

OSOBNÍ ÚDAJE



Martin Krištof

-  Nedbalova 25, 702 00, Ostrava
-  720 757 457
-  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 14 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
 - Technologie VHT (virtual hold) a IVR selfcare
 - Nový WFM systém
 - Nový provozní reporting, wallboardy
 - Změna chatové platformy (včetně podpory videochatu a co-browsing)
 - Nástroje pro zvýšení efektivity a automatizaci řízení lidských zdrojů
 - Směrování k postupnému zavádění Multi a Omnichannel přístupu

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 – výběr nových partnerů
 - 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 **Supervizor 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.)
- Vedení týmu a motivace 5ti spec. řízení provozu a 3 datových spec. (reporting) 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 vytěžení 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 **Supervizor 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 **Supervizor 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

VZDĚLÁNÍ,

ODBORNÁ PŘÍPRAVA, KURZY

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

- Leadership v exponenciální době (2018, David Vrba)
- Digitální bootcamp pro manažery (2018, Filip Dřímalka, David Vrba)
- 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 Fencíková, 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	B1	B1	B1	B1	A2
Němčina	A2	A2	A1	A1	A1

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

Organizační/manažerské dovednosti

- Vůdčí a manažerské dovednosti (vedl jsem i velice členité týmy o až 20 lidech rozdělené až do 6 oblastí činnosti)
- Projektové schopnosti (účast v několika projektech v různých rolích)
- Samostatnost

Komunikační a sociální dovednosti

- Bezkonfliktní a zodpovědné jednání
- Rychlá adaptace na změny

IT 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
- Znalost telefonie Cisco a Genesys

Řidičský průkaz ▪ B

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Zájmy ▪ Fotografování, IT, Telekomunikace, Cyklistika, Příroda