



JIŘÍ RYBNÍČEK

OPERATIONS · PRODUCT ·
CUSTOMER EXPERIENCE

LEAD

ČÍM SE ZABÝVÁM

Operations & Service Delivery
Product Operations & Support
Customer Experience & Journey
Incident Management
Root Cause Analysis
Regulované prostředí

CO UMÍM

Stabilizace provozu
Feedback → product change
Zklidnění konfliktních situací
End-to-end workflow design
Oprava / workaround / eskalace
Automatizace & delegace

ČÍSLA

60–120

INCIDENTŮ MĚSÍČNĚ
~70 % BEZ ESKALACE

95 %

KVALITA SLUŽBY · EXTERNÍ AUDIT

5 + 3

FTE V TÝMU
MIDDLE OFFICE RAIFFEISENBANK

JAZYKY

čeština · angličtina

SYSTÉMY

JIRA · Confluence · Power BI
CRM · základy SQL

Pracuji na průniku tří světů, které si organizace často pletou: **provozu, produktu a zákaznické zkušenosti**. Ve skutečnosti jsou to tři úhly pohledu na jednu věc — systém, který musí fungovat i ve 3 ráno.

Vím, jak vypadá incident ve 3 ráno, jak komunikovat s regulátorem a jak klientovi vysvětlit technický výpadek věcně, ne emocionálně. Mám zkušenost z prostředí, kde produkt není feature, ale kritická služba — a chyba znamená reálný dopad na klienta.

Funkční provoz, funkční produkt a spokojený zákazník jsou výsledkem jasného řízení, ne náhody.

Raiffeisenbank,

05/2023 — 02/2026

Praha

Team Leader Middle Office & Product Support · Product Manager

Řídil jsem provoz investičních a tržních platform v regulovaném prostředí — tady se všechny tři dimenze mé práce potkávaly v každodenním rozhodování.

Vedl jsem tým 5 FTE + 3 brigádníky zodpovědný za každodenní provoz Middle Office (FX, Markets & Investment Banking). Byl jsem **single point of ownership** pro incidenty — 60–120 měsíčně, většinu bez eskalace díky rychlé diagnostice a jasným rozhodovacím pravidlům (oprava · workaround · eskalace). Zaváděl jsem fail-safe postupy, navrhl automatizaci denních uzávěrek a podílel se na systému pro automatický blacklist cenných papírů.

Souběžně jsem fungoval jako **L2 business/product support** pro mobilní investiční aplikaci — hlavní kontaktní bod napříč klienty, bankéři a vývojem. Pracoval jsem se zpětnou vazbou z App Store i od poradců, identifikoval skutečné příčiny místo symptomů, převáděl poznatky do zadání pro vývoj v JIRA a validoval chování aplikace po release. Navrhoval workarouny pro kritické situace bez dostupného fixu a definoval kontrolní body před eskalací (AML, dokumenty, oprávnění).

Zároveň jsem byl první linií pro klienty a bankéře ve chvílích, kdy onboarding selhal nebo aplikace nefungovala — vysvětloval důvody problémů věcně, hledal workarouny, aby mohli proces dokončit, a negativní zpětnou vazbu používal pro systémové zlepšení. Diagnostikoval problémy v systémech (SQL, interní nástroje), identifikoval slabiny onboarding procesu a koordinoval řešení napříč týmy — vývoj, Equities, Treasury, Compliance, Back Office, IT.

Vedl jsem externí audit PwC (PRIBOR) a komunikaci s CFBF, zodpovídal za regulační procesy. Školil call centrum a interní týmy, vytvářel desítky procesních návodů v Confluence a navrhoval procesy pro zahraniční trh bez existujícího product frameworku. Výsledkem byl tým schopný autonomního fungování i v krizích.

BOIT Cyber Security,

03/2023 — současnost

DPČ

Vishing & Mystery Expert

Testuji odolnost organizací vůči nestandardním situacím — útokům, manipulaci a selhání procesů v call centrech a na infolinkách.

Simuluji scénáře, kdy klient manipuluje nebo vyvíjí tlak na zaměstnance, testuji, jak lidé reagují na konfliktní a krizové scénáře, a identifikuji momenty, kdy selže proces nebo člověk. **Vím, jak procesy selhávají zevnitř** — díky vlastní zkušenosti z operativního řízení a CX dokážu identifikovat místa, kde je organizace skutečně zranitelná. Výstupem jsou závěrečné zprávy s konkrétními návrhy systémových změn pro management.

DOMÉNA

Banking · Middle Office
FX · Investment Banking
AML / KYC · Compliance
Mobilní & web platformy
Technical / Customer Support
Multinárodní prostředí

METODIKY

Incident Management
Root Cause Analysis
Process Design & Optimization
SLA & Quality Standards
L2 / L3 Product Bridge
Mystery Calling · Vishing Audits

REFERENCE

"Jiří byl pro náš tým výrazným přínosem a bez výhrad jej doporučuji pro jakoukoli náročnou pozici v oblasti operations nebo team leadera."

PŘÍMÝ NADŘÍZENÝ
ČLEN PŘEDSTAVENSTVA
RAIFFEISENBANK ČR

"Byl ten typ šéfa, co věci neustále posouvá. Měl vizi — a zároveň se za nás dokázal postavit."

TOMÁŠ KREML
MIDDLE OFFICE TREASURY
RAIFFEISENBANK

"Outstanding professional. Any organization will benefit from his professionalism and integrity."

MIROSLAV MORHÁČ
EDI PROJECT · VENDOR
RAIFFEISENBANK

CERTIFIKACE

NUKIB — manažer
kybernetické bezpečnosti
SCRUM · Projektové řízení

DALŠÍ REFERENCE

k dispozici na vyžádání
[linkedin.com/in/jirirybnicek](https://www.linkedin.com/in/jirirybnicek)

**ESET Software,
Praha**

02/2016 — 03/2023

Team Leader technické podpory · Specialista technické podpory

Sedm let praxe, kde jsem pochopil, že zákaznická zkušenost, funkční produkt a operativní provoz jsou totožné disciplíny lišící se jen kontextem.

Jako specialista technické podpory jsem řešil 200–300 požadavků měsíčně (telefon, e-mail). Pomáhal klientům pochopit technické problémy, vysvětloval fungování produktů a poskytoval podporu business klientům — nasazení, konfigurace, best practices. Přímý kontakt s reálným chováním produktu u klienta byl základem všeho, co jsem se naučil potom.

Jako team leader jsem vedl tým 6 lidí a řídil každodenní provoz podpory pro český trh. Monitoroval výkon (délka hovorů, čekací doby, kvalita komunikace), nastavoval SLA a standardy. **Nezávislý audit potvrdil ~95 % kvalitu poskytované služby.** Prováděl jsem náslechy, coaching a organizoval technická i soft-skill školení — včetně toho, jak komunikovat s klienty v krizových momentech a s našťvanými klienty.

Řešil jsem plošné incidenty, identifikoval opakující se problémy produktu z pohledu klienta a navrhoval systémová řešení — včetně restrukturalizace supportu (dělení home vs. business). Opakující se feedback jsem přenášel do vývojového a produktového týmu přes JIRA, představoval klientům nové funkce a standardizoval řešení v návodech. Workarouny jsem navrhoval jako rychlá dočasná řešení, než vývoj dodá trvalý fix.

**AVG Technologies,
Brno**

09/2015 — 01/2016

Customer Care Specialist · Technical Support

Zákaznická podpora a technická asistence v Customer Care Department. Přečtová role mezi sedmiletou servisní praxí v Acer a nástupem do ESET.

**Acer Service Center,
Brno**

04/2008 — 09/2015

Customer / Technical Service Support

Základ, na kterém stojí vše ostatní. Sedm let v multinárodním prostředí — pochopení, že každý incident má svůj lidský rozměr.

Řídil jsem celý servisní proces od prvního kontaktu po uzavření případu — přijetí, diagnostika, oprava, komunikace, výsledek. Rozhodoval o záručních vs. mimozáručních případech, koordinoval logistiku (svoz, servis, návrat zařízení) a komunikoval s klientem i v konfliktních situacích a stížnostech. Vysvětloval rozdíl mezi záruční a mimozáruční opravou věcně a s ohledem na klientský kontext. Zde jsem se naučil, že dobré řízení procesu a dobrá komunikace s klientem nejsou dvě věci — jsou to dvě strany téže práce.

TELEFON
+420 778 470 789

E-MAIL
jiri.rybnicek@gmail.com

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

WEB
jrybnicek.cz