

Müşteri Operasyonları Uzmanı / Uzman Yardımcısı

TCI Finansal Hizmetler Grubu olarak;

-Sigorta Brokerliği

-Ticari Risk Yönetimi

-Finansal Teknoloji

alanlarında faaliyet gösteriyor, 110 ülkede hizmet veren AU Group iş birliğimiz ile yerel ve global uzmanlığımızı müşterilerimizle buluşturuyoruz.

Kamuya açık ticari verileri anlamlı bilgiye dönüştüren teknoloji şirketimizde, müşteri operasyonları süreçlerini yönetecek, müşteri ihtiyaçları ile yazılım ekibi arasında etkin koordinasyon sağlayacak ekip arkadaşı arıyoruz.

Bu pozisyon; operasyon yönetimi, veri doğruluğu, müşteri iletişimi ve ürün geliştirme ekipleriyle koordinasyonu bir arada yürüten, analitik düşünme becerisi yüksek adaylar için önemli bir kariyer fırsatı sunmaktadır.

Aranan Nitelikler

- Üniversitelerin **Yönetim Bilişim Sistemleri, Endüstri Mühendisliği, İşletme, İktisat, Ekonometri, İstatistik** veya benzeri bölümlerinden mezun,
- Tercihen operasyon, ürün operasyonları, müşteri operasyonları veya B2B müşteri yönetimi alanlarında deneyimli,
- Analitik düşünme ve problem çözme becerileri gelişmiş,
- Detay odaklı, süreç takibi konusunda disiplinli,
- İletişim becerileri güçlü ve müşteri odaklı,
- Takım çalışmasına yatkın,
- MS Excel başta olmak üzere ofis uygulamalarını etkin kullanabilen,
- Tercihen Anadolu Yakası'nda ikamet eden.

Temel Sorumluluklar

- **Müşteri Operasyonlarının Yönetimi**
 - Müşterilerden gelen verilerin eksiksiz şekilde alınması,
 - İlgili verilerin sisteme doğru ve zamanında aktarılması,
 - Operasyonel süreçlerin planlanması, takibi ve koordinasyonunun sağlanması.
- **Veri ve Süreç Yönetimi**
 - Kamuya açık veri kaynaklarından elde edilen bilgilerin sistem süreçleriyle uyumlu şekilde yönetilmesine destek verilmesi,
 - Veri kalitesinin ve operasyonel doğruluğun takip edilmesi,
 - Müşteri taleplerinin süreçlere uygun şekilde yönetilmesi.
- **Yazılım Ekibi ile Koordinasyon**
 - Müşteri ihtiyaçlarının analiz edilmesi,
 - Geliştirme taleplerinin yazılım ekibine açık ve doğru şekilde iletilmesi,
 - Taleplerin önceliklendirilmesi, takibi ve müşteriye geri bildirim süreçlerinin yönetilmesi.

- **Müşteri İletişimi**

- Müşterilerin ürün kullanım süreçlerinde ihtiyaç duyduğu operasyonel desteğin sağlanması,
- Soruların zamanında yanıtlanması ve çözüm süreçlerinin koordine edilmesi,
- Uzun vadeli ve sürdürülebilir müşteri ilişkilerinin geliştirilmesine katkı sağlanması.

- **Raporlama ve Süreç İyileştirme**

- Operasyonel süreçlere ilişkin düzenli raporlamaların hazırlanması,
- Süreçlerin daha verimli hale getirilmesine yönelik iyileştirme önerileri geliştirilmesi,
- Veri doğruluğu ve hizmet kalitesini artıracak uygulamaların desteklenmesi.

Lütfen başvuru formunu doldururken pozisyonun adını (Müşteri Operasyonları Uzmanı / Uzman Yardımcısı) yazmayı unutmayınız.

Çalışma Şekli

- Hibrit çalışma modeli
- Ofis lokasyonu: Ataşehir / İstanbul