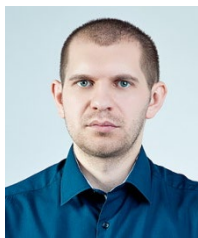




## OSOBNÍ ÚDAJE



## Martin Krištof

-  Bravantice 296, 742 81, Bravantice
-  720 757 457
-  [martin@kristof.eu](mailto:martin@kristof.eu)
-  <https://cz.linkedin.com/in/martinkristof>

Pohlaví Muž | Datum narození 10/06/1988 | Národnost Česká

## PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

01/2018 - dosud

**Manažer provozu a technického rozvoje**

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

- Vedení týmu a motivace 13 lidí, zodpovědnost za oblasti:
  - Řízení provozu
    - Odpovědnost za klíčové provozní ukazatele (SL, interval SL, Occ, AR, Utilizace, aj.)
    - Řízení kapacit v aktuálním až dlouhodobé horizontu
    - Predikce a plánování směn
  - Hlasové analýzy
    - Využití a rozvoj hlasových analýz v ReDat eXperience pro zvýšení výkonu a kvality na CC
    - Tvorba topiců a jejich neustálá revize a zlepšování úspěšnosti detekce
  - Externí CallCentra
    - Komunikace a podpora (realizace workshopů a zpětných vazeb) 2 externích IN sale CC
    - Sledování prodejních a provozních cílů (plnění plánu, CR, návratnost, objednané kapacity)
    - Vyjednávání smluvních podmínek
  - Podpora a Koordinace
    - Komunikace s ostatními společnostmi v rámci skupiny innogy
    - Koordinace a komunikace s HR, operativní metodikou, tréninkem, nováčky, managementem
    - Anglický skill, brigádníci, administrativní činnosti
- Technologický rozvoj systémů pro Front Office.
  - Požadavky na implementaci moderních IT technologií pro podporu FO. Především technologie s napojením na telefonii
  - Zavedení Multi a Omnichannel
  - Technologie VHT (virtual hold) a IVR selfcare
  - Nový WFM systém
  - Nový provozní reporting
  - Nástroje pro zvýšení efektivity a automatizaci řízení lidských zdrojů

Obor nebo sektor Energetika

11/2015 - 12/2017

**Manažer provozního týmu CallCentra**

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

- Vedení týmu a motivace 18 lidí, zodpovědnost za oblasti:
  - Řízení provozu
  - Reporting pro celý Front Office
  - Hlasové analýzy (1. místo v Czech Contact Center Awards 2017, kategorie: zvláštní projekty)
  - Externí CallCentra
  - Podpora a Koordinace
- Projekty z oblastí technologické inovace pro kontaktní centrum, např.: automatizované řízení autodialer s ohledem na provozní parametry, zavedení online chatu do omnichannel, sociální média, nástroje pro zvýšení efektivity a automatizaci řízení lidských zdrojů
- Zastupování ředitele kontaktního centra

Obor nebo sektor Energetika

02/2013 – 10/2015

**Supervisor CC Operations**

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

- Odpovědnost za klíčové provozní ukazatele efektivity CC (SL, SLS, Occ, AR, Utilizace)
- Vytvoření koncepce muliskillového a multilokalitního řízení provozu ve třech lokalitách (OV 500+zame, UL 400+zame, externí CC Brno 250+zame)
- Řízení kapacit, spolupráce s jinými odděleními ve firmě (planning, routing,HR,aj.)
- Budování týmu (50% členů týmu je nových, aktivní příprava V)
- Vedení týmu a motivace 5ti spec. řízení provozu a 3 datových spec. podpory provozu
- Vytvoření pozice datových specialistů podpory provozu:
  - tvorba nových a kontrolních reportů (MS Excel, MS Access)
  - konsolidace činností jiných pozic s cílem úspory staff cost
  - datová obsluha autodialer
  - tvorba nových aplikací (PHP, MySQL, AutoIt)
- Zodpovědnost za anglický skill: nábor, vytváření a změny procesů, zpětná vazba na hovory, motivace, náklady, SLA

Obor nebo sektor Telekomunikace

06/2011 – 01/2013

**Specialista řízení provozu CallCentra**

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

- Řízení provozu CallCentra retenční jednotky v kombinovaném režimu in/out napříč několika lokalitami o 200+ zaměstnancích
- Zodpovědnost za klíčové ukazatele SL, AR, OCC. aj. Proaktivní a reaktivní návrhy a opatření vedoucí ke zvýšení dostupnosti, výkonnosti a efektivního vytěživání CallCentra
- Přehled o řízení provozu CC O2 CZ (1 500+ zaměstnanců)
- Spolupráce na řízení kapacit, plánování směn, přístupy do aplikací. Reporting a individuální projekty.

Obor nebo sektor Telekomunikace

07/2010 – 05/2011

**Supervisor CC Outbound/Inbound Retence**

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

- Budování Outbound proaktivních retencí, transformace na Outbound offline retence, transformace na Inbound retence
- Návrhy na zvýšení efektivity práce, korekce provizního sazebníku
- Práce na projektech, komunikace s kampaňovým managementem
- Rozvoj, řízení a zpětná vazba podřízeným, zodpovědnost za výsledky týmu, administrativní činnost

Obor nebo sektor Telekomunikace

02/2010 – 06/2010

**Supervisor CC Outbound TeleSales**

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

- Zodpovědnost za prodejní a výkonové výsledky týmu
- Rozvoj, řízení a zpětná vazba podřízeným, související administrativní činnost

Obor nebo sektor Telekomunikace

02/2008 - 01/2010

**Prodejce CC Outbound TeleSales**

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

- Aktivní telefonické oslovování zákazníků za účelem prodeje produktů a služeb

Obor nebo sektor Telekomunikace

2003 - 2007

**Maturita v oboru Elektronické počítačové systémy**

Úroveň EQF 4

Střední průmyslová škola elektrotechniky a informatiky Ostrava, Kratochvílova 7, 702 00 Ostrava

**Absolvované kurzy**
**Kurzy, Workshopy, školení**

- Projektové řízení (2018, Ing. Miroslav Vlach)
- Typologie osobnosti v praxi (2016, Mgr. Alexandra Slobodníková Čmáriková, Ph.D., MotivP)
- Manažerské Impulzy (2016, Peter Urbanec)
- MS Excel - analýza dat v PowerPivot (2016, Ing. Michal Chmelář, ICT Pro)
- Motivační Impulzy (2015, Peter Urbanec)
- Častý účastník projektového klubu Ostrava (2015 - dosud, Ing. Miroslav Vlach)
- Pravidelný účastník setkání na téma Svobody v práci (2014 -2015, Matěj Kastner)
- Sebeřízení (2014, PhDr. Pavel Raška, MotivP)
- Příběh prodává (2014, RNDr. Jaroslav Procházka, Ph.D.)
- Základy statistiky (2013, Mgr. Martin Hannsmann)
- Řízení výkonu (2013, Mgr. Schlezingerová Renáta)
- Manažerské minimum (2013, PhDr. Pavel Raška, MotivP)
- Prohloubení kaučovacích dovedností (2013, PhDr. František Hroník, MotivP)
- Základy projektového řízení (2012, Lucia Fenciková, Markéta Collerová)
- MS Excel - Advanced (2012, Tomáš Rosinský)
- Manažerské techniky - Výkonové koučování (Ing. Marcel Kubášek)
- Manažerské techniky - Základní nástroje ovlivňování výkonnosti týmu (Ing. Marcel Kubášek)

**OSOBNÍ DOVEDNOSTI**
**Mateřský jazyk**

Český Jazyk

**Další jazyky**

	POROZUMĚNÍ		MLUVENÍ		PSANÍ
	Poslech	Čtení	Ústní interakce	Samostatný ústní projev	Písemný projev
Angličtina	A2	A2	A2	A2	A2
Němčina	A2	A2	A1	A1	A1

 Úroveň: A1/2: Začátečník, B1/2: Nezávislý uživatel, C1/2: Způsobitý uživatel  
 Společný evropský referenční rámec pro jazyky

**Organizační/manažerské dovednosti**

- Vůdčí a manažerské dovednosti (vedl jsem i velice členité týmy o až 20 lidech)
- Projektové schopnosti (účast v několika projektech v různých rolích)
- Samostatnost

**Komunikační a sociální dovednosti**

- Bezkonfliktní a zodpovědné jednání
- Rychlá adaptace na změny

**Počítačové dovednosti**

- Systematická a analytická schopnost myšlení
- Výborná znalost práce na PC
- Výborná znalost MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
- Dobrá znalost aplikací pro úpravu fotografií a grafický design (Photoshop, Illustrator),
- Návrh www (XHTML, HTML, CSS, Flash)
- Programování ve webovém prostředí (PHP, MySQL)
- Základní znalost programovacích jazyků (C, Delphi, ActionScript) a algoritmizace
- Cisco networking academy. CCNA 1 - Networking basic
- Znalost IT systémů a procesů O2 a RWE/innogy

**Řidičský průkaz**

- B

## DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Rodinný stav ▪ Ženatý

Zájmy ▪ Fotografování, IT, Telekomunikace, Cyklistika, Příroda