

SIMAL MAI

+90 (533) 931 4540 | simalardicc@gmail.com | Bayrampasa, İstanbul, Türkiye



PROFESYONEL ÖZET

Hızlı tempolu global çalışma ortamlarında, dünyanın en büyük sosyal medya platformlarından birini destekleyen operasyonlarda; iş gücü koordinasyonu, KPI yönetimi, kalite operasyonları ve ekip performansı optimizasyonu alanlarında deneyime sahip, sonuç odaklı Operasyon Süpervizörüyüm.

Operasyonel raporlama, personel planlama, departmanlar arası iş birliği ve süreç iyileştirme konularında yetkinim. Yüksek hacimli operasyonları çevik ve çok kültürlü organizasyonlarda yönetme deneyimine sahip olup güçlü analitik düşünme ve iletişim becerilerim bulunmaktadır.

EĞİTİM

Lise Diploması – İngilizce Ağırlıklı
Ağustos 2022

İŞ DENEYİMİ

Operasyon Süpervizörü – Teleperformance
Ağustos 2024 – Günümüz
Teleperformance Türkiye, İstanbul, Türkiye

- 500+ çalışanı bulunan global içerik moderasyonu operasyonu kapsamında, 80 kişilik operasyon ekibi içerisinde 20 moderatörden oluşan bir ekibi yönettim ve destekledim.
- Dünyanın en büyük sosyal medya platformlarından birini destekleyen operasyon ekipleri için günlük operasyon yönetimi ve iş gücü koordinasyonu sağladım.
- Potansiyel Teleperformance müşterileri ve üst düzey paydaşlarla yapılan toplantılara katılarak operasyonel iş akışlarını sundum, iş süreçlerine yönelik soruları yanıtladım ve operasyonu profesyonel şekilde temsil ettim.
- Aday mülakatları gerçekleştirdim; işe alım, onboarding ve yetenek değerlendirme süreçlerini destekledim.
- Operasyonel öncelikler ve performans hedefleri doğrultusunda personel koordinasyonu ve iş yükü dengelemesi yaptım.
- Üst yönetim ve iç paydaşlar için operasyonel raporlar, KPI analizleri ve performans içgörülerini hazırladım.
- Hizmet kalitesi ve süreç tutarlılığını korumak amacıyla QA, Operasyon, Eğitim ve İK ekipleriyle departmanlar arası iş birliği yürüttüm.
- Çalışan bağlılığını ve gelişimini desteklemek amacıyla koçluk ve performans iyileştirme görüşmeleri gerçekleştirdim.
- Output, AHT, Accuracy, Utilization Rate, Absenteeism, DMCR, DMCR Accuracy, Leakage, Overkill ve Fast & Slow Moderation metrikleri dahil olmak üzere 11 operasyonel KPI'ı takip edip yönettim.

- Yüksek hacimli, hızlı tempolu global bir çalışma ortamında onboarding ve mentorluk süreçlerini yürüttüm.

İçerik Moderatörü – Teleperformance

Mart 2024 – Ağustos 2024

Teleperformance Türkiye Flatofis, İstanbul, Türkiye

- Kullanıcılar tarafından oluşturulan içerikleri platform politikaları ve topluluk kurallarına uygunluk açısından inceledim ve değerlendirdim.
- İçerik moderasyonu stratejileri ve protokollerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için ekip üyeleriyle iş birliği yaptım.
- Video önerilerini kullanıcı tercihlerine uygun hale getirmek amacıyla içerikleri doğru şekilde etiketledim ve kategorize ettim.

Satış Danışmanı

Ağustos 2022 – Ağustos 2023

Casper Genel Merkez, İstanbul, Türkiye

- Hızlı tempolu tüketici elektroniği sektöründe satış performansı takibini destekledim ve iş büyüme hedeflerine katkı sağladım.
- Müşteri ihtiyaçlarını analiz etmek ve müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla müşteriler ve iç ekiplerle yakın çalıştım.
- Operasyonel ve satış performansı raporlama süreçlerine katkıda bulundum.

RAPORLAMA & ARAÇLAR

Microsoft Excel | Google Sheets | Operational Dashboards | PowerPoint | SFM (Staff Force Management) | TCS Dashboard | Workforce Monitoring Tools

DİLLER

Türkçe: Ana Dil

İngilizce: İleri Seviye

İLGİ ALANLARI

İş Operasyonları & Süreç İyileştirme

Dijital Dönüşüm & Veri Analitiği

İş Gücü Yönetimi & Organizasyonel Gelişim