



Bilal Özok
Yönetim Danışmanı

Özgeçmiş

Özgeçmiş– 23 senelik deneyim

- GROW Proje Danışmanı, Eğitmen
- Tibula Bilgi Hizmetleri Danışmanlık, Danışman
- Türk Telekom, Bütçe Planlama ve Raporlama Direktörü
- AVEA, Bütçe, Planlama, Raporlama Grup Müdürü
- TURKCELL Şirketler Grubu, GLOBAL BİLGİ Bütçe Planlama ve Verimlilik Yönetimi Birim Yöneticisi
- TURKCELL Şirketler Grubu, GLOBAL BİLGİ AŞ-Müşteri Hizmetleri Operasyon Birim Yöneticisi
- Superonline A.Ş. – Operasyon Yöneticisi

Eğitim & Sertifikaları

- Bilgi Üniversitesi– Liderler Okulu Programı
- Boğaziçi Üniversitesi, Elektronik/Biyomedikal
- Rol Model Odaklı Liderlik (Hey Group)

Uzmanlık Alanları

- Strateji, Bütçe, Planlama
- İş Geliştirme
- BT, Yönetim Bilgi Sistemleri
- Proje Yönetimi
- Müşteri Deneyimi Yönetimi
- Çalışan Memnuniyet Ölçümleri
- Değerlendirme Merkezi Uygulamaları
- Balance Scorecard ve performans sistemleri

Profesyonel Deneyim

- Stratejik Planlama, Hedef İndirgeme , Balanced Scorecard Projeleri
- İnsan Kaynakları Sistemleri Kurulumu Projeleri, Değerlendirme Merkezi Uygulamaları
- Kurumsallaşma, Yeniden Yapılanma Projeleri
- Six sigma, agile, öğrenen organizasyon projeleri
- BI-Karar Destek Sistem projeleri
- CRM Çağrı Merkezi altyapı projeleri
- Çağrı Merkezi altyapı projeleri
- Bütçe ve Opex projeleri
- Work Force Management projeleri
- Gelir paylaşım ortaklığı projeleri

Sektörel Deneyimi

- Telekomünikasyon
- Kamu
- Outsourcing
- Medikal Malzeme ve Cihazlar

Üye Olduğu Kuruluşlar

- Çağrı Merkezi Derneği
- Contact Center World

Hizmet Verdiği Örnek Müşteriler

WEBHELP A.Ş.
TARGET İLETİŞİM HİZMETLERİ
İLHAN DUMAN HUKUK BÜROSU
VODAFONE
TEPE SERVİS VE YÖNETİM AŞ
CCR /SUNRİSE TELECOM
BURSA ECZA KOOPERATİFİ