



Serkan Sentuna

Eğitmen

✉ serkan.sentuna@gmail.com ☎ +90 (532) 555 11 05

📍 İstanbul(Asya), Kartal 🗓 1980 🇹🇷 Türkiye Cumhuriyeti

🛡 Askerliğimi yaptım 🚗 B 🏆 Erkek 🌐 Serkan Şentuna

🔗 <https://www.serkansentuna.com/>

Özgeçmiş Özeti

15 yılı aşkın deneyime sahip, kurumsal eğitim ve gelişim alanında uzman, sonuç odaklı Eğitim & Gelişim Yöneticisi ve Profesyonel Eğitmenim. Eğitim ihtiyaç analizi, stratejik planlama, ihtiyaca özel eğitim tasarımları yapmaktayım.

Dijital öğrenme ekosistemleri, LMS platformları ve yeni nesil eğitim teknolojileri ile etkileşimli, ölçülebilir ve yüksek etki yaratan öğrenme çözümleri tasarlıyorum ve uyguluyorum.

Yapay Zekâ Mühendisliği alanındaki yüksek lisans eğitimim doğrultusunda, eğitim süreçlerine yapay zekâ destekli öğrenme ve ölçme-değerlendirme çözümleri entegre ediyor; oyunlaştırma, çevik öğrenme ve dijital dönüşüm projelerinde danışmanlık yapıyorum.

İş Deneyimleri

02/2021 – 02/2026
İstanbul(Asya)

Turkcell Global Bilgi

Eğitim ve Geliştirme Birim Yöneticisi
Kurumsal eğitim ve gelişim stratejilerinin yönetimi, dijital öğrenme ve LMS çözümleri, onboarding ve gelişim programları tasarımı, eğitim bütçesi ve kaynak planlaması, oyunlaştırma projeleri ve çok lokasyonlu ekiplerin liderliği.
Yapay Zeka Mentoru
Product Owner

08/2014 – 02/2021
İstanbul(Asya)

Turkcell Global Bilgi A.Ş.

Eğitim ve Geliştirme Takım Lideri
Çağrı merkezi operasyonları için eğitim ve gelişim stratejilerinin oluşturulması ve yönetimi. Dijital öğrenme yöntemleri ve yeni nesil eğitim teknolojileri ile onboarding ve gelişim programlarının tasarlanması ve uygulanması. Eğitim ihtiyaç analizi, eğitim planlama, bütçe ve kaynak yönetimi. İç ve dış paydaşlarla koordinasyon, denetim süreçlerinin yürütülmesi, eğitim etkinliği ölçümü ve raporlanması. Çok lokasyonlu ekiplerin uzaktan liderliği ve performans gelişimlerinin sağlanması.

06/2010 – 08/2014

Global-Bilgi A.Ş.

Teknik Eğitmen
Çağrı merkezi eğitim departmanında onboarding ve sürekli gelişim programlarının tasarlanması ve yürütülmesi. Satış ve teknik destek eğitimleri (fiber altyapı) verilmesi. Eğitim dokümantasyonlarının hazırlanması, ölçme-değerlendirme süreçlerinin yönetimi ve performans analizlerinin raporlanması. Çok lokasyonlu eğitim planlaması, eğitim tasarımı ve ödül & motivasyon sistemlerinin yönetimi.

10/2008 – 02/2009
İstanbul(Avr.)

Global-Bilgi A.Ş.

Eğitim Uzmanı
Çağrı merkezi eğitim departmanında işe alım süreçlerine destek, onboarding ve satış-teknik destek eğitimlerinin verilmesi. Eğitim dokümantasyonlarının hazırlanması, ölçme-değerlendirme ve performans sınavlarının yönetimi, analiz ve raporlama süreçlerinin yürütülmesi.

02/2007 – 10/2008
İstanbul(Avr.)

Superonline A.Ş.

Eğitim Uzmanı

Müşteri hizmetleri operasyonlarında eğitim, kalite, raporlama ve işe alım süreçlerinin yönetimi. Onboarding, ürün ve teknik eğitimlerin verilmesi, ölçme-değerlendirme ve performans yönetimi. Hizmet kalitesi analizleri, operasyonel raporlama, sistem ve arayüz yönetimi. İşe alım, çıkış ve İK süreçlerinin koordinasyonu. Operasyon verimliliği, altyapı yönetimi ve müşteri deneyiminin geliştirilmesine yönelik süreç iyileştirme çalışmaları.

03/2006 – 02/2007
İstanbul(Avr.)

Global-Bilgi A.Ş.

Müşteri Temsilcisi

Inbound ve outbound müşteri destek operasyonlarında satış, teknik destek ve problem çözme süreçlerinin yürütülmesi. İnternet, ADSL, modem, kablosuz ağ, domain ve hosting destek hizmetlerinin sağlanması. Müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik çözüm odaklı destek ve takip süreçlerinin yönetimi.

02/2001 – 11/2002

Gizmo İletişim

Web Master

Bilişim Sektörü, Bilgi İşlem Departmanı

- Bilgisayar bakım, onarım ve teknik desteği,
- Web tasarım,
- Animasyon tasarımı

06/1997 – 09/1997
Tekirdağ

Türk Telekom

Stajyer Teknisyen

Telekomünikasyon Sektörü, Teknisyenlik Departmanı

- Santral bakım onarım
- Faturalandırma Hizmetleri
- Telekom Hizmetleri

Eğitim Bilgileri

02/2022 – 09/2023

Yapay Zeka Mühendisliği, Türkçe, Örgün Öğretim

Üsküdar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü

Diploma Notu: 3.98/4 Yüksek Lisans

10/2007 – 06/2015

İşletme, Türkçe, Açık Öğretim

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi

Diploma Notu: 2.67/4 Lisans

10/2000

Elektronik Haberleşme (MYO), Türkçe, Örgün Öğretim

İstanbul Üniversitesi (İÜ) Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu

ÖnLisans

06/1997

Elektronik, Teknik Lise

Tekirdağ Teknik Lisesi

Lise

Yetenekler

- Eğitim Tasarımı & Öğretim Tasarımı
- LMS & E-Öğrenme İçerik Tasarımı
- Cisco Router & Switch
- Network Appliance Sistemleri
- Yapay Zekâ & Dijital Öğrenme Teknolojileri
- Fiber Optik & Ağ Teknolojileri
- Linux (Linux Mint), Windows (7 / 8 / 10) Mac OS
- Sunum & Hikâyeleştirme
- Adobe Captivate, Camtasia, Photoshop
- TCP/IP, LAN, Switching, Routing
- HTML, PHP, React, Next JS v.b.

Diller

İngilizce

Orta

Sertifika / Seminer ve Kurslar

07/2023	Focus İnovasyon 1.Modül Turkcell Global Bilgi
05/2022	Focus RPA Modül 1 Senaryo ve RPA Design Turkcell Global Bilgi
12/2021	Turkcell Dijital Teknolojiler Uzmanlık Sertifikası Turkcell Global Bilgi
08/2021	Focus Data Modül I: Metodolojiden Uygulamaya Veri Bilimi Turkcell Global Bilgi
08/2021	Focus Data Modül I: Metodolojiden Uygulamaya Veri Bilimi Focus Agile Temelleri ve Uygulamaları Turkcell Global Bilgi
08/2021	Focus Agile Temelleri ve Uygulamaları Turkcell Global Bilgi
01/2021	Building Leaders Mini MBA Koç Üniversitesi Koç Üniversitesi Yönetici Geliştirme Programları ve Turkcell Akademi işbirliğiyle gerçekleşen, Building Leaders Mini MBA programı.
06/2020	Focus RPA Senaryo Tasarım Eğitimi Global Bilgi
06/2020	Focus RPA Senaryo Eğitimi Liderliğin Dönüşümü Uzaktan Yönetim ve Liderlik Global Bilgi
06/2020	Liderliğin Dönüşümü Uzaktan Yönetim ve Liderlik Global Bilgi
11/2019	Dijital İş Dönüşümü Global Bilgi
11/2013	Dijital İş Dönüşümü Etkin Sunum Tasarımı Eğitimi YAP
06/2013	Etkin Sunum Tasarımı Eğitimi Kaan Sonat Marka Olmak Eğitimi
06/2013	Coaching House Marka Olmak Eğitimi - Can Karaburçak
05/2011	Etkin Söz Yönetimi Eğitimi Turkcell Akademi Etkin Söz Yönetimi Eğitimi - Merih Tangün
03/2002	Kişisel ve Kurumsal Gelişim Management Centre Turkey
	Satış, Hizmet ve Satış Sonrası Servis Telephonedoctor Güzel konuşma eğitimi

Hobi ve İlgi Alanları

- Basketbol
- Bisiklet

- Plak Koleksiyonu
- Oyunlaştırma

- Bilgisayar ve Teknoloji
- Yapay Zeka ve Uygulamaları