

## PROFİL

- ITSM yapısı kurulumu
- İş ihtiyaçları analizi
- Proje yönetimi
- Servis tasarımı ve servis stratejisi
- İş ilişkileri yönetimi
- Dış kaynak yönetimi
- Bütçe yönetimi
- Kalite Sistemleri yönetimi

## ÇALIŞMA GEÇMİŞİ

### BTYS

Mart 2016 – Devam Ediyor

- Bilgi teknolojileri yönetim standartları olan ISO 20000, 22301 ve 27001 ile bunların endüstri uygulamaları olan ITIL ve CoBIT kütüphanelerinin işletilebilmesi için, şirketlere danışmanlık verilmesi.
- İlgili standart ve kütüphanelere ve iş koluna uygun olacak şekilde süreçlerin yeniden yazılması.
- Danışmanlık verilen şirketlerdeki çalışanlara, hayata yeni geçirilen ya da geliştirilen yönetim sistemi uygulamalarının sağlıklı çalışabilmesi için üstlerine düşen görev ve sorumlulukların pekişmesi amacıyla farkındalık ve bilinçlendirme eğitimlerinin verilmesi.
- Uluslararası akredite sertifikasyon kuruluşları adına ISO sertifikasyon denetimlerinin yapılması.

### Vakıfbank

Kasım 2014 – Mart 2016

#### Bilgi Teknolojileri Servis Yönetimi Takım Lideri

- Vakıfbank bünyesinde ITIL tabanlı servis yönetim yapısının (ITSM) ve kadrosunun kurulması çalışmalarında takım liderliği.
- İlgili ve/veya henüz oluşturulmamış süreçlerin uyulması beklenen yönetim standartları çerçevesinde ilgili süreç sahipleri ve danışmanlarla birlikte yazılması işlemlerinin liderliği.
- ITSM yapısının yol haritasının belirlenmesi, eleman, uygulama, danışmanlık alımlarının bu yol haritasına uygun olarak planlanması ve hayata geçirilmesi.
- ITSM yapısının çalışmasında kullanılacak uygulamaların seçimi, geliştirilmesi, uyarlanması ve ilgili personele verilecek farkındalık ve uygulama eğitimlerinin verilmesi ya da planlanması.

### Finansbank ve Grubu

Ekim 2007 - Kasım 2014

#### Operasyon ve Süreç Mimarı @ eFinans

- ISO 20000, 27001 ve 22301 sertifikalarını alınması ve sürdürülmesi için gerekli başlangıç ve işletim süreçlerinin tek sorumlusu.
- ITSM, CRM ve ERP uygulamaları arasındaki ilişkilerin ve ara yüzlerin tasarlanması ya da yaratılma çalışmalarının yönlendirilmesi. Bu sayede BT servis ekipleri, satış departmanı, iş ilişkileri ve üçüncü taraf servis sağlayıcılarının birbirlerini sürekli besledikleri, gelişen bir çerçevenin yaratılması, geliştirilmesi, güncel tutulması.
- Tüm ITSM süreçlerinin tasarlanması, ilgili dokümantasyonun yaratılması, güncel tutulması ve bu işlemlerin yapılmasının yönetilmesi.
- Şirket kabiliyetleri ile müşteri anlaşmalarının, verilebilen teknik servis kabiliyetleri çerçevesinde uyuşmasının sağlanması ve bu sayede müşteri memnuniyetini artırılmasının ve isteklerin Kabul edilmiş bir akış çerçevesinde geliştirilip teslim edilmesinin sağlanması.
- Müşteri servis seviyesi anlaşmaları ya da üçüncü taraf alt yüklenicilik anlaşmalarının hazırlanması ve müzakerelerinin yürütülmesi.
- ITSM yapısının devam ettirilebilmesi için gerekli olduğu durumlarda personel seçimi ve eğitimi.
- Alarm mekanizmalarının çalışması ve olay, problem süreçlerinin işletilebilmesi için performans ve alarm göstergelerinin belirlenmesi, izlenmesi, güncel tutulması.

#### İş İlişkileri Yönetimi Süreç Sahibi @ IBTech

- Kullanıcı Kabul testlerine servis işletim senaryolarının eklenmesini sağlamak ve bulgulara göre Kabul edilecek projenin proje yöneticisine geri bildirim vererek teslim edilen projenin canlı ortamdaki hayat döngüsü içerisinde kesintisizliği sağlamaya hazır olmasını sağlamak.

- Proje yöneticilerine gereksinim toplama aşamasında ilgili projenin ait olacağı BT servis portföyündeki servis ile ilgili erişilebilirlik, Kabul edilebilen en fazla kesinti süresi, sorun bildirim yolları ve deploy mekanizmaları bilgisini vererek projenin bu kıstasları da karşılanmasını sağlamak.
- İş birimlerinin isteklerinin mevcut servisler altında karşılanıp karşılanamayacağına kararının verilmesi ve bu sayede atılacak ya da maliyet yaratacak altyapı kullanımının en aza indirilmesinin sağlanması.

#### **BT Dış Kaynak Yönetimi Süreç Sahibi @ IBTech**

- Üçüncü taraf yükleniciler, iş birimleri, teknik ekip yöneticileri, satın alma ve hukuk departmanları arasındaki ilişki noktası olarak, BT dış kaynak kullanımı sözleşmelerinin, ilgili servislerle uyumlu, maliyet etkin ve hukuken sorunsuz olmasının sağlanmasını sağlamak.
- Dış kaynak çözüm değerlendirme, seçim ve deploy süreçlerinin firmalar ve ilgili iş birimlerince kullanılabilir olmasını sağlamak, kullanım farkındalığını yaratacak eğitimleri düzenlemek, kullanılmayacağı durumlarda ilgili risklerin iş birimlerince kabulünü sağlamak.
- Dış kaynak hizmetlerinin canlı ortamdaki hayat döngüleri süresince değişiklik, talep, problem bildirim ve finansal yönetimlerini yönetmek.

#### **Escort Computer**

Temmuz 2004 – Ekim 2007

#### **Yurtdışı Projeler Sorumlusu**

- Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği veya UNICEF tarafından desteklenen BT eğitim altyapıları kurulum ihalelerine katılım için, ihalenin olacağı ülkelerdeki ilgili şirketlerle finansal ve operasyonel görüşmelerin yapılması ve sözleşmelerinin hazırlanması.
- Kazanılan ihalelerin kurulum ve destek süresi içerisinde, gümrük, lojistik, kurulum ve destek hizmetlerinin aksamaması için ilgili ülkelerdeki proje yönetimlerinin denetlenmesi..
- Mısır, Polonya, Gürcistan, Lübnan ve Romanya'da tamamlanan toplam değeri 3M USD'ye yakın projeler.

#### **EĞİTİM, SERTİFİKALAR,**

- ITIL V3 Foundation (2008), Service Design (2011), Service Strategy (2011) sertifikaları.
- COBIT Foundation (2007) sertifikası.
- BT proje Yönetimi iç eğitimi (IBTech)
- Marmara Üniversitesi Üretim Yönetimi ve Pazarlama Yüksek Lisans programı (2007 - 2010)
- Uludağ Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü (1998 - 2003)