/6		
			程序开发	2017-12-9 至 2017-12-16		
	3	服务发布 系统开发	需求收集、分析和整理	2017-11 至		
			原型设计	2017-12-9		



			程序开发	2017/12/11		
	4	自助订单系统开发	需求收集、分析和整理	2017-11 至		
			原型设计	2017-12-16		
			程序开发	2017-12-11 至 2017-12-18		
	5	客户管理系统开发	需求收集、分析和整理	2017-12-1 至		
			流程图绘制、原型设计	2017-12-9		
			视觉设计	2017-12-10 至 2017-12-13		
			程序开发	2017-12-13 至 2017-12-24		
	6	实现数据库与前端模块代码迁移	实现公司成员在组织架构下按角色、权限操作后台	2017 年 12 月		
	7	在线电子合同系统开发	需求收集、分析和整理	2018 年 1 月 1 日至		
			流程图绘制、原型设计	2018 年 2 月 28 日		
			视觉设计			
			程序开发			
	8	欧元欧元体系开发	需求收集、分析和整理	2018 年 3 月 1 日至		
			原型设计	2018 年 4 月 30 日		
			程序开发			
	9	项目管理模块对接	实现公司成员在组织架构下按角色、权限操作各模块	2018 年 5 月 31 日		
	10	问答管理模块对接				
	11	智库管理模块对接				
	12	培训管理模块对接				
	13	风向管理模块对接				
微信端后台开	14	客户管理系统	需求收集、分析和整理	2018 年 6 月 1 日至		
			流程图绘制、原型设计			



发			视觉设计	2018年6月		
			程序开发	14日		
	15	在线合同系统	需求收集、分析和整理	2018年6月		
			流程图绘制、原型设计	15日至		
			视觉设计	2018年7月		
			程序开发	14日		
	16	项目管理系统	需求收集、分析和整理	2018年7月		
			流程图绘制、原型设计	15日至		
			视觉设计	2018年8月		
			程序开发	15日		
	17	问答管理模块	需求收集、分析和整理	2018年8月		
			流程图绘制、原型设计	6日至		
			视觉设计	2018年8月		
			程序开发	30日		
版本升级	18	会员积分体系开发	积分体系规则设计	2018年9月		
			流程图绘制、原型设计	1日至		
			程序开发	2018年9月30日		
	19	前台页面、流程优化	分析前期网站运营情况,提出优化建议、计划	2018年10月1日至2018年10月30日		
			收集前期网站运营页面优化建议、功能添加需求等			
			分析和整理优化建议,设计优化方案			
			原型设计			
			视觉设计			
			程序开发			





## 6. 提高推广运营工作绩效

### 6.1 目标

- (1) 实现网站访问量：日均 5000
- (2) 订阅号关注量净增：100%
- (3) 服务号关注量净增：100%
- (4) 网站会员注册量：100%

### 6.2 工作措施

#### 6.2.1 开展每周最后一个工作日下午集体业务学习活动（解决能力问题）

采取主题学习、业务问题现场会、经验分享会等形式进行，提升运营中心全员业务水平。

#### 6.2.2 多种推广渠道并行开展

- (1) 百科推广（必须通过）
- (2) 视频推广（重点推广，结合百问教材）
- (3) 博客推广（重点推广，品牌推广）
- (4) 问答推广（重点推广，提升活跃度和粘性）
- (5) 贴吧、论坛推广（重点推广，热帖和精华帖推广）
- (6) 分类信息、BCB\B2C 网站推广



(7) 邮件推广

(8) 文库推广

(9) QQ 群、微信群推广

(10) 微信订阅号、头条号、搜狐头条等自媒体平台推广（订阅号重点推广，资讯综合按期推广）

(11) 资源合作推广

网站交换链接、交换广告、内容合作、用户资源合作等方式：电子首营资料交换平台、药师多、药企多、广东医药合规促进会等

### 6.2.3 做好 SEO 站内优化

提高搜索引擎爬行蜘蛛爬取效率，增加网站的收录数量，提升网站的权重，提高关键词的排名，从而提高网站的流量。

(1) 基础优化

- ① 设置 404 页面：减少跳出率
- ② 锚文本布局
- ③ Meta 标签设置及优化：合理设置 title、keyword、description 标签描述
- ④ 设置网站地图：有利于蜘蛛的爬行抓取

(2) 代码优化

- ① 恰当使用标题标签：合理的使用 h1-h6 标签，页面的主题使用标签。



② 避免重复页面：每个页面包括标题、描述和关键字等都应该不一样。

③ 图片与文字链接加上属性：给所有图片加上 alt 描述属性、给文字链接加上 title 属性。

### （3）网址优化

URL 静态化：有利于搜索引擎抓取

### （4）文件优化

设置 robots.txt 文件：在 robots.txt 文件中设置网站地图，告诉蜘蛛网站地图所在的地址。

### （5）内容优化

① 坚持更新文章

② 撰写新闻内容时要围绕关键词组织，合理布局关键词。

## 6.2.4 网站专题策划

将零碎的信息整理成一个有结构的网页，帮助用户建立某个主题的知识体系，方便用户连贯阅读，提升网站影响力，为网站带来流量，提高网站粘度。

## 7. 引进人才、加强团队建设

引进 PHP 技术开发人员 2 人，建立全新的技术开发团队，条件成熟后，采取合伙人形式，提升技术开发团队拓展业务能力。



优化运营中心现有人员岗位工作内容。

《文案创作实务》教学案例

