



درباره من

با بیش از 14 سال تجربه در صنعت، در کنار مدیریت امور مشتریان و خدمات پس از فروش، به دلیل علاقه شخصی به تحلیل داده و برنامه‌نویسی، در این حوزه‌ها مهارت‌هایی کسب کرده‌ام. تجربه کار با ابزارهای تحلیل داده مانند Power BI و یادگیری ماشین به من این امکان را داده که بتوانم از داده‌ها برای بهبود فرآیندها و افزایش کارایی استفاده کنم. کار در تیم و انتقال مؤثر راه‌حل‌های مبتنی بر داده از نقاط قوت من است.

سوابق شغلی

مدیر فنی خدمات پس از فروش

مدیا جی

آبان ۱۴۰۳ - تاکنون

مسئولیت‌ها

- مدیریت پشتیبانی فنی برای حل مشکلات مشتریان
- نظارت بر عملکرد تیم‌های فنی و پشتیبانی و آموزش تیم‌های فنی و تکنسین‌ها
- بررسی و مدیریت سفارشات و موجودی قطعات
- طراحی و بهبود فرآیندهای خدمات فنی (تخصیص وظایف تیم فنی، و تعیین سیاست‌های فنی)
- اطمینان از ارائه خدمات مطابق با استانداردهای تعیین‌شده
- بررسی و تحلیل مشکلات فنی دستگاه‌ها
- نظارت بر فرآیند تعمیرات و نگهداری
- هماهنگی با تامین‌کنندگان قطعات
- پاسخگویی به سوالات فنی مشتریان
- تجزیه و تحلیل داده‌ها برای بهبود فرآیندها
- راهنمایی و پاسخگویی فنی نمایندگان
- تهیه گزارش و پایش شاخص‌های عملکردی مربوطه
- تهیه و پایش گزارش نرخ خرابی دستگاه‌های تحت گارانتی
- جمع‌آوری و نظارت بر تهیه مستندات سرویس بولتن‌های فنی
- نظارت بر هزینه‌های گارانتی و مدیریت آن
- به اشتراک گذاری اطلاعات فنی و اخبار مربوطه بین افراد
- برگزاری جلسات هفتگی پایش عملکردی درون واحدی

آذر ۱۴۰۲ - مهر ۱۴۰۳

سرپرست ارشد گارانتی

دیجی کالا

مسئولیت‌ها:

- نظارت و مدیریت: رهبری و نظارت بر تیم گارانتی، اطمینان از رسیدگی کارآمد و موثر به ادعاهای گارانتی و فرآیندها.
- پردازش ادعاها: بررسی، تأیید و پردازش ادعاهای گارانتی با رعایت سیاست‌های شرکت و استانداردهای صنعت.
- ارتباط با مشتریان: حفظ روابط قوی با مشتریان، رسیدگی و حل و فصل به موقع و حرفه‌ای نگرانی‌های مربوط به گارانتی آنها.
- آموزش و توسعه: آموزش و راهنمایی اعضای تیم، افزایش مهارت‌ها و دانش آنها در زمینه رویه‌های گارانتی و خدمات مشتری.

- گزارشدهی و تحلیل: تهیه گزارشهای دقیق در مورد ادعاهای گارانتی، روندها و نتایج برای مدیریت ارشد. استفاده از دادهها برای بهبود فرآیندها و شناسایی زمینه های بهبود.
- همکاری: همکاری نزدیک با سایر بخشها مانند کنترل کیفیت، خدمات مشتری برای اطمینان از عملکرد بی نقص گارانتی.
- اجرای سیاستها: توسعه و اجرای سیاستها و رویه های گارانتی برای افزایش بهرهوری و رضایت مشتری.
- رعایت مقررات: اطمینان از اینکه تمام فعالیتهای گارانتی مطابق با الزامات قانونی و مقررات صنعتی انجام می شود.

فروردین ۱۴۰۰ - تاکنون

کارشناس تحلیل داده شخصی

در طی مدت فعالیت خود به عنوان سرپرست گارانتی، از دادههای عملکرد تیم و آمار مشتریان برای شناسایی روندها و الگوهای رفتاری استفاده کردم. با استفاده از ابزارهایی مانند Power BI، داشبوردهای تحلیلی طراحی کردم که به مدیریت کمک کرد تا عملکرد بخشهای مختلف را بهتر بررسی کند و تصمیمگیریهای بهتری انجام دهد. در کنار تجربههای رسمی کاری، به صورت شخصی پروژههای مختلفی در حوزه یادگیری ماشین انجام دادم. یکی از پروژههای کلیدی، توسعه یک مدل پیشبینی فروش بر اساس دادههای تاریخی بود که از الگوریتمهایی نظیر رگرسیون خطی و درختهای تصمیمگیری استفاده کرد. این پروژهها به من مهارتهای عملی در استفاده از کتابخانههای Python مانند Scikit-learn و Pandas را داد و به طور مداوم در حال بهبود و به روزرسانی مدلها برای افزایش دقت پیشبینی بودم.

فروردین ۱۴۰۰ - آذر ۱۴۰۲

مدیر فنی و مهندسی همراه سرویس خاورمیانه

از سال 2021، من به عنوان یک مدیر فنی، مسئولیتهای گستردهای در زمینههای فنی و مدیریتی بر عهده داشتم تا عملکرد و کارایی کلی عملیات را افزایش دهم. این نقش شامل مسئولیتهای کلیدی زیر است:

- تعریف KPI: یکی از مسئولیتهای اصلی من، تعریف و اجرای شاخصهای کلیدی عملکرد (KPI) در بخشها و عملکردهای مختلف بوده است. این KPIها به عنوان معیاری برای سنجش موفقیت و اثربخشی عملیات عمل می کنند.
- آموزش فنی: به عنوان یک مدیر فنی، به طور فعال در ارائه آموزشهای فنی به اعضای تیم شرکت داشتم. این شامل طراحی و ارائه برنامههای آموزشی برای ارتقای مهارتها و شایستگیهای فنی آنها و تضمین به روز بودن با آخرین روندها و فناوریهای صنعت می شود.
- بازدید از شعب: یکی دیگر از جنبه های مهم نقش من شامل بازدید از شعب در شهرها و مناطق مختلف است. این بازدیدها با اهداف ارزیابی عملکرد شعبه، شناسایی زمینه های بهبود، و ارائه پشتیبانی عملی به کارکنان شعبه انجام می شوند.
- تعامل با برند: من مسئول ایجاد و حفظ روابط قوی با برندها و تأمین کنندگان مختلف بوده ام. این شامل مذاکرات، همکاری در مسائل فنی، و اطمینان از همسویی عملیات ما با استانداردها و الزامات تعیین شده توسط این برندها است.
- نظارت فنی: من نظارت فنی را در سراسر سازمان انجام داده و اطمینان حاصل کرده ام که فرآیندها و رویه های فنی به درستی دنبال می شوند. این شامل عیبیابی مسائل فنی، پیشنهاد راه حلها و اجرای بهترین شیوه ها است.

فروردین ۱۳۹۸ - فروردین ۱۴۰۰

مدیر شعبه همراه سرویس خاورمیانه

از سال 2019، من سمت مدیر شعبه را در دفتر مرکزی را برعهده داشتم ام که شامل مدیریت چندین عملکرد مهم بود. شامل نظارت بر مرکز تماس، انبار مرکزی، تعمیرگاه مرکزی و رسیدگی به ارسال و دریافت از استان های سراسر کشور است.

مسئولیت های من عبارتند از:

- مدیریت مرکز تماس: نظارت بر تیمی از کارشناسان مرکز تماس برای اطمینان از رسیدگی مؤثر به سؤالات و مسائل مشتری.
- انبار مرکزی: مدیریت موجودی، تدارکات و بهینه سازی زنجیره تامین برای در دسترس بودن محصول.
- تعمیرگاه مرکزی: اطمینان از اینکه تجهیزات و ابزار به خوبی نگهداری می شوند، فرایند تعمیرات به درستی انجام شود و به مسائل فنی رسیدگی می شود.
- رهبری تیم: ارائه راهنمایی و پشتیبانی به یک تیم اختصاصی از متخصصان در سراسر این بخش ها.

- برنامه ریزی استراتژیک: کمک به توسعه و اجرای برنامه های استراتژیک برای بهبود عملیات.

مرداد ۱۳۹۳ - فروردین ۱۳۹۸

کارشناس فنی سرپرست تعمیرگاه

همراه سرویس خاورمیانه

برای مدت پنج سال، من به عنوان تکنسین و کارشناس ارشد تعمیرات تلفن همراه سامسونگ در سازمان استخدام شدم. در این مدت، من تجربه ارزشمندی در تعمیر و سرویس دستگاه های تلفن همراه سامسونگ، ارائه پشتیبانی فنی ضروری به مشتریان و اطمینان از عملکرد بهینه دستگاه های آنها به دست آوردم.

مسئولیت های من در این نقش عبارت بودند از:

- عیب یابی و تعمیر: من در تشخیص مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری در تلفن های همراه سامسونگ تخصص داشتم. من ارزیابی های کاملی را برای شناسایی مشکلات انجام دادم، خواه این مشکلات مربوط به اجزای سخت افزاری، اشکالات نرم افزاری یا مشکلات رابط کاربر باشد. سپس تعمیرات و عیب یابی لازم را انجام دادم تا این مشکلات به سرعت و کارآمد برطرف شود.
- تعویض کامپوننت: من به عنوان یک تکنسین، تجربه عملی در تعویض قطعات معیوب یا آسیب دیده، مانند صفحه نمایش، باتری، پورت شارژ و دوربین، با قطعات اصلی سامسونگ داشتم تا دستگاه ها را به حالت اولیه خود بازگردانم.
- به روز رسانی و نگهداری نرم افزار: من مطمئن شدم که دستگاه های تلفن همراه سامسونگ آخرین به روز رسانی سیستم عامل و وصله های امنیتی را دارند. من همچنین راهنمایی هایی را برای مشتریان در مورد نگهداری دستگاه هایشان برای عملکرد بهینه ارائه کردم.
- خدمات مشتری: من تمرکز زیادی بر خدمات مشتری داشتم، به سؤالات، نگرانی ها و مسائل فنی مشتریان با حرفه ای بودن و تعهد به حل مشکلات برای رضایت آنها پرداختم.
- کنترل کیفیت: برای ارائه خدمات تعمیر با کیفیت بالا، استانداردهای کنترل کیفیت سامسونگ را رعایت کردم. این شامل تست های دقیق و روش های تضمین کیفیت برای تضمین اینکه دستگاه های تعمیر شده با مشخصات سازنده مطابقت دارند، می شد.
- مدیریت موجودی: من موجودی قطعات و لوازم جانبی جایگزین را مدیریت کردم و اطمینان حاصل کردم که قطعات لازم را به راحتی برای تعمیر و تعویض در دسترس داریم.
- رسیدگی به شکایات اتحادیه

فروردین ۱۳۹۰ - فروردین ۱۳۹۳

برنامه نویسی

شخصی

"علاوه بر نقش های دیگری که در دسترس بود، به مدت دو سال به عنوان یک طراح وب آزاد فعالیت داشتم. در این مدت به عنوان یک پیمانکار مستقل عمل می کردم و وظایف زیر را بر عهده داشتم:

- مشارکت با مشتریان: من مشتریان را به صورت مستقل جذب می کردم. این امر از طریق بازاریابی خدمات من، شبکه سازی و ایجاد حضور آنلاین انجام می شد. با مشتریان برای درک نیازها و اهداف خاص طراحی وب آن ها تعامل داشتم.
- طراحی خلاقانه: ایده ها و نیازهای مشتریان را به طراحی وبی جذاب تبدیل می کردم. این شامل ایجاد طرح های سفارشی، انتخاب طرح های رنگی و بهینه سازی تجربه کاربری بود.
- کدنویسی و توسعه: من در زمینه کدنویسی ماهر بودم و از تکنولوژی های توسعه وب متنوعی برای احیای طراحی ها استفاده می کردم. این شامل HTML، CSS، JavaScript و ابزارها و پلتفرم های مرتبط دیگر می شد.
- تحویل به موقع: رعایت مهلت های پروژه در کار آزاد برای من از اهمیت بالایی برخوردار بود. من تضمین می کردم که پروژه ها به موقع و در زمان توافق شده تکمیل شوند.
- اطمینان از کیفیت: آزمون ها و اطمینان از کیفیت به روند کار من جزء بود. من آزمون های دقیقی انجام می دادم تا مطمئن شوم که وبسایت ها بدون خطا هستند و بر روی دستگاه ها و مرورگرهای مختلف به طور بی مشکل عمل کنند.
- ارتباط با مشتری: ارتباط مؤثر و واضح با مشتریان از اهمیت بالایی برخوردار بود. من خطوط ارتباطی باز داشتم و به مشتریان به روزرسانی های منظم ارائه می دادم، نظرات مشتری را بررسی می کردم و اطمینان حاصل می کردم که آنها در طول پروژه راضی هستند.
- مدیریت کسب و کار: به عنوان یک طراح وب آزاد، تمام جنبه های کسب و کار خود را مدیریت می کردم، از مذاکرات قرارداد تا صدور فاکتورها و مدیریت مالی.

تجربه من به عنوان یک طراح وب آزاد به من امکان بهبود مهارت های فنی، استقلال حرفه ای و ایجاد پرتفویلی از پروژه های متنوع در زمینه طراحی و توسعه وب داد. این دوره کار آزاد در تقویت تخصص من در زمینه طراحی و توسعه وب مؤثر بود."

مرداد ۱۳۹۱ - تیر ۱۳۹۳

کارشناس اجرایی

iran transport

علاوه بر مسئولیت‌های مشابه، این فرصت را داشتم که نقش‌های مشابهی را در سازمان دیگری به همراه موقعیت خود به عنوان متخصص فناوری اطلاعات و افسر آموزش پرسنل به عهده بگیرم. در این نقش‌ها، مسئولیت‌های من عبارت بودند از:

- مدیریت داده‌ها: من مسئول جمع‌آوری، مدیریت و مستندسازی داده‌های ضروری پروژه و مرتبط با فناوری اطلاعات بودم. این داده‌ها نقش محوری در تصمیم‌گیری‌های آگاهانه برای هر دو پروژه و تجزیه و تحلیل فناوری اطلاعات داشتند.
- اسناد و مدارک: من همچنان بر اهمیت مستندسازی دقیق و نگهداری سوابق تأکید می‌کنم و اطمینان می‌دهم که تمام فعالیت‌های مرتبط با پروژه و الزامات فناوری اطلاعات به خوبی مستند شده‌اند. این سوابق برای تجزیه و تحلیل آینده و ردیابی وظایف بسیار ارزشمند بودند.
- ارتباط با مشتری و مشاور: نقش من همچنین مستلزم حفظ ارتباط فعالانه با مشتریان و مشاوران بود. این شامل آگاه نگه داشتن مشتریان در مورد پیشرفت پروژه و هماهنگی با مشاوران برای اطمینان از همکاری روان بود.
- آموزش پرسنل: به عنوان افسر آموزش پرسنل، مسئولیت آموزش اعضای تیم در زمینه مهارت‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و فرآیندهای خاص لازم برای موفقیت پروژه را بر عهده گرفتم. این به افزایش قابلیت‌ها و عملکرد کلی تیم کمک کرد.
- هماهنگی جلسات: من همچنان به ایفای نقش تعیین‌کننده در برنامه ریزی و سازماندهی جلسات، تسهیل ارتباط و هماهنگی مؤثر بین تیم‌های داخلی، مشتریان و مشاوران ادامه دادم. این اطمینان حاصل کرد که همه ذینفعان با اهداف پروژه و استراتژی‌های ارزش افزوده همسو هستند.

به طور خلاصه، تجربیات متنوع من شامل مدیریت داده، مستندسازی، مشارکت مشتری و مشاور، آموزش پرسنل و هماهنگی جلسات بود. این نقش‌ها مجموعاً مجموعه مهارت‌های من را غنی‌تر کردند و توانایی من را برای برتری در زمینه‌های مختلف نشان دادند، و من را به یک حرفه‌ای همه‌کاره تبدیل کردند که قادر به مشارکت مؤثر در جنبه‌های مختلف مدیریت پروژه و عملکردهای مرتبط با فناوری اطلاعات است.

فروردین ۱۳۹۰ - فروردین ۱۳۹۳

کارشناس

iran value

در طول مدت تصدی خود نقش دوگانه‌ای را به عنوان متخصص فناوری اطلاعات و متخصص آموزش داشتم که در آن نقش محوری در سازماندهی و ارائه برنامه‌های آموزشی مهندسی ارزش و طراحی وب داشتم.

نقش متخصص فناوری اطلاعات:

به عنوان یک متخصص فناوری اطلاعات، مسئولیت‌های من عبارتند از:

- مدیریت زیرساخت فناوری اطلاعات: زیرساخت فناوری اطلاعات را مدیریت کردم و اطمینان حاصل کردم که فناوری و سیستم‌ها به‌روز هستند و کارآمد هستند.
- پشتیبانی نرم‌افزار و سخت‌افزار: برای حل مشکلات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، پشتیبانی فنی ارائه کردم و از جریان کار بدون وقفه برای تیم اطمینان حاصل کردم.
- امنیت داده‌ها: من اقدامات امنیتی داده‌ها را برای محافظت از اطلاعات حساس، از جمله داده‌های مشتری و داده‌های مربوط به پروژه، اجرا کردم.

نقش کارشناس آموزشی:

من به عنوان یک کارشناس آموزشی مسئولیت موارد زیر را بر عهده داشتم:

- توسعه برنامه درسی: من برنامه‌های آموزشی جامعی را برای دوره‌های مهندسی ارزش و طراحی وب، متناسب با نیازهای خاص مخاطبانمان طراحی و توسعه دادم.
- ارائه دوره: من جلسات آموزشی را برگزار کردم و به طور مؤثر دانش و مهارت را از طریق جلسات تعاملی و تعاملی به شرکت‌کنندگان منتقل کردم.
- ارزیابی و ارزشیابی: من پیشرفت شرکت‌کنندگان را ارزیابی کردم و ارزیابی‌هایی را برای اندازه‌گیری اثربخشی برنامه‌های آموزشی انجام دادم و تنظیمات لازم را برای بهبود مستمر انجام دادم.
- مدیریت منابع: من مواد آموزشی، منابع و جنبه‌های تدارکاتی را برای اطمینان از ارائه یکنواخت دوره مدیریت کردم.
- تعامل با مشتری: من با مشتریان تعامل داشتم تا نیازهای آموزشی آنها را درک کنم، محتوای دوره را بر اساس آن سفارشی کردم و رضایت مشتری را تضمین کردم.

این نقش‌های دوگانه در Iran Value به من این امکان را داد که تخصص خود را در فناوری اطلاعات با اشتیاق خود به آموزش و آموزش ترکیب کنم. من نقشی حیاتی در افزایش مهارت فنی اعضای تیم و مشتریان خود در زمینه‌های مهندسی ارزش و طراحی وب داشتم و به موفقیت و رشد کلی سازمان کمک کردم.

بهمن ۱۳۸۸ - شهریور ۱۳۸۹

کارشناس اجرایی

در نقش کارشناس مهندسی ارزش در اندیشگاه مهندسی و ارزش، چندین مسئولیت کلیدی داشتم:

- جمع‌آوری داده‌ها: من داده‌های حیاتی پروژه، از جمله مشخصات، هزینه‌ها و معیارهای عملکرد را جمع‌آوری و سازماندهی کردم.
- اسناد و مدارک: من سوابق کاملی از تمام فعالیت‌ها و تغییرات مرتبط با پروژه را برای اطمینان از قابلیت ردیابی و انطباق حفظ کردم.
- ارتباط با مشتری: من ارتباط باز با مشتریان را حفظ کردم، به نگرانی‌های آنها پرداختم و به طور منظم پیشرفت پروژه را به روز رسانی کردم.
- تعامل مشاور: من ارتباط موثر و همکاری با مشاوران پروژه را تسهیل کردم.
- هماهنگی جلسه: جلساتی را برای هماهنگ کردن تیم‌های داخلی، مشتریان و مشاوران در مورد اهداف پروژه و استراتژی‌های مهندسی ارزش برنامه‌ریزی و سازماندهی کردم.

به طور کلی، نقش من بر مدیریت داده‌ها، مستندسازی، روابط مشتری، مشارکت مشاور و هماهنگی جلسات برای افزایش کارایی پروژه و رضایت مشتری متمرکز بود.

سوابق تحصیلی

مهندسی کامپیوتر- نرم افزار

واحد آزاد پردیس

مقطع : کارشناسی

مهر ۱۳۹۲ - مرداد ۱۳۹۴

برق قدرت

دانشگاه آزاد ساوه

مقطع : کاردانی

مهر ۱۳۸۵ - خرداد ۱۳۸۷

مهارت‌ها

	Django		Power BI
	Python		Machine Learning
	CRM		value engineering
	وردپرس (WordPress)		تعمیرات موبایل و تبلت
			Microsoft Office

تست‌ها

تست شخصیت شناسی هارتمن

تاریخ انجام آزمون : ۱۴۰۱/۰۵/۰۱

نمایش گزارش کامل

گواهینامه‌ها و دوره‌ها

مدیریت/بازرگانی/تجارت MBA

دانشگاه تهران

صدور: فروردین ۱۴۰۳

[CS50x.png](#)

the fundamental of digital marketing
Google

[certificate_5.pdf](#)

آموزش یادگیری ماشین با پایتون
مکتب خونه

پایتون پیشرفته
مکتب خونه

[MK-B29ESJ \(1\).png](#)

آموزش پایتون مقدماتی
مکتب خونه

گواهی تعمیرات level 3
samsung

[level3.jpg](#)

گواهی تعمیرات level 2
samsung

[level2.jpg](#)

گواهی تعمیرات level 1
samsung

[level1.jpg](#)

صدور: تیر ۱۳۹۹

گواهی نامه سطح 2 مهندسی و ارزش
انجمن مهندسی و ارزش ایران

گواهی نامه سطح 1 مهندسی و ارزش
انجمن مهندسی و ارزش ایران

افتخارات و جوایز

مسابقات تکنسین های سامسونگ

تاریخ: ۱۳۹۸

[champion.jpg](#)

mahyah@gmail.com



[/https://www.linkedin.com/in/mahyar-heidari-a41560180](https://www.linkedin.com/in/mahyar-heidari-a41560180)



www.mahyar-heydari.com

