

Alumni Information

Name: Özlem Öztürk

e-mail: ozlem.ozturk@vodafone.com

Company: Vodafone TR

Position: Dijital Ürün Yöneticisi

Proposed Project Information

Project Title: Dijital Kanallar için Kullanıcı Deneyimi İyileştirilmesi ve Süreç Optimizasyonu

Planned Start Date: 29/06/2020

Planned End Date: 24/07/2020

Project Overview:

Vodafone içerisinde kullanılan 4 farklı Dijital Kanal bulunmaktadır. Mobil uygulama, Websitesi, Online Self Servis alanı ve Chatbotumuz TOBi. Bu kanallara gelip etkileşime başlayan müşterilerin seçilecek bir müşteri yolculuğu için yaşadıkları dijital süreçlerin analizi, rakip karşılaştırmaları ve proje sonunda önerilecek yeni bir süreç beklenmektedir.

Bu süreçte kullanılması gereken insan-bilgisayar iletişimini koda döken uygulamalar olacaktır ve bolca literatür araştırması gerekecektir. Projenin sonunda Wireframe olarak nitelendirdiğimiz örnek ekranların çizimi için ise uygun görülen bir arayüz tasarımı programı kullanılacaktır. Tüm bu süreçte kişisel olarak ben yüksek lisansımı da bu konuda yaptığımdan elimden gelen tüm desteği sağlayabilirim.

Özellikle Kullanıcı Deneyimi ve İnsan Bilgisayar etkileşimine meraklı, araştırma yapmaktan çekinmeyen ve yeni uygulamalar öğrenmeye motive iki arkadaşım ile çalışabilirim.