

فرزاد مالکی

رهبری صدای کاربر | طراحی عملیات | هوش مصنوعی و اتوماسیون

in linkedin.com/in/farzad-maleki ☎ +98 913 198 0399 maleki0399@gmail.com ✉

➡ @Farzad_TCI



مسیر حرفه‌ای من از فروش، ارتباط مستقیم با مشتری و عملیات پرتراکنش آغاز شد و به پشتیبانی محصول، رهبری تیم صدای کاربر، طراحی فرایندهای بین‌واحدی و ساخت راهکارهای مبتنی بر داده، هوش مصنوعی و اتوماسیون رسید. مسئله را فقط گزارش نمی‌کنم؛ آن را به فرایند، مالکیت، ابزار، دانش و چرخه یادگیری تبدیل می‌کنم تا کار تیم ساده‌تر و تصمیم‌گیری شفاف‌تر شود.

+15

سال مسیر حرفه‌ای

+400K

ورودی پرداخت پردازش‌شده

VOC

رهبری صدای کاربر

AI × OPS

سیستم‌سازی و اتوماسیون

خلاصه ارزش حرفه‌ای

PEOPLE LEADERSHIP

رهبری و رشد افراد

آنبوردینگ، تخصص‌سپاری، بازخورد، طراحی نقش و حرکت افراد از پاسخ‌گویی عمومی به مالکیت مسئله و دانش تخصصی.

VOICE → ACTION

تبدیل صدای کاربر به تصمیم

تبدیل بازخورد پراکنده به الگو، ریسک، اولویت، گزارش مدیریتی و اقدام قابل پیگیری برای تیم‌های مرتبط.

OPERATIONS DESIGN

طراحی عملیات و سیستم

شناسایی اصطکاک‌های پنهان و تبدیل کار دستی به Workflow، Rule، Dashboard و چرخه‌های قابل تکرار.

AI-NATIVE WORK

AI به عنوان ضریب توان

استفاده از AI برای تحلیل، ساخت، کنترل کیفیت و کاهش بار شناختی، با حفظ قضاوت و مسئولیت انسانی.

نقش فعلی

سرپرست واحد صدای کاربر

شرکت دانش‌بنیان موج تلفن همراه / بادصبا

رهبری عملیات و کیفیت تیم، توسعه افراد، طراحی چرخه‌های تحلیل و ارجاع صدای کاربر، همکاری مستمر با محصول و واحدهای سازمانی، و ساخت داشبوردها، اتوماسیونها، دانش و گزارش‌های تصمیم‌ساز برای مقیاس‌پذیرتر شدن عملکرد.

فروردین ۱۴۰۳ تاکنون

مسیر حرفه‌ای

01

فروش و تجارت الکترونیک

02

فروش و سرپرستی

03

عملیات داده مالی

04

پشتیبانی و کشف الگو

05

رهبری صدای کاربر

«برای من بهبود عملکرد یعنی فقط سریع‌تر کار کردن نیست؛ یعنی ساختن سازوکاری که مسئله را زودتر ببیند، تصمیم را روشن‌تر کند و هر بار چیزی به دانش و توان سازمان اضافه کند.»

نسخه کامل و Extended رزومه در farzad-maleki.ir شامل جزئیات پروژه‌ها، سیستم‌ها، AI/Automation و مستندات بیشتر است.

Executive Resume · FA · 2026

فرزاد مالکی - Selected Impact & Capabilities

سیستم‌ها و مسئله‌های منتخب

01

تبدیل بازخورد به اقدام بین‌واحدی

طراحی چرخه‌ای که بازخورد کاربر را از رکورد منفعل به آیتی با مالک، وضعیت، پاسخ، پیگیری و امکان بازسنجی تبدیل می‌کند.

ارزش: شفافیت مالکیت، کاهش گم‌شدن پیگیری‌ها و ایجاد زبان مشترک میان تیم‌ها.

02

پایش هوشمند مسائل فنی

ساخت لایه عملیاتی روی Issue Management برای مشاهده تغییرات مهم، مالکیت، وضعیت و خروجی‌های لازم بدون مرور دستی مداوم.

ابزارها: n8n، Jira، REST/GraphQL، اعلان، گزارش HTML/Excel و کنترل رخداد تکراری.

03

تصمیم‌یار AI برای غربال و اولویت‌بندی

AI نقش تحلیل‌گر اولیه را می‌گیرد و موارد تکراری، مبهم یا نیازمند توجه را مشخص می‌کند؛ تصمیم نهایی برای کارشناس باقی می‌ماند.

اصل طراحی: Human-in-the-loop و ارجاع به انسان در حالت تردید.

04

سیستم دانش و گزارش تصمیم‌ساز

تبدیل تجربه روزانه، تصمیم جلسات و الگوهای کاربر به دانش قابل رجوع و گزارش‌هایی که «معنا» و «اقدام بعدی» را روشن می‌کنند.

ابزارها: Confluence، HTML Dashboards و استاندارد گزارش داده → تحلیل → پیشنهاد → پیگیری.

رهبری، AI و عملیات

LEADERSHIP

ساخت ظرفیت تیم

تخصص‌سازی، آن‌بوردینگ، منتورینگ، بازخورد و قابل‌دیدن‌کردن عملکرد واقعی با داده.

AI & AUTOMATION

کاهش اصطکاک

انتقال غربال، پایش، اعلان و خروجی‌های تکرارشونده به سیستم تا وقت انسان برای تحلیل آزاد شود.

DECISION SUPPORT

دید مدیریتی بهتر

تبدیل اتفاقات پراکنده به داشبورد و گزارش قابل فهم برای مدیریت و تیم‌های همکار.

Operations Design

AI-assisted Development

n8n

Voice of User / VOC

Team Leadership

Dashboard Design

Decision-grade Reporting

Process Design

Cross-functional Collaboration

Google Sheets / Apps Script

REST / Webhooks

Jira / Confluence

Root Cause Thinking

Knowledge Systems

رسانه، رویداد و ارتباط با مخاطب

اجرای زنده قرعه‌کشی‌های بادصبا

مسئولیت صفر تا صد اجرای زنده، سناریونویسی و آماده‌سازی متن اجرا، هدایت روند مراسم و ارتباط مستقیم با مخاطب در قرعه‌کشی‌های گردونه شانس و پویش‌های بادصبا.
نمونه و آرشیو عمومی در کانال آپارات بادصبا قابل مشاهده است.

آموزش محصول و حضور میدانی

صداگذاری ویدئوهای آموزش قابلیت‌های اپلیکیشن بادصبا و حضور سه روز متوالی در غرفه بادصبا در نمایشگاه دستاوردهای پژوهش و فناوری استان خراسان رضوی - آذر ۱۴۰۲.

تحصیلات و یادگیری

EDUCATION

کارشناسی مهندسی کشاورزی - اقتصاد

دانشگاه شهید باهنر کرمان

CONTINUOUS LEARNING

مدیریت، شبکه و هوش مصنوعی

برنامه‌ریزی برای مدیران، CCNA، CRM/Scrum، One Million AI، Prompters و یادگیری عملی مستمر AI و Automation.