

Münevver Öztürk

Eskişehir Anadolu Lisesinden mezun olduktan sonra Anadolu Üniversitesinde Endüstri Mühendisliği eğitimi alan Münevver Öztürk, bölümü ikincilikle tamamladı ve Endüstri Mühendisliği alanında Yüksek Lisans yaparken bir yandan da Eskişehir İkmal Bakım Merkezi'nde Endüstri Mühendisi olarak çalıştı.

1987-2005 yılları arasında Eczacıbaşı Vitra'da sırasıyla, Planlama Mühendisi, Planlama Yöneticisi, Amerika ve İngiltere ofislerinden sorumlu Müşteri İlişkileri Yöneticisi ve paralelinde CRM uyarlama yöneticisi olarak çalıştı.

Planlama yöneticiliği sırasında Sipariş yönetimi, Ürün Tasarım Planlama, SAP – PP, SD modülü, Vitra kod yapısı yenileme proje yöneticisi olarak çalıştı. Bu süreçte "Toplam Kalite Yönlendirme Komitesi" üyeliğini sürdürdü. 1999, VitraKalder Ulusal Kalite Ödülü çalışmalarında 'Müşteri Memnuniyeti' çalışma grubu yöneticisi idi ve 2000, Vitra EFQM Başarı Ödülü çalışmalarında, başdenetçiden bireysel övgü aldı. Ayrıca 2000 yılında Makina-Mühendis dergisinde Toplam Kalite Yönetimi hakkında makalesi yayınlandı.

Müşteri İlişkileri Yöneticiliği sırasında da, B2B proje yöneticisi, Katalog - web sitesi - CRM entegrasyonu, ürün gamı düzenleme Vitra USA SAP altyapı kurulumu, Fuar planlama, yan malzeme ve ambalaj standartlaştırması, ürün geliştirme karar süreçlerinin iyileştirilmesi ve CRM altyapısının kurulması çalışmalarını yönetti. 2003 Ocak-Temmuz arasında Eczacıbaşı Yapı Grubu Konsolidasyon projesi çerçevesinde Vitra CRM proje yöneticiliği yaptı.

2005 yılından bu yana danışmanlık yapan Öztürk çeşitli sektörlerden şirketlerde, süreç yönetimi, stratejik planlama, projelerle yönetim, problem çözme teknikleri ve problem çözmede iletişim, CRM, kurumsal performans yönetimi ve bilgi yönetimi eğitimleri verdi. Yönetim danışmanı olarak da, iş süreçleri analizi ve süreç tasarımı, stratejik planlama, kurumsal karne uyarlaması, kurumsal karne bilgi altyapısının kurulması, CRM altyapısını hazırlama, şirket raporlamaları çalışmaları yaptı. Bu süreçte 'freelance danışman' olarak; otomotiv, alüminyum ve tekstil sektöründe faaliyet gösteren Yeşilova Holding'e bağlı şirketlerde, ilaç sektöründe faaliyet gösteren Sanovel şirketinde, asansör üretim ve bakım sektöründe faaliyet gösteren Omak-Omsan şirketlerinde, yazılım sektöründe faaliyet gösteren Milsoft şirketinde, kimya sektöründe faaliyet gösteren Organik Kimya şirketinde, tekstil sektöründe faaliyet gösteren Bekaert Tekstil'de, Azerbaycan'da distribütör Atropatena şirketinde, stratejik planlama, süreç iyileştirme, iş değerlendirme ve kurumsal performans konularında yönetim danışmanlığı yapmıştır. D&D DANIŞMANLIK adına da proje lideri olarak; Otomotiv ve Yapı sektöründe faaliyet gösteren AKTAŞ Holding şirketlerinde, Stratejik planlama ve stratejik yönetim sistemi kurulumu, kurumsal performans yapılandırma, değişim yönetimi, süreç iyileştirme (BPR), ve süreçlerle yönetim sistemi kurulumunu gerçekleştirmiştir.

Adalar Belediyesi'nin stratejik planını hazırlamış, halk anketini gerçekleştirmiş, kurum kültürü taraması yapmış, performans sistemini kurmuştur.

Tekstil alanında faaliyet gösteren AKTEKS Tekstil'in de analizlerini gerçekleştirmiş ve analiz gerektirdiği çalışmaları planlama aşamasındadır.

GOSB Yönetim Merkezi'nde görev tanımlarının güncellenmesi ve süreçlerle ilişkilendirilmesi, iki kritik sürecin iyileştirme çalışmalarını gerçekleştirmiştir.

Otomotiv yan sanayi şirketlerinden TKG Otomotiv'in ücret sistemi ve ERP seçim süreci danışmanlığı gerçekleştirmiştir.

Volt Motor şirketinin görev tanımları ve iş değerlendirme ve ücret sisteminin kurulması

Toyota Türkiye kritik tedarikçileri için kurumsallaşma ve kurumsal yönetim sisteminin ölçümüne ilişkin sistem geliştirme

Rösler –Kromaş makine üretim şirketinde süreç odaklı yönetim sistemi kurma

Ayrıca 2008 yılı başından beri ISO 9001:2000 baş tetkikçi eğitimi ve sonrasında İstanbul Makina Mühendisleri Odası'ndan 'Stratejik Planlama Yetki Belgesi' aldı. Bu çerçevede 17 Şubat 2009'da Marmara Belediyeler Birliği Stratejik Planlama Panelinde 'Özel Sektör Stratejik Plan ve Performans Programı Yaklaşımının Yerel Yönetimlerle Paylaşılması' konusunda bir bildiri sundu. Münevver Öztürk halen MESS Eğitim Vakfı'nda da "Kurumsal Performans", "Balanced Scorecard" ve "Süreçlerle Yönetim" eğitmenidir ve Anadolu Üniversitesi'nde "İşletmelerde Süreç Yönetimi" dersi vermektedir. D&D DANIŞMANLIK-EĞİTİM'in kurucusu ve şirket yöneticisidir.