

FRANTIŠEK KOVAČ



☎ +420 720 704 056 ✉ fk@frantisekkovac.com 🏠 Praha, Česká republika

- ✓ **Zkušený, kvalifikovaný a certifikovaný odborník s 20+ letou praxí**
- ✓ **Držitel odborných certifikací IPMA: Senior Project Manager Level B a ITIL: Foundation, IT Service Management**
- ✓ **Znalec telco, ICT, e-commerce, médií, hudebního průmyslu, sportu**

#kreativita #flexibilita #orientace na výsledky #samostatnost #vůdcovství #zodpovědnost #organizační schopnosti

💎 OBLASTI EXPERTIZY

- ★★★★★ **Business transformace:** integrace, inovativní řešení, komplexní dodávka
- ★★★★★ **Business procesy:** design, výkonnostní rozvoj, optimalizace
- ★★★★★ **Dodávky informačních systémů a technologií:** domény e-commerce a e-care, ERP, CRM, POS, billing a fakturace, kampaňový management, provize a pobídky, CMS
- ★★★★★ **Mediální produkce:** plánování, tvorba a postprodukce obsahu pro tištěné, online i audiovizuální formáty
- ★★★★★ **Team management:** vůdcovství, komunikace, vyjednávání, krizové řízení
- ★★★★★ **Sportovní trenérství a coaching:** řízení týmového i individuálního rozvoje; florbalová specializace, kondiční a mentální příprava
- ★★★★★ **Zákaznická péče:** kanálová strategie, výkon, zákaznická a uživatelská zkušenost

🕒 KARIÉRNÍ REKAPITULACE

Do společnosti Eurotel Praha jsem nastupoval v roce 2002 na pozici specialisty Centra péče o významné zákazníky a profiloval se jako expert na mobilní datové služby. Po necelých 2 letech jsem se přesunul do týmu Rozvoje prodejních a servisních procedur, v němž jsem z pozice specialisty začal spolupracovat na projektech vývoje a implementace nových telekomunikačních produktů a služeb. Od roku 2005 jsem pak z pozice senior specialisty řídil nejen projekty vlastního oddělení, ale také dílčí projekty v rámci integrace Eurotelu a Českého Telecomu, která byla zakončena vznikem nové společnosti Telefónica O2 Czech Republic v červenci 2006. V letech 2007 až 2014 jsem jako projektový manažer, resp. senior projektový manažer řídil transformační projekty divize Firemních zákazníků a také projekty vývoje nových informačních systémů pro interní i externí zákazníky. V roce 2014 jsem z divize Firemních zákazníků přešel do centrální projektové kanceláře společnosti, v té době již s názvem O2 Czech Republic, liniově přímo podřízené generálnímu řediteli. Zde jsem v pozici senior projektového manažera další 4 roky řídil klíčové podnikové transformační projekty. Mezi lety 2018 až 2021 jsem pak řídil v obdobné seniorské roli klíčové projekty divize Finance a rozvojové projekty dceřiné společnosti O2 Financial Services, jejímž provozním ředitelem jsem byl v roce 2022 jmenován.

První texty jsem publikoval v roce 1996, posléze spolupracoval s magazíny Rockshock, Rock Report, Report a I-legalne.cz, pořady Ladí – Neladí České televize a Rock Time Českého rozhlasu Plzeň. V období let 1998 až 2002 jsem byl porotcem vyhledávací soutěže kapel Rock Made In Gambinus. V letech 2001 a 2002 výkonný ředitel a produkční manažer pražského rockového klubu Inferno. V roce 2003 jsem byl iniciátorem reinkarnace české individuální rock/metalové ankety Černá vrána, posléze 8 let její produkční manažer. Člen Akademie populární hudby v období 2001 až 2009. V letech 2005 až 2011 šéfredaktor a art director magazínu Rockshock, poslední 2 roky též jeho majitel a vydavatel.

🧠 DOVEDNOSTI

Jazyková vybavenost

- angličtina: dobře slovem i písmem
- francouzština: pasivně
- čeština: rodilý mluvčí

Informační technologie

- profesní orientace v telco a ICT službách, e-commerce řešeních
- nadstandardní uživatelská znalost platforem MS Windows a Android
- standardní uživatelská znalost aplikací MS Office, Confluence, JIRA, Service Desk, Quality Center
- základní produktová a uživatelská znalost CRM systémů Siebel SFA a MS Dynamics, ERP systémů SAP a MS Dynamics
- zkušenost s HTML a PHP kódováním
- zkušenost s grafickým, DTP a CMS sw, obrazovou a zvukovou produkcí

Řidičský průkaz

- skupina B

DOSAVADNÍ ZAMĚSTNÁNÍ

Head of Operations

2022 – @ O2 Financial Services

- plánování, organizace a kontrola efektivního využití zdrojů společnosti
- odpovědnost za svěřený rozpočet, spoluzodpovědnost za dosažení finančních KPIs
- odpovědnost za dodržování smluvních závazků vůči obchodním partnerům, plnění SLA
- řízení front-office a back-office týmů
- řízení vývoje a provozu IT systémů, optimalizace investic, řízení vztahů s dodavateli
- zajištění provozní podpory pro obchodní projekty společnosti
- zajištění operativního manažerského reportingu

Senior Projektový manažer, Projektový manažer

2007 – 2021 @ O2 Czech Republic, Telefónica Czech Republic

- řízení podnikových transformačních projektů
- řízení klíčových projektů divize Firemních zákazníků a divize Finance
- řízení rozvojových projektů dceřiné společnosti O2 Financial Services
- řízení projektů vývoje nových informačních systémů pro interní i externí zákazníky
- zástupce divize Firemních zákazníků v podnikové Portfolio Steering Committee

Senior Specialista rozvoje procedur

2005 – 2006 @ Eurotel Praha

- řízení dílčích projektů v rámci integrace mobilního (Eurotel Praha) a fixního (Český Telecom) operátora pod společnou značku 'Telefónica O2 Czech Republic'
- vedení týmu specialistů odd. Rozvoje prodejních a servisních procedur
- řízení projektů odd. Rozvoje prodejních a servisních procedur
- metodická supervize pravidel v oblasti tvorby a správy prodejní a servisní dokumentace

Specialista rozvoje procedur

2004 – 2005 @ Eurotel Praha

- odborná spolupráce na projektech vývoje a implementace nových produktů a služeb
- analýzy, modelace, modifikace a správa prodejních a servisních procesů, jejich dokumentace a související školení a provozní podpora interních uživatelů
- správa interního informačního servisu pro týmy obchodní struktury a zákaznické péče

Specialista Centra péče o významné zákazníky, Datový specialista

2002 – 2003 @ Eurotel Praha

- realizace odborné zákaznické podpory B2B klientů, zaměření na oblast datových služeb
- prodej telekomunikačních produktů a služeb ve spolupráci s obchodními zástupci, značkovými prodejny a externími partnery
- práce s Customer Relationship Management a Enterprise Resource Planning systémy

Výkonný ředitel hudebního klubu, Produkční manažer

2001 – 2002 @ Inferno

- řízení projektu vybudování nového podniku
- zodpovědnost za ekonomickou profitabilitu provozu podniku
- vedení produkčního týmu: plánování a realizace programu, inzerce a PR, provozní servis, smluvní vztahy s vystupujícími umělci a institucemi veřejné správy

Referent obchodního oddělení, Referent ekonomického úseku

2000 – 2001 @ Ramill, Odkolek

- zodpovědnost za svěřenou oblast agendy dodavatelsko-odběratelských vztahů

PROFESNÍ OCENĚNÍ

O'tisky

2020 @ O2 Czech Republic

Nejlepší zaměstnanec společnosti, za realizaci projektu 'LOSOS'

O'tisky

2019 @ O2 Czech Republic

Nejlepší zaměstnanec společnosti, za realizaci projektu 'Vánoční Samsung TV'

O'tisky

2018 @ O2 Czech Republic

Nejlepší zaměstnanec společnosti, za realizaci projektu 'Insourcing HW pojištění – O2 Financial Services'

O'tisky

2016 @ O2 Czech Republic

Nejlepší zaměstnanec společnosti, za realizaci projektu 'Arsenal'

Top Business Club

2012 @ Telefónica Czech Republic

Nejlepší zaměstnanec divize Firemních zákazníků, za realizaci programu 'HW Outsourcing'

High Performer

2005 @ Eurotel Praha

Nejlepší zaměstnanec společnosti, za nadstandardní plnění úkolů

Annual Awards

2005 @ Eurotel Praha

3. místo v kategorii Projekt, člen projektového týmu 'Fleet Management – Car Control'

Annual Awards

2004 @ Eurotel Praha

1. místo v kategorii Projekt, člen projektového týmu 'Office Connector'

Baťa Junior Achievement

1996 @ JA – Tomáš Baťa ČR

Za komplexní projekt a následné vedení školního časopisu 'In'

OSTATNÍ PRACOVNÍ AKTIVITY

FbŠ Bohemians Praha, AC Sparta Praha – Florbal

2021/22, 2016/17 – 2020/21

- florbalový trenér, ženská složka klubu

Rockshock magazine

2003 – 2011

- majitel a vydavatel hudebního magazínu (2010 – 2011)
- šéfredaktor hudebního magazínu (2005 – 2011)
- zástupce šéfredaktora hudebního magazínu (2003 – 2005)
- art-director (2004 – 2011)

Černá vrána

2004 – 2012

- produkční manažer hudební ankety (2005 – 2012)
- projektový manažer obnovení hudební ankety (2004)

Český rozhlas Plzeň

1998 – 2001

- hostující redaktor a moderátor hudebního týdeníku 'Rock Time'

Rock Report / Report

1997 – 2004

- redaktor hudebního a life-style magazínu

VZDĚLÁNÍ, CERTIFIKACE

Absolutorium DiS

1997 – 1999 @ VOŠ Lindnerova, Praha

Management obchodních činností

Střední škola s maturitou

1993 – 1997 @ OA Hovorčovická, Praha

Všeobecná obchodní akademie

Information Technology Infrastructure Library

2015 @ O2 Czech Republic

ITIL Foundation certification in IT Service Management

International Project Management Association

2014 @ Společnost pro projektové řízení Česká republika

Certified Senior Project Manager IPMA Level B

Baťa Junior Achievement

1996 @ Junior Achievement – Tomáš Baťa ČR

Aplikovaná ekonomie

Český florbal

Trenérská licence B, od sezóny 2019/2020

Trenérská licence C, od sezóny 2017/2018

Trenérská licence D, od sezóny 2016/2017

ŠKOLENÍ

- **Distribuce pojistných produktů**
2019 @ O2 Czech Republic
- **Autentický projev**
2019 @ Robert Sättler
- **Storytelling workshop**
2018 @ Pavel Wieser
- **Internet hýbe světem**
2018 @ O2 Czech Republic
- **Systém managementu kvality**
2017 @ O2 Czech Republic
- **Ochrana informací**
2016 @ O2 Czech Republic
- **Osobní produktivita**
2016 @ Šťavnatě slajdy
- **ITIL Foundation, s certifikací**
2015 @ O2 Czech Republic
- **Telco a ICT síťové technologie**
2015 @ O2 Czech Republic
- **Prezentační design**
2013 @ Top Vision
- **Prezentace s příběhem**
2013 @ Top Vision
- **Etické zásady podnikání**
2013 @ Telefónica Czech Republic
- **IPMA: příprava na certifikaci**
2011 @ LBMS
- **Řízení projektového týmu**
2010 @ Hewlett-Packard
- **Soutěžní právo**
2010 @ Telefónica O2 CR
- **Ochrana osobních údajů**
2009 @ Telefónica O2 CR
- **Etické zásady podnikání**
2008 @ Telefónica O2 CR
- **Prosazení se – asertivní tech.**
2008 @ W Studio
- **Projektový management**
2007 @ IIR 2007
- **Náročné vyjednávání**
2006 @ T&CC
- **UML a Enterprise Architect**
2005 @ Logos
- **Datový specialista Level II**
2004 @ Eurotel Praha
- **CDMA and EVDO Overview**
2004 @ Nortel Networks
- **Datový specialista Level I**
2003 @ Eurotel Praha
- **Komunikace a Prodej**
2003 @ Image Lab
- **Siebel/SFA**
2002 @ Eurotel Praha


PROJEKTY A PROGRAMY, JEŽ JSEM ŘÍDIL V O2 / TELEFÓNICA / EUROTEL

Komplexita	Název	Období	Výstupy	Role
■ ■ ■	Insourcing HW pojištění HU – O2 Financial Services	2020 / 11 2021 / 10	Nový CRM systém pro správu pojistné agendy, nový model zákaznické obsluhy, nové logistické a after-sales procesy, nové útvary zákaznické péče	Manažer projektu
■ ■ ■	LOSOS	2020 / 01 2020 / 09	Systémové a procesní dodávky v rámci celofiremního transformačního programu LOSOS; oblast agendy útvary divize Finance a systému SAP; testing, business a IT cutover	Divizní manažer projektu, Test manager
■ ■ ■	Insourcing HW pojištění SK – O2 Financial Services	2018 / 10 2019 / 10	Nový CRM systém pro správu pojistné agendy, nový model zákaznické obsluhy, insourcing obsluhy B2C zákazníků od externího partnera, nové logistické a after-sales procesy, nové útvary zákaznické péče	Manažer projektu
■ ■ ■	Insourcing HW pojištění CZ – O2 Financial Services	2018 / 04 2018 / 12	Nový CRM systém pro správu pojistné agendy, nový model zákaznické obsluhy, insourcing obsluhy B2C zákazníků od externího partnera, nové logistické a after-sales procesy, nové útvary zákaznické péče	Manažer projektu
■ ■ ■	SOC Business Rollout	2016 / 06 2018 / 04	Systémové, procesní a dokumentační dodávky v rámci celofiremního transformačního programu Simple Online Company; oblasti Knowledge management, IT Cutover, Business Cutover, Komunikace	Manažer projektu
■ ■ ■	Arsenal	2014 / 05 2016 / 06	Nová implementace SAP HANA ERP, upravený zákaznický objednávkový portál, insourcing obsluhy B2B zákazníků od externího partnera, nové nákupní, logistické a obchodní procesy	Manažer projektu
□ ■ ■	COS Decommissioning	2014 / 04 2014 / 08	Změna modelu zákaznické obsluhy, zrušení interního objednávkového portálu, nové logistické procesy	Manažer projektu
■ ■ ■	Bring Your Own Device	2014 / 04 2014 / 07	Nová zákaznická propozice, upravený objednávkový portál, go-to-market kampaň pro komerční spuštění	Manažer projektu
□ ■ ■	Madagascar	2014 / 03 2014 / 05	Nová zákaznická propozice pro SMB segment založená na revolučním spojení mobil + fix + ICT služeb; příprava, realizace a vyhodnocení pilotního provozu	Manažer projektu
■ ■ ■	Bezpapírová smlouva	2013 / 10 2014 / 08	Nový model zákaznické obsluhy, upravený objednávkový portál, upravené obchodní a legal procesy	Manažer projektu
□ ■ ■	HW Outsourcing pro SMB segment	2013 / 04 2014 / 05	Nový model zákaznické obsluhy, upravený objednávkový portál, rozšířený útvary zákaznické péče, zrušení části organizace	Manažer projektu
■ ■ ■	Moje O2 pro firmy	2013 / 03 2013 / 12	Komerční spuštění samoobslužného internetového portálu pro B2B zákazníky	Manažer projektu
□ ■ ■	HWP development for individual care	2012 / 10 2013 / 06	Individualizovaný model zákaznické obsluhy, individualizovaný objednávkový portál	Manažer projektu
■ ■ ■	HW Outsourcing	2011 / 11 2012 / 11	Nový model zákaznické obsluhy, nový objednávkový portál, nový útvary zákaznické péče, zrušení části organizace	Manažer programu
□ ■ ■	HW Bank Redesign	2011 / 03 2011 / 10	Komplexní návrh změn zákaznické propozice pro B2B segment, včetně situační analýzy konkurenčního trhu, potřeb a chování zákazníků	Manažer projektu
■ ■ ■	POTR: Invoice Quality, New Invoice	2010 / 06 2012 / 04	Nové, obsahově a designově sjednocené tištěné a elektronické vyúčtování za telekomunikační služby, snížení počtu reklamací	Divizní manažer projektu

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	B.U.H. – Business Unit Help	2010 / 05 2010 / 11	Nová ticketingová aplikace pro procesní a systémovou podporu interních zákazníků	Manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Redesign Dealerského centra	2010 / 05 2010 / 10	Upravený informační systém pro externí obchodní partnery	Manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Campaign Management Project – Phase 2	2008 / 10 2010 / 03	Nový interní model správy zákaznických nabídek napojený na EDW, implementace Teradata Relationship Manager, nové procesy pro business targeting, datovou analýzu a obchodní reporting	Divizní manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	New Commissioning – Phase 2	2007 / 12 2009 / 04	Nový model odměňování externích obchodních partnerů, implementace Oracle Incentive Compensation, změny obchodních procesů, zrušení části organizace	Manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Stabilizace BD billingu, zřízení Kontrolní skupiny	2007 / 04 2008 / 01	Úpravy účtovacího systému telekomunikačních služeb B2B zákazníků, nový útvar zákaznické péče, nové podpůrné procesy	Manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Corporate Ordering System	2007 / 01 2011 / 12	Nový model zákaznické obsluhy, nový objednávkový portál, nový útvar zákaznické péče, zrušení části organizace	Manažer programu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ADSL First Call Resolution	2006 / 09 2006 / 12	Nový model zákaznické obsluhy, nové obchodní a podpůrné procesy	Manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Zavedení nové BA Rámcové smlouvy	2006 / 06 2006 / 11	Upravený model zákaznické obsluhy pro B2B segment, nové obchodní a podpůrné procesy	Manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Integrace Eurotel Work Procedures department a Český Telecom Supporting department	2006 / 04 2006 / 12	Nová funkční a organizační struktura, optimalizace organizace	Manažer projektu za Eurotel
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Zrušení odd. Business operativy	2005 / 10 2005 / 11	Nová funkční a organizační struktura, zrušení části organizace	Manažer projektu
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Systematická Aktualizace Pracovních Postupů (SAPP), Inventura Pracovních Postupů (IPP)	2005 / 05 2005 / 12	Nová metodická pravidla, upravená dokumentace pro interní zákazníky	Manažer projektu

REFERENCE

Jméno	Role v projektu	Pozice	Kontakt
Olga Ruttnerová	Vlastník projektu	Ředitel; Nákup, Logistika, Nemovitosti & Efektivita @ O2 Czech Republic	olga.ruttnerova@o2.cz
Magdaléna Procházková	Vlastník projektu	Ředitel; E2E Delivery @ O2 Czech Republic	maj78@email.cz
Zdeněk Havlín	Stakeholder klíčové dodávky	Manažer; Logistika @ O2 Czech Republic	zdenek.havlin@o2.cz
Vladimír Beran	Stakeholder klíčové dodávky	Projektový manažer @ Etnetera	vladimir.beran@etnetera.cz
Oto Hausmann	Stakeholder klíčové dodávky	Ředitel; Services and Development @ Datart International	hop.hausmann@gmail.com
Stanislav Sehnal	Člen projektového týmu	Business Transition Manager / SOC @ O2 Czech Republic, Profinet	stanislav.sehnal@gmail.com
Martin Kališ	Člen projektového týmu	Cutover Technical Lead / SOC @ O2 Czech Republic, Profinet	kalis.martin@gmail.com
Ondřej Henke	Člen projektového týmu	IT Delivery manager / Arsenal @ O2 Czech Republic	ondrej.henke@gmail.com