Leonard Lukáč

People & Operations Manager · AI-first builder

Košice · +421 939 770 390
lukacleonard@gmail.com
linkedin.com/in/leonard-lukac-78266089

Celý príbeh, projekty a ako vyzeral môj deň: **leonardlukac.sk**

PROFIL

Manažér ľudí a prevádzky s ôsmimi rokmi v AT&T, od prvej línie podpory po vedenie 15-členného tímu. Kreatívny, priamy a proaktívny: problémy riešim dátami a rutinu dávam AI.

KĽÚČOVÉ ÚSPECHY

- **3× manažér roka, AT&T Summit**, ocenenie pre 1 % najlepších ľudí v AT&T na svete.
- **Najvýkonnejšie oddelenie v divízii** s ~70 tímami v 4 európskych centrách, ktoré sme vybudovali spolu s mojím tímom.
- **Supervisor roka, AT&T Európa.**

PRACOVNÉ SKÚSENOSTI

AT&T Global Networks, Košice

2018 – apríl 2026 · 3 povýšenia za 2 roky

L1 Manager – Technical Customer Service — 2020 – apríl 2026

- Viedol som 15-členný tím, od roku 2022 v oddelení CSI pre nových zákazníkov. Nepretržitý nábor, onboarding a koučing.
- Pol roka hiring manažér: 200 – 300 uchádzačov a hiring curriculum, ktoré prevzali aj ďalšie centrá.
- Vybudoval som celé tréningové curriculum a vytrénoval ~100 nových ľudí; analýza príčin poklesu KPI a reporting pre vedenie.

Supervisor → Team Lead — 2019 – 2020

- Vybraný spomedzi ~30 uchádzačov. Zaúčanie nových agentov, vedenie pilotného projektu oddelenia Credit & Collections.

Staff Associate – Customer Service — 2018

- Technická podpora pre zákazníkov v USA po telefóne, v angličtine.

Respite – spoluzakladateľ — 2017

Ekologická módna značka a e-shop, rozbehnuté na Slovensku po štúdiu v Dánsku.

ČO SOM POSTAVIL

- **Interaktívna hra v PowerPointe s AI** na motiváciu tímu, o ktorú si požiadali ďalšie 3 centrá AT&T
- **@marketingvovrecku**, Instagram značka s automatizovanou tvorbou obsahu
- **AI asistent na portfólio**: Trading 212 API prepojené s Claude
- **Automatizácia Excel → Outlook** pre opakujúcu sa úlohu s rozvrhom

VZDELANIE

- **MBA – Leadership & Management**, Cambridge University, Praha · 2023
- **AP – Marketing Management**, UCN, Aalborg, Dánsko · 2015
- **Digitálna univerzita**, program digitálneho marketingu · 2026

ZRUČNOSTI

- **Nástroje:** Claude, Excel / Sheets, PowerPoint, Canva
- **Jazyky:** slovenčina (materinský), angličtina (plynulo)

K dispozícii ihneď

Viac o mne: **leonardlukac.sk**