

وليد أبو العز

مدير أول لعمليات التجارة الإلكترونية

الرياض، المملكة العربية السعودية | +966 56 133 2529 | waledmohamed999@gmail.com | linkedin.com/in/waleed2del | waleedaboeezz.com

الملخص المهني

متخصص في إدارة عمليات التجارة الإلكترونية بخبرة عملية في تشغيل المتاجر على منصة زد، وإدارة دورة الطلبات، والتنسيق مع الشحن وخدمة العملاء. أمتلك خبرة قوية في تحسين العمليات، وإدارة المنتجات، وتحليل الأداء لضمان تجربة عميل سلسة وتحقيق نمو مستدام في المبيعات. أمتلك خبرة في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والأتمتة لتحسين عمليات التجارة الإلكترونية، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وبناء حلول رقمية قابلة للتوسع باستخدام أحدث الأدوات التقنية.

الخبرة العملية

2025 - حتى الآن

مدير عمليات التجارة الإلكترونية

منصة زد - الرياض

- إدارة وتشغيل أكثر من 80 متجرًا إلكترونيًا نشطًا على منصة زد
- إطلاق أكثر من 120 متجرًا شهريًا (إعداد كامل - ربط الدفع - شركات الشحن - اختبار التشغيل - إعداد واجهة)
- تحسين معدل تنفيذ الطلبات (Order Fulfillment Rate) بنسبة +25%
- تقليل زمن معالجة الطلبات بنسبة 30% من خلال تحسين الإجراءات التشغيلية
- حل أكثر من 150 مشكلة تشغيلية شهريًا (دفع - شحن - منتجات - عملاء)
- تقليل نسبة الشكاوى بنسبة 20% وتحسين تقييم العملاء
- إدارة أكثر من 50,000 طلب شهريًا عبر المتاجر المختلفة
- تحسين دقة المخزون وتقليل نفاد المنتجات (Out of Stock) بنسبة 35%
- التنسيق مع أكثر من 5 شركات شحن وتحسين أداء التسليم
- إعداد تقارير تحليلية أسبوعية وشهرية لدعم اتخاذ القرار

2024 - 2025

مشرف عمليات وتقنية

موسم الرياض (بوليفارد - زون الكويت) - الرياض

- إدارة العمليات اليومية لمنطقة تشغيل تضم أكثر من 30 موقعًا ونشاطًا
- الإشراف على تشغيل أنظمة نقاط البيع (POS) وأنظمة الدخول والأنظمة التقنية
- التعامل مع أكثر من 30,000 زائر يوميًا وضمان سلاسة التشغيل
- حل الأعطال التشغيلية خلال أقل من 15 دقيقة في المتوسط
- التنسيق مع أكثر من 60 موردًا وفريق تشغيل
- تقليل الأعطال التشغيلية بنسبة 25% خلال فترة الموسم
- إعداد تقارير تشغيل يومية ساعدت في تحسين الكفاءة العامة

2022 - 2024

مدير عمليات تقنية وتحول رقمي

منبع الأعمال - الرياض

- قيادة وتشغيل 3 علامات تجارية إلكترونية (شلفا - ميمار - سي ون) بحجم عمليات يتجاوز 8,000 طلب شهريًا
- تأسيس وإطلاق المتاجر بالكامل من الصفر على منصة زد (Setup - UX/UI - Integrations - Go-live)
- إدارة دورة الطلب الكاملة (Order Lifecycle) من الاستلام حتى التسليم مع تحسين الكفاءة التشغيلية
- تحسين معدل تنفيذ الطلبات بنسبة +25% وتقليل زمن المعالجة بنسبة 30%
- تقليل الأخطاء التشغيلية بنسبة 30% عبر تطوير إجراءات تشغيل قياسية (SOPs)
- إدارة المخزون وسلاسل الإمداد وتحقيق انخفاض في حالات نفاد المنتجات بنسبة 35%
- قيادة فرق متعددة الوظائف (10-15 موظفًا) تشمل خدمة العملاء والعمليات واللوجستيات والدعم الفني
- التنسيق مع شركات الشحن وتحسين أداء التسليم مما رفع معدل التسليم الناجح بنسبة +20%
- تحليل الأداء التشغيلي باستخدام مؤشرات الأداء (KPIs) واتخاذ قرارات مبنية على البيانات لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف
- دعم الحملات التسويقية بالتنسيق مع فريق التسويق مما ساهم في زيادة المبيعات بنسبة 40% خلال المواسم

- إدارة منصة تخدم مئات الآلاف من المستخدمين شهريًا
- زيادة عدد الحجوزات بنسبة +30% خلال سنة
- تحسين تجربة المستخدم مما أدى إلى تقليل معدل الارتداد (Bounce Rate)
- إدارة وتطوير النظام بالتعاون مع الفرق التقنية (Frontend/Backend)
- إنشاء لوحات تحكم (Dashboards) لمتابعة الأداء ومؤشرات الأداء
- تحسين سرعة المنصة بنسبة 20%

التعليم

الشهادات

- PMP – محترف إدارة المشاريع (2025)
- شهادات منصة زد (Zid Platform Certifications)
- CCNA – Cisco
- MCSA – Microsoft

المهارات

إدارة العمليات والتجارة الإلكترونية: إدارة العمليات الكاملة للمتاجر الإلكترونية من الطلب حتى التسليم · إدارة تنفيذ الطلبات وتحسين عمليات الشحن والتوصيل · إدارة المخزون وسلاسل الإمداد · تحليل مؤشرات الأداء (KPIs) وتحسين الكفاءة التشغيلية · تحسين تجربة العملاء وزيادة معدل الاحتفاظ

الذكاء الاصطناعي والأتمتة: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات التشغيلية · بناء حلول أتمتة (Automation) لتقليل الوقت والتكاليف التشغيلية · الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات والتقارير، وخدمة العملاء (الشات بوت والردود الذكية)، وتحسين المحتوى والمنتجات · اتخاذ قرارات مبنية على البيانات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي · كتابة الأوامر (Prompt Engineering) واستخدام أدوات مثل ChatGPT

التطوير التقني والأنظمة: بناء وتطوير منصات وأنظمة باستخدام Visual Studio Code وأدوات الذكاء الاصطناعي (Codex / AI Assistants) · تطوير حلول مخصصة للمتاجر الإلكترونية (ربط الأنظمة – الأتمتة) · ربط أنظمة الدفع والشحن (Payment & Shipping APIs) · أساسيات تطوير الويب (HTML / CSS / JavaScript) · إدارة السيرفرات والاستضافة والدومينات

الأدوات والمنصات: Jira · Trello · Notion · Excel · Google Sheets · ChatGPT · Visual Studio Code

اللغات

العربية (اللغة الأم) · الإنجليزية