

**Emre Altun**



## **KİŞİSEL BİLGİLER**

Uyruđu: T.C

Dođum Yeri: Ankara

Dođum Tarihi : 17/09/1977

Askerlik Durumu : 02/1997 - 07/1998 tarihleri arasında Ankara Muhabere Eđitim Bilgi Sistemler Okulu ve 28.Mekanize Muhabere Tugayı Muhabere 2.Kademedede yapılmıştır.

Medeni Durum : Bekar

## **KARİYER HEDEFİ**

Alarm Haber Alma Merkezi ve Elektronik Güvenlik Sistemleri konusunda dünyadaki gelişen teknolojiyi takip ederek yeni fikirler ve hizmetlerle bütünleşmiş, modüler ve değişik sistem entegrasyonuna müsait olabilecek, günümüz Türkiye'sinde en iyiyi hedefleyen örnek organizasyon yapısının oluşturulması ,tek merkezden yönetim mantığıyla çalışan call center ile izleme yapısı oluşturulması,yönetimi.

## **EĞİTİM**

1993–94 Yılı Atatürk Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi Mezunu

—Bölüm Birincisi

## **DENEYİM VE BECERİLER**

- Alarm Sistemleri konusunda teknik personel istihdamı için ilgili eğitimlerin verilmesi ve teknisyen yetiştirilmesi.

- Alarm Merkezi konusunda sektörde ciddi anlamda yer edinebilecek ihbar analiz operatörleri eğitimi ve yetiştirilmesi

- Anahtar teslimi Alarm Haber Alma Merkezi etüd çalışmaları ve proje hazırlanması,
- Kurumsal seviyede güvenlik sistemleri projelendirilmesi ve danışmanlığı,
- Network ortamında görüntü nakil sistemleri alt yapısı oluşturulması ve uygulanması.
- Risk Analizleri oluşturularak çeşitli güvenlik sistemleri konsepti tasarlanması ve proje uygulanması.
- Alarm Haber Alma Merkezi ile Teknik Servis arasındaki müşteri talepleri koordinasyonu ve teknik servis desteklerinin takibi için yazılım geliştirilmesi proje çalışmaları.
- Gelişen Teknolojinin imkanları kullanılarak Alarm Haber Alma Merkezi Kurulması ve upgrade yöntemleri
- İletişime açık, ikna edici, sonuç odaklı çalışan ve analitik bakış açısına sahip yönetim tarzı.
- Günümüz sosyal bakış açısında müşterilere en iyi hizmet verebilecek bir yapıda Alarm Haber Alma Merkezi kurulması ve izleme prosedürlerinin oluşturulması.
- Alarm Merkezi Call Center yapısal dönüşümü ve call center uygulamaları.

## **İŞ DENEYİMİ**

### **1993-94: Aselsan A.Ş.**

- Askeri Proje-Stajyer.

### **1994 -97/1997-2000:Fors A.Ş.**

- Elektronik Güvenlik Sistemleri ve Telsiz sistemleri uygulama ve proje ekip personeli.
- Bankalara kurulacak alarm sistemleri ile ilgili etüd ve proje sorumlusu.

### **2000-2002: Era A.Ş.**

- Elektronik Güvenlik Sistemleri uygulama ve projelendirme grup personeli
- HSBC Bank Görüntü Nakil Sistemi uygulaması proje personeli
- Alarm Haber Alma Merkezi Sistem Analizatörü-Proje Asistanı
- Alarm izleme hizmetlerinin yürütülmesi

### **2002/2008: Oyak SGS A.Ş. – Alarm Merkezi Yöneticisi**

- Teknik Departman personelinin Alarm Sistemleri konusunda eğitimi

- Müşteriye en iyi hizmet verebilecek yapıda ve sektörde isim sahibi olacak bir Alarm Haber Alma Merkezi kurulması için proje çalışmaları ve Alarm Haber Alma Merkezi'nin kurulması.

-Alarm Haber Alma Merkezi işleyişinin ISO çerçevesinde yapılandırılması ve ISO çerçevesinde çalışan bir birime dönüştürülmesi.

-Hizmetlerde aksama yaşanmaması ve personel otokontrolünün sağlanması için özel uygulamalar geliştirilmesi.

- Alarm Haber Alma Merkezi ile Teknik Servis arasında müşteri taleplerinin değerlendirilmesi ve teknik servis desteklerinin takibi için yazılım geliştirilmesi proje çalışmaları.

-Müşteri memnuniyeti ölçme ve değerlendirme çalışmaları yapılması ve hizmetlerin şekillendirilmesi.

-Bayii –Alarm Merkezi koordinasyonu ile Hizmetlerin en iyi seviyede müşterilere yansıtılması için sürekli iyileştirmeler yapılması.

-Bayi teşkilatı yönetim ve organizasyon prosedürlerinin hazırlanması.

-İş Geliştirme kapsamında tanıtım ve Pazar stratejileri geliştirilmesi

-Özel projeler kapsamında start aşamasından, sözleşme imzalanma aşamasına kadar yapılandırma ve organizasyon, çalışma takımının oluşturulması.

## **YABANCI DİL**

İngilizce: İyi

## **BİLGİSAYAR**

Windows NT, Microsoft Ofis; Excel, Word, PowerPoint, Alarm Haber Alma Merkezi konusunda özel yazılımlar ,Network administrator uygulamaları,Görüntü Nakil sistemleri konusunda özel yazılımlar. V.b.

## **İLGİ ALANLARI**

Seyahat etmek,Paintball,voleybol, Amatör doğa fotoğrafçılığı, iş alanları konusunda araştırmalar yapmak.

## **REFERANSLAR**

Erdoğan Tekin-ERA A.Ş.

0 (312) 441 5224

0 532 374 6200

Temel Sakaoğlu-ERA A.Ş.

0 (312) 441 5224

Murat Ercan-Oyak SGS A.Ş.	0 (312) 479 2517	
Bülent Kapukaya-Aselsan A.Ş.	0 (312) 357 6378	0 533 318 3006
Köksal Arık-Aselsan A.Ş.(Emekli)	0 (533) 723 2066	
Sonel Uzel-DSC Turkey	0 (212) 221 00 41	