

ShahnamehMap – سند ۲،۲: مدل عملیاتی و حاکمیت*

نسخه: ۱،۰

تاریخ: ۳۰/۵/۲۷

فهرست مطالب

**۱. *چشم‌انداز مدل عملیاتی: چابک، جامعه‌محور، داده‌بنیان*

**۲. *ساختار سازمانی و نقش‌ها (حال و آینده)*

**۳. *فرآیندهای کلیدی عملیاتی (Core Ops)*

**۴. *مدل حاکمیت: تصمیم‌گیری، شفافیت و مسئولیت*

**۵. *سیاست‌های کلیدی منابع انسانی و فرهنگ سازمانی*

**۶. *مدیریت ریسک عملیاتی و انطباق (Compliance)*

**۷. *معیارهای عملکرد عملیاتی (OKRs & KPIs)*

**۸. *برای فرآیندهای کلیدی RACI پیوست: ماتریس*

**چشم‌انداز مدل عملیاتی: چابک، جامعه‌محور، داده‌بنیان . ۱۰ **

بر سه ستون استوار است ShahnamehMap مدل عملیاتی

اداره **Lean Startup** با فلسفه **Agility**: ۱. چابکی می‌شویم. توسعه محصول بر اساس چرخه‌های کوتاه «ساخت-سنجدش-یادگیری» انجام می‌شود. ساختار تیم‌ها، سبک و چابک (نظیر تیم‌های محصول-مشتری) است.

کاربران تنها **Community-Driven):** جامعه‌محوری** (Active Stakeholders)** هستند. فرآیندهای ما طوری **Co-creators)** و در مواردی **همکاران طراحی شده‌اند که بازخورد جامعه را مستقیماً به توسعه محصول تزریق کنند.

کلیه تصمیمات استراتژیک و **Data-Informed):** داده‌بنیانی** تاکتیکی (از طراحی ماجرا تا کانال بازاریابی) بر اساس داده‌های کمی و کیفی پیروی نمی‌کنیم، **HiPPOs)** "کاربران اتخاذ می‌شود. ما از **"حدس‌ها بلکه از **"فرضیه‌های آزمایش‌پذیر"** تبعیت می‌کنیم

نتیجه:*** یک سازمان کارآمد، سریع در پاسخ به تغییرات بازار، با *** هزینه‌های عملیاتی کنترل شده و وفاداری بالا در جامعه کاربری.

**۲۰. ساختار سازمانی و نقش‌ها

**۲,۱ (Flat) فاز استارت‌آپ (۱۸ ماه اول) – ساختار مسطح

تمرکز بر حداقل سلسله مراتب و حداقل همکاری مستقیم.

...

[هیأت مؤسسان/سرمایه‌گذاران]

|

[CEO: مدیریت اجرایی و استراتژی]

|

| | |

مشاور [Advisor: [محتوا و روایت: CCO: [فنی و محصول: [حقوقی/مالی پاره وقت

| |

[توسعه دهنده فول استک] [طراح/گیم دیزاینر پاره وقت]

|

[کارآموز فنی (از ماه ۶)]

...

** توضیح نقش‌ها **

* **CEO**: مسئول نهایی اجرای استراتژی، روابط با سرمایه‌گذاران، مدیریت مالی، برنده‌سازی کلان و هماهنگی کلی تیم مدیر اجرایی).

* **CTO**: مسئول معماری فنی، توسعه محصول، امنیت، (Product زیرساخت و مدیریت تیم توسعه. همچنین نقش *محصول مدیر را نیز ایفا می‌کند *Manager).

* **CCO**: مسئول همه جنبه‌های محتوایی: (بومی‌سازی قواعد، طراحی ماجراهای، داستان‌سراایی، مدیریت ارتباط با خالقان و روابط عمومی فرهنگی (Creator Community) محتوای کاربر.

* * عضو کلیدی تیم فنی برای پیاده‌سازی * توسعه‌دهنده فول استک: *

*** # # # (Agile فاز مقیاس (پس از ۱۸ ماه) – ساختار ماتریسی-چابک ۲,۲ Matrix)**

با رشد کاربران و درآمد، تیم‌های تخصصی شکل می‌گیرند، اما همچنان بر محصول متمرکز می‌مانند.

* ** تیم‌های چندتخصصی (Product Squads):** تیم‌های محصول کوچک که هر کدام روی یک بخش محصول (مثلاً "تجربه کاربری نقشه"، "موتور بازی"، "بازارگاه") کار می‌کنند. هر تیم دارای یک رهبر محصول (Product Lead)، توسعه‌دهنده، طراح و تحلیلگر داده است.

* ** مارکتینگ، (Enabler Units) واحدهای تخصصی پشتیبانی ** ، پشتیبانی مشتری، منابع انسانی و مالی که به تیم‌های محصول B2B فروش سرویس می‌دهند.

*** ۳. (Core Ops)** فرآیندهای کلیدی عملیاتی

*۳,۱ فرآیند توسعه محصول چابک (Agile Product Development)**

* ** دو هفته‌ای (Sprint).

* ** مراحل

شناسایی مشکل/فرصت از طریق اکتشاف (Discovery):** 1. داده‌های کاربران، نظرسنجی و بحث در جامعه. تدوین فرضیه (مثال: "اگر امکان خرید ایتم‌های بصری را اضافه کنیم، میانگین خرید ۲۰٪ افزایش می‌یابد")

طراحی کوچکترین ویژگی قابل آزمایش (Definition):** 2. برای آزمون فرضیه (MVP Feature)

پیاده‌سازی در یک اسپرینت توسعه (Development):** 3.

انتشار ویژگی (Measure & Learn):** 4. و تحلیل معیارها. تصمیم به (A/B Test) برای زیرمجموعه‌ای از کاربران ادامه، تکمیل یا حذف ویژگی

خروجی: به روزرسانی‌های مکرر و کوچک محصول که مستقیماً از نیازهای کاربران نشأت می‌گیرد.

* فرآیند تولید و کنترل کیفیت محتوا ***### ۳,۲

* برای محتوای رسمی (ماجراهای اصلی) **

* و CCO گام ۱: طرح داستان و طراحی گیمپلی * ** توسط * گیم دیزاینر.

* گام ۲: بازبینی سازگاری اسطوره شناسی * ** توسط یک * شورای ** مشورتی * * متشکل از ۲-۳ استاد ادبیات / فرهنگ (به صورت افتخاری یا حق المشوره)

* گام ۳: پیاده سازی فنی و تست تعادل بازی * ** توسط تیم فنی و از کاربران داوطلب (Playtest) گروه تمرین

* گام ۴: انتشار و جمع آوری بازخورد * **

* (UGC) برای محتوای کاربر ساخته * **

* سیاست اعتبار سنجی دو مرحله ای: ۱) بررسی خود کار * * * برای محتوای نامناسب توسط الگوریتم. ۲) بررسی انجمنی کاربران با امتیاز بالا می توانند محتوا (Community Moderation): * * * کاربران را گزارش یا تأیید کنند

* سیستم رتبه بندی و بررسی: * * کاربران می توانند به محتوا امتیاز و نظر بدهند. محتوای با امتیاز پایین در نتایج پایین تر می آید

* ** ۳,۲ * ** (Community Ops) فرآیند پشتیبانی و تعامل با جامعه

* ** سطوح پشتیبانی *

* ** سطح ۱: خودکار + انجمن: * پایگاه دانش (Knowledge Base)

برای حل مشکلات متداول (Forum) و انجمن کاربران

* ** سطح ۲: پشتیبانی ایمیلی/تیکت: * برای مشکلات فنی و حساب کاربری (پاسخ در حداقل ۱۲ ساعت)

* ** سطح ۳: پشتیبانی اختصاصی (برای کاربران پولی): * چت زنده در ساعت اداری

* ** تعامل با جامعه *

* ** برگزاری هفتگی "جلسه با بنیان‌گذاران" در دیسکورد به صورت پرسش و پاسخ زنده

* ** برنامه "سفیران جامعه" (Community Ambassadors):

انتخاب کاربران فعال و وفادار برای کمک به مدیریت انجمن و دریافت بازخورد عمیق‌تر. پاداش: اعتبار رایگان و دسترسی زودهنگام به ویژگی‌های جدید

* ** ۳,۴ * ** فرآیند مدیریت بحران عملیاتی

* ** بیش از ۱ Downtime تعریف بحران: * از دست رفتن داده‌ها، هک،

ساعت، رسوایی فرهنگی/عمومی

* **:پاسخ فوری*

در CEO, CTO, CCO تشکیل * * تیم واکنش سریع * * متشکل از ۱۰ کمتر از ۳۰ دقیقه.

۲. ** ارتباط شفاف: * * اطلاع رسانی فوری به کاربران از طریق تمام کانال‌ها (اعلامیه در سایت، ایمیل، شبکه‌های اجتماعی) درباره ماهیت مشکل و اقدامات در حال انجام.

۳. ** اولویت‌بندی: * * اولویت اول بازیابی سرویس و امنیت، اولویت دوم * * شفافیت و حفظ اعتماد.

* ** مستندسازی ریشه‌یابی، (Post-Mortem): * * بررسی پس از بحران * * درس‌های آموخته شده و اقدامات اصلاحی برای جلوگیری از تکرار.

** مدل حاکمیت: تصمیم‌گیری، شفافیت و مسئولیت .۴ # # *

** سطوح تصمیم‌گیری ۱,۴ ***

نوع تصمیم | *مرجع تصمیم‌گیری* | *فرآیند* | *مثال*

| :--- | :--- | :--- | :--- |

استراتژیک کلان** | هیأت مؤسسان + سرمایه‌گذاران اصلی | جلسه **
و رأی گیری. | تغییر مدل درآمدی اصلی، گسترش CEO فصلی با ارائه تحلیل
| به بازار جدید (مثلاً ترکیه)، جذب سرمایه سری بعدی

| برای فصل آینده، تنظیم بودجه‌بندی عملیاتی سه‌ماهه
جلسه ماهانه استراتژی. تصمیم بر اساس اجماع. | تعیین اولویت‌های محصول
| CEO, CTO, CCO) استراتژیک-عملیاتی** | تیم بنیان‌گذاران** |

تакتیکی/عملیاتی** | هر بنیان‌گذار در حوزه خود | تصمیم‌گیری
مستمر بر اساس داده و چارچوب‌های تعیین‌شده در جلسات استراتژی.
، انتخاب موضوع یک ماجرا (CTO) انتخاب یک کتابخانه نرم‌افزاری خاص
(CEO)، تخصیص بودجه یک کمپین تبلیغاتی (CCO) جدید

| طریق کانال‌های ارتباطی سریع. | واکنش به یک باگ امنیتی بحرانی | فوری/بحرانی** | تیم واکنش سریع | تصمیم سریع با مشورت فوری از **

۴,۲ شفافیت (Transparency):

* ، صورت‌های مالی (KPIs) داخلی: * کلیه معیارهای کلیدی عملکرد *
ماهانه، و گزارش پیشرفت میل استون‌ها به صورت شفاف در اختیار * تمام
اعضای تیم * قرار می‌گیرد.

* خارجی (به جامعه): * انتشار * گزارش‌های فصلی پیشرفت *
شامل: تعداد کاربران جدید، (Public Quarterly Update) ** عمومی
ویژگی‌های اضافه شده، چالش‌ها و اولویت‌های آینده. این کار اعتماد و حس
مالکیت کاربران را افزایش می‌دهد.

* ۴,۳ * مسئولیت‌پذیری (Accountability):**

مشخص دارد که مسئول * مالک KPI (Owner) * یک هر میل استون و
تحقیق آن است. پیشرفت در جلسات هفتگی بررسی می‌شود.

* سیاست‌های کلیدی منابع انسانی و فرهنگ سازمانی .۵ *

* فرهنگ سازمانی مورد نظر *

* هر فرد مسئولیت کیفیت کار خود و **(Ownership):** تأثیرش بر کاربر نهایی را می‌پذیرد.

* پرسش "چه داده‌ای **(Data Curiosity):** کنجدکاوی داده‌بنیان" داریم که این را ثابت کند؟" تشویق می‌شود.

* شهامت برای **(Courage & Humility):** شهامت و تواضع آزمایش ایده‌های جدید و تواضع برای پذیرش شکست و یادگیری از آن.

* همه ما در نهایت **(Community Servant):** خدمت به جامعه در خدمت جامعه کاربران هستیم.

#:سیاست‌های کلیدی ***###

* **(Culture Fit)** جذب و استخدام:*** تمرکز بر ***تناسب فرهنگی و ***اشتیاق به حوزه محتوایی*** به اندازه مهارت‌های فنی

* **(Impact) پاداش و تشویق:*** سیستم پاداش بر اساس ***تأثیر بر معیارهای کلیدی کسب‌وکار (مانند رضایت کاربر، رشد درآمد) و نه صرفاً ساعات کار.

* **یادگیری و توسعه:*** بودجه سالانه برای آموزش هر کارمند (شرکت در کنفرانس، دوره آنلاین). تشویق به اشتراک‌گذاری دانش داخلی

۶. (Compliance) مدیریت ریسک عملیاتی و انطباق **

- | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------|--|---|---|---|---|---|---|--|
| ریسک عملیاتی (Owner) ** | --- --- --- | بکآپ خودکار روزانه. ۱. (Data Loss) ** از دست رفتن دادهها * | نگهداری بکآپ در دو مکان جغرافیایی متفاوت. ۲. تست ماهانه بازیابی (Restore Test). CTO | بازبینی امنیتی کد. ۱. (Security Breach) ** نقص امنیتی * | اسکن منظم آسیب‌پذیری. ۲. استفاده از احراز هویت (Code Review). ۳. آموزش آگاهی امنیتی به کارکنان CTO دو مرحله‌ای برای تیم. ۴. آموزش آگاهی امنیتی به کارکنان طراحی | ۱. (Vendor Lock-in) ** وابستگی به تأمین‌کننده کلیدی * | تا حد امکان. ۲. استفاده از (Multi-Cloud Ready) معماری چند-ابری استانداردهای باز (Open Standards). CTO | سیاست. ۱. (Content Violation) ** تخلف محتوایی کاربران * | محتوای شفاف و اخطار سه مرحله‌ای. ۲. ابزارهای گزارش‌گیری برای کاربران. ۳. ارتباط با مراجع قانونی در صورت لزوم CCO |
|-------------------------|-----------------|--|---|---|---|---|---|---|--|

عدم انطباق با مقررات فرهنگی** | ۱. مشاوره مستمر با شورای مشورتی فرهنگی. ۲. شفافیت درباره اهداف آموزشی-سرگرمی. ۳. دیالوگ | CEO | سازنده با نهادهای ذیربط در صورت نیاز

۷. (OKRs & KPIs) معيارهای عملکرد عملیاتی

***: سال اول (OKRs) اهداف و نتایج کلیدی ***

* * RPG تبدیل شدن به پلتفرم محبوب (Objective):** هدف * ایرانی.

* * KR1):** نتیجه کلیدی ۱ رسیدن به ۱۰,۰۰۰ کاربر فعال ماهانه *

(MAU).

* * KR2):** نتیجه کلیدی ۲ رسیدن به نرخ نگهداشت ماه چهارم *

(Month 4 Retention).

* * KR3):** نتیجه کلیدی ۳ کسب میانگین امتیاز ۴,۵ از ۵ در *

(NPS > 50). نظرسنجی رضایت کاربران

: عملیاتی دائمی (KPIs) شاخصهای کلیدی عملکرد *

* ** مشتری (Customer):**

* هزینه جذب مشتری (CAC)

* ارزش دوره‌ای مشتری (LTV)

* رایگان به پولی (Conversion Rate) نرخ تبدیل

* نرخ ریزش مشتریان پولی (Churn Rate)

* ** محصول (Product):**

* میانگین زمان صرف شده در پلتفرم در هر session

* تعداد ماجراهای کاربر ساخته فعال

* نرخ خطا/باگ گزارش شده (Bug Report Rate)

* هدف < 99.5% (Server Uptime - زمان پاسخ‌گویی سرور)

* ** عملیات (Operations):**

* میانگین زمان پاسخ به تیکت پشتیبانی (Mean Time to Response - MTTR)

* هزینه عملیاتی به ازای هر کاربر (OpEx per User)

* رضایت‌شغلی تیم (توسط نظرسنجی فصلی)

۸. **پیوست: ماتریس RACI کلیدی فرآیندهای برای**

: مسئولیت‌ها در فرآیندها را مشخص می‌کند **RACI** ماتریس

* **R (Responsible):** انجام‌دهنده کار.

* **A (Accountable):** پاسخ‌گو و نهایی‌کننده (تصمیم‌گیر نهایی).

* **C (Consulted):** مشاور (ورودی می‌دهد).

* **I (Informed):** مطلع می‌شود.

فرآیند / فعالیت	**CEO**	**CTO**	**CCO**	**توسعه‌دهنده**	**جامعه کاربران**
:----- :--- :--- :--- :-----					
* تعیین اولویت‌های محصول*	A	R	R	C	
* انتشار به روزرسانی نرم‌افزار*		A	I		R

* * طراحی و تأیید یک ماجرا جدید C A
R C
* * مدیریت بحران امنیتی A R C R
* * تجزیه و تحلیل داده‌های کاربری C R C
* * برقراری ارتباط با جامعه C A/R

- 3 -

خاتمه:*** این مدل عملیاتی، چارچوبی است که به ما امکان می‌دهد با کارایی بالا و ریسک کنترل شده رشد کنیم، در حالی که وفاداری جامعه کاربری خود را که بزرگ‌ترین دارایی ماست، حفظ و تقویت نماییم.