



Mustafa Karakoç

İş Analizi Uzmanı / Lead Expert

+90 (531) 364 57 73

f.mustafakarakoc@gmail.com

1996 (30 Yaş)

İstanbul(Asya) , Pendik

Özel Bilgiler

Cinsiyet

Erkek

Vatandaşlık

Türkiye Cumhuriyeti

Askerlik

Askerliğimi yaptım

Sürücü Belgesi

B

Özgeçmiş Özeti

I work as a Lead Expert developing data-driven strategies by combining my academic background in Business Administration with 8 years of experience in customer experience, operations, and digital marketing across the e-commerce, retail, and insurance sectors.

At companies like Migros One and Getir, I utilize tools such as BigQuery, SQL, Google Analytics, and Mixpanel to execute end-to-end process analysis, performance tracking, and product management operations. I meticulously manage the analysis, interpretation, presentation, quality control, back-testing, and reporting phases of business processes.

While continuously strengthening my analytical perspective with my IIBA Business Analysis Certification from ITU and my ongoing studies in Management Information Systems, I develop efficient planning and sales-boosting initiatives by analyzing past workflows and customer purchasing behaviors.

Thanks to my systematic work discipline, prioritization skills, and strong communication and problem-solving competencies, I foster cross-team harmony and create sustainable value focused on customer satisfaction, employee happiness, and company profitability.

İşletme alanındaki akademik altyapımı, e-ticaret, perakende ve sigorta sektörlerinde müşteri deneyimi, operasyon ve dijital pazarlama alanlarında edindiğim 8 yıllık deneyimle birleştirerek veri odaklı stratejiler geliştiren bir Baş Uzman olarak görev yapıyorum. Migros One ve Getir gibi şirketlerde BigQuery, SQL, Google Analytics ve Mixpanel gibi araçlardan yararlanarak süreç analizi, performans takibi ve ürün yönetimi operasyonlarını uçtan uca yürütüyorum; iş süreçlerinin analiz, yorumlama, sunum, kalite kontrol, back test ve raporlama adımlarını titizlikle yönetiyorum. İTÜ'den aldığım IIBA İş Analizi Uzmanlığı sertifikası ve devam eden Yönetim Bilişim Sistemleri eğitimimle analitik bakış açımı sürekli güçlendirirken, geçmiş iş akışları ve müşteri satın alma davranışlarını analiz ederek verimli planlamalar ve satış artırıcı çalışmalar geliştiriyorum. Sistemli çalışma disiplini, önceliklendirme becerim, güçlü iletişim ve problem çözme yetkinliklerim sayesinde ekipler arası uyumu destekliyor; müşteri memnuniyeti, çalışan mutluluğu ve firma kârlılığını odağa alan sürdürülebilir değerler üretiyorum.

İş Deneyimleri

Baş Uzman

Migros One Macrocenter & Macroonline | Temmuz 2022 - Hala çalışıyorum

İstanbul(Asya) , Sürekli / Tam zamanlı

E-ticaret Sektörü, Pazarlama Departmanı

- Bigquery sql ile toplu ürün analiz ve kontrolleri
- Google Analytics & Mix Panel ile app ve web performans takibi
- Storyly İçerik girişi ve performans takibi
- Adjust linklerin oluşturulması ve performans takibi
- Yeni alanların product ekibiyle koordinasyonu ve business requirements document hazırlanması
- İçerik Yönetimi

1. Ürün görsel girişleri

2. Ürün içerik girişleri

Bu özgeçmiş, hesap sahibi tarafından indirilmiştir.

3. Mağazalarda fotoğraf çekimi organizasyonu
4. Dönemsel ve özel gün içeriklerinin oluşturulması
5. Popülaritesi artan ürünlerin tespit edilmesi ve iletişime taşınması
6. Kampanya planlama ve ajansa brifleme
7. Kampanya girişlerinin yapılması
8. Dahili içerik yönetim sistemimizle konsept sayfaların oluşturulması
9. Playable Factory ile mobil oyunların tasarlanması
10. Storyly içeriklerinin oluşturulması
11. Poltio ile anket ve özel konsept içeriklerin oluşturulması

Operasyon Uzmanı

Getir Perakende Lojistik A.Ş. | Mart 2022 - Haziran 2022

İstanbul(Asya) , Sürekli / Tam zamanlı

E-ticaret Sektörü, Hizmet Departmanı

E-Ticaret Operasyon Uzmanı

- Portföyümde bulunan restoranların takibi
- Yeni eklenen restoranların panel kurulumlarının yapılması
- Yeni eklenen restoranların menü içeriklerinin teslimat bölgelerinin ödeme yöntemlerinin ürün fotoğraflarının girişlerinin yapılması
- Restoran çalışma saatlerinde kapalıysa aramaların yapılması
- Sektörde olan rekabet araştırmalarının yapılması ve restoranla görüşülerek güncellemelerin sağlanması
- İptal olan siparişlerin nedenlerinin araştırılması ve restoranın süreçle ilgili bilgilendirilmesi
- Günlük gelen restoran taleplerinin rekabet koşullarına ve kalite uygunluklarına göre onaylanması
- Menülerde kalite kontrollerinin yapılması
- Günlük restoran panel açılışlarının yapılması
- Restoranolardan gelen maillerin takibinin yapılması ve restoranlarla görüşülmesi
- Restoran ürünlerinin fotoğraf çekimleri için fotoğraf ekibine iletilmesi ve uygulamaya ürün görsel yüklemelerinin yapılması
- Mi4biz üzerinden gelen restoran istek ve şikayetlerinin karşılanması
- Restoran ürünlerine uygun linkleme kategorileme işlemlerinin yapılması

Uzman Yardımcısı

Sigortam.Net Sigorta Ve Reasürans Brokerlik A.Ş. | Temmuz 2021 - Mart 2022

Sürekli / Tam zamanlı

Sigortacılık Sektörü, Sigorta Departmanı

Uzman Yardımcısı

- Sigorta poliçelerinde satış sonrası zeyil işlemleri

- Poliçe iptallerinin sağlanması
- Teklif kontrollerinin yapılması
- Müşteri maillerinin takip edilmesi
- Gelen maillerin ilgili departmanlara gönderilmesi
- Sigorta teminatlarının müşteriye detaylı aktarılması
- Hasar anında yapılması gerekenlerin müşteri iletilmesi
- Çekici yönlendirmelerinin sağlanması
- Teminat ekleme süreçlerinin iletilmesi
- Tahsilat işlemlerinin yapılması

Pazarlama Elemanı

Pronet Güvenlik Ve Kamera Sistemleri | Mayıs 2021 - Temmuz 2021

Müşteri Deneyimi Uzman Yardımcısı

Eureko Sigorta Genel Müdürlük | Ekim 2019 - Aralık 2020

Sürekli / Tam zamanlı

Sigortacılık Sektörü, Sigorta Departmanı

- Outbound trafik kasko ferdi kaza ürünlerinin satışı
- Retention geri kazanım aramalarının yapılması
- İptal edilecek poliçelerin geri kazanılmasının sağlanması
- Vadesi gelen poliçelerin yenilemelerinin yapılması
- Müşteri maillerinin karşılanması gelen maillerin takibinin yapılması ilgili departmanlara gönderilmesi ve sonucu hakkında müşteriye dönüş yapılması

Satış Elemanı

Bireysel ve Kurumsal İletişim Hizmetleri - Mert Yükler | Ocak 2019 - Eylül 2019

Ön Muhasebe Elemanı

Ekeler Otomotiv Ltd.Şti. | Ağustos 2018 - Mayıs 2019

İstanbul(Asya) , Sürekli / Tam zamanlı

Otomotiv Sektörü

- Günlük defter kayıtlarının tutulması
- araç alım satım işlemlerinin takibi
- noter süreçlerinin yürütülmesi
- eksper süreçlerinin yürütülmesi
- kasko ve sigorta ürünlerinin araç satımı sırasında sunulması
- Sahibinden.com arabam.com ilan girişlerinin yapılması ve takibi
- müşteri sorularının karşılanması

Personel

Bim Birleşik Mağzalar A.Ş | Kasım 2016 - Nisan 2017

Eğitim Bilgileri

İstanbul Beykent Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme | Eylül 2014 - Ekim 2018

Diploma Notu: 2.96/4

Lisans

Anadolu Üniversitesi

Açıköğretim Fakültesi, MIS - Yönetim Bilişim Sistemleri, Türkçe, Açık Öğretim | Ekim 2021 - Devam ediyor

Lisans

Anadolu Üniversitesi

Açıköğretim Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi, Türkçe, Açık Öğretim | Ekim 2019 - Eylül 2021

Diploma Notu: 3/4

ÖnLisans

Hüsnü M. Özyeğin

İşletme, Anadolu Lisesi | Haziran 2014

Lise

Yetenekler

Postgre Sql, Analiz, İş ve Süreç Analizi, Dijital Pazarlama, Google Adwords Kampanya Yönetimi, Proje Yönetimi, Sosyal Medya Yönetimi, İnsanlarla İletişim, Satış, E-Ticaret, Google Adwords, Google Analytics, Sorumluluk Sahibi, Ön Muhasebe, İnsan İlişkilerinde Başarılı, Microsoft Excel, Bilgisayar Kullanımı, Segem, İstatistik, Süreç Geliştirme, Sorunlara Alternatif Çözümler Üretebilme, Problemleri Analiz Edebilme, Hızlı Klavye Kullanımı, İçerik Yönetimi, Operasyonel Mükemmellik, Aktif Araç Kullanımı, Asana, Ekip Çalışmasına Uygun, İş Sağlığı Ve Güvenliği Sertifikası, JIRA, Pazarlama Stratejisi, Microsoft Office Word, Planlama, İş analizi, Miro, Bigquery, Araç Sigortası, İnsan İlişkileri Yönetimi, İş Akışı Analizi, İş Akışı Optimizasyonu, Salesforce.com Yönetimi, Performans Raporlama

Sertifika / Seminer ve Kurslar

Temel İlk Yardım

Kurtaran İlk Yardım Eğitim Merkezi | Mayıs 2026

İş Analizi Uzmanlığı - IIBA

İstanbul Teknik Üniversitesi | Ekim 2022

Bu özgeçmiş, hesap sahibi tarafından indirilmiştir.

İstanbul Teknik Üniversitesinden almış olduğum iş analizi uzmanlığı sertifikasıyla birlikte bu sertifikayı alırken sunmuş olduğumuz projemizin eğitmenlerimizce çok beğenilmesi ve İtÜ'ye projemizin sunumunu yapmak üzere davet edilmemiz beni onore etti.

SEGEM

Segem | Ocak 2022

Segem sigorta teknik personeli

Müşteriyi Anlamak ve Satışı Etkin Yönetmek

Pronet | Mayıs 2021

Kişisel Verileri Koruma Kanunu

Pronet | Mayıs 2021

Soru Sorma Becerileri

Pronet | Mayıs 2021

Bilgi Güvenliği Eğitimi İleri Düzey

Pronet | Mayıs 2021

Dinamik Crm ile Musteri ilişkileri yönetimine giriş

Udemy | Ocak 2019

- CRM Kavramına giriş
- Bir işletmede CRM ihtiyacının doğuşu
- Süreci Kabullenmek / Yaşanan Zorluklar hakkında bilgi sahibi olmak
- Operasyonel CRM
- CRM Modülleri hakkında temel bilgi
- DinamikCRM platformunu tanıyarak uygulamalı CRM süreçleri hakkında deneyim
- Analitik CRM hakkında temel bilgi
- Dünyadaki popüler CRM platformları

MPM-01 Proje Yönetimi

Mentor Project management | Mayıs 2017

Bir projenin fikir aşamasıyla başlayan ve projenin büyüme gelişme tutunma ve sonlanma süreçlerinin incelenmesi

İş Sağlığı ve Güvenliği

Dönüşüm Eğitim Kurumları | Aralık 2016

BAU Kariyer Günleri

Bahçeşehir Üniversitesi | Nisan 2014

Referanslar

Batuhan Kıratlı, Yönetici Türkçe

Getir, Takım Lideri

E-Posta: batuhan.kiratli@getir.com

Telefon: 5354732614

Murathan Kaplan, İş Arkadaşı Türkçe

Getir, Operasyon Uzmanı

E-Posta: murathan.kaplan@getir.com

Telefon: +90 (537) 737 96 34

Sosyal Medya Bağlantıları

<https://mrkarakoc.com>