

Martin Krištof



PROFIL

Miluji zajímavé pracovní výzvy.

Zaměřuji se na oblast kontaktních center a zákaznické péče.

Mám bohaté zkušenosti v managementu, provozu, analytice a technologiích.

PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

09 / 2020

01 / 2018

MANAŽER PROVOZU A TECHNICKÉHO ROZVOJE

innogy zákaznické služby s.r.o. > Plynární 2748/6, Ostrava

Odpovědnost za provoz (350+ FTE) a silné zaměření na technický rozvoj.

Vedení a motivace 14-ti členého týmu.

- **ŘÍZENÍ PROVOZU:** Provozní KPI; Řízení kapacit a kapacitní modely; Predikce a plánování směn; Routing; Zvyšování efektivity provozu
- **HLASOVÉ ANALÝZY:** Leader v této oblasti v ČR; Rozvoj a hledání nových využití technologie pro podporu B2C innogy v ČR (CC, marketing, PR, board)
- **EXTERNÍ CALLCENTRA:** IN care2sale ve 3 lokalitách, v objemu 40+ FTE; Vyjednávání smluvních podmínek; komunikace, podpora, sledování KPI
- **PODPORA A KOORDINACE:** s interními odděleními (HR, trénink, metodika), anglický skill, administrativní činnosti
- **TECHNICKÝ ROZVOJ SYTÉMŮ PRO FRONT OFFICE:** budget 5mil+ /rok.; Implementace moderních IT technologií pro podporu FO; Technologie související s telefonii a odbavováním zák. požadavků; VHT, WFM, provozní reporting, wallboardy; Změna chatové platformy (+videochat a co-browsing); Nástroje pro zvýšení efektivity a automatizaci řízení lidských zdrojů; Postupné zavádění Multi a Omnichannel přístupu.

12 / 2017

11 / 2015

MANAŽER PROVOZNÍHO TÝMU CALLCENTRA

innogy zákaznické služby s.r.o. > Plynární 2748/6, Ostrava

Odpovědnost za provoz CallCentra (250+ FTE) reporting a technický rozvoj.

Vedení a motivace 20-ti členého týmu.

- **ŘÍZENÍ PROVOZU, REPORTING PRO FO, HLASOVÉ ANALÝZY, EXTERNÍ CALLCENTRA, PODPORA A KOORDINACE**
- Projekty z oblastí technologické inovace pro call centrum, např.: automatizované řízení autodialer s ohledem na provozní parametry, zavedení online chatu do omnichannel, sociální média
- Zastupování ředitele call centra

KONTAKTY

+420 720 757 457

martin@kristof.eu

[linkedin.com/in/martinkristof/](https://www.linkedin.com/in/martinkristof/)

Ostrava

VZDĚLÁNÍ

2007

Maturita v oboru elektronické počítačové systémy

Střední průmyslová škola elektrotechniky a informatiky Ostrava, Kratochvílova 7

IT dovednosti

MS Office

Cisco UCCE – CC SW

Genesys – CC SW

Adobe Photoshop

Tvorba www

PHP, MySQL

PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

10 / 2015
02 / 2013

SUPERVIZOR CC OPERATIONS

Telefónica **O2** Czech Republic, a.s., 1. Máje 3, Ostrava

Odpovědnost za provoz a reporting CallCenter (1 200+ FTE)

Vedení týmu a motivace 8 lidí.

- Vytvoření muliskillového a multilokalitního řízení provozu ve 3 lokalitách
- Řízení a plánování kapacit, plnění KPI, optimalizace provozních nákladů
- Reporting pro CC a tvorba aplikací (PHP, MySQL, Autolt)

01 / 2013
06 / 2011

SPECIALISTA ŘÍZENÍ PROVOZU CALLCENTRA

Telefónica **O2** Czech Republic, a.s., 1. Máje 3, Ostrava

Řízení provozu CC retenční jednotky (200+ FTE) v několika lokalitách

05 / 2011
07 / 2010

SUPERVIZOR CC OUT/IN RETENCE

Telefónica **O2** Czech Republic, a.s., 1. Máje 3, Ostrava

Budování OUT proaktivních retencí a transformace na OUT offline a IN retence

06 / 2010
02 / 2010

SUPERVIZOR CC OUTBOUND (TELESALES)

Telefónica **O2** Czech Republic, a.s., 1. Máje 3, Ostrava

01 / 2010
02 / 2008

PRODEJCE CC OUTBOUND (TELESALES)

Telefónica **O2** Czech Republic, a.s., 1. Máje 3, Ostrava

ZÁJMY



REFERENCE

Lukáš Roubíček

Ředitel provozu a místopředseda představenstva – ČEZ ESCO, a.s.

☎ +420 602 411 077

✉ lukas.roubicek@cez.cz

Nadřazený v letech 2017 – 04/2020
COO v innogy zákaznické služby

Tomáš Jungmann

Sales Director – eD system, a.s.

☎ +420 730 814 240

✉ tjungmann@edsystem.cz

Nadřazený v letech 2015 – 2017
Ředitel CC v innogy zákaznické služby

DOVEDNOSTI

- Vůdčí a manažerské dovednosti (členité týmy o až 20 lidech rozdělené do 6 oblastí činnosti)
- Projektová činnost (zkušenosti v různých rolích)
- Samostatnost
- Znalost prostředí Customer Care
- Vyjednávání
- Rychlá adaptace na změny
- Zodpovědnost
- Analytické myšlení
- CX, UX, UI

ŠKOLENÍ, KURZY, WS

- Leadership v exponenciální době
- Projektové řízení 2x
- Manažerské impulzy
- Řízení výkonu
- Řeč těla
- MS Excel – analýza dat v PowerPivot
- Základy statistiky
- Typologie osobností v praxi
- Řízení změnového projektu
- Prohloubení koučovacích dovedností
- Sebeřízení
- MS Excel – Advanced
- Emoce pod kontrolou
- Digitální bootcamp pro manažery
- Motivační impulzy
- Manažerské techniky – výkonové koučování
- Nástroje ovlivňování výkonnosti týmu
- Účastník setkání projektového klubu Ostrava