

PhDr. ZUZANA MERENDOVÁ

Bratislava, Slovensko

PROFIL

Skúsená líderka s viac ako 20-ročnou praxou v oblasti strategického riadenia, prevádzky a projektového manažmentu v medzinárodnom aj verejnosprávnom prostredí. Od novembra 2024 poverená výkonom funkcie, od júna 2025 vymenovaná CEO Bratislavského Centra Služieb, kde zodpovedá za rozvoj organizácie ako samostatného subjektu mesta Bratislava.

Preukázateľné výsledky v transformácii procesov, optimalizácii prevádzky a budovaní vysokovýkonných tímov. Silná orientácia na efektívnosť, stakeholder manažment a dlhodobý rozvoj služieb pre verejnosť.

KLÚČOVÉ KOMPETENCIE

Strategické riadenie | Prevádzková efektivita | Verejná správa a služby | Riadenie organizácií | Transformácia a riadenie zmien | Projektový manažment | Komunikácia s partnermi a stakeholdermi | Budovanie tímov a leadership | Automatizácia a digitalizácia služieb

PRACOVNÉ SKÚSENOSTI

Bratislavské Centrum Služieb (BCS)

Generálna riaditeľka | 11/2024 – súčasnosť

- Vedenie samostatnej mestskej organizácie BCS zabezpečujúcej centrálné zdieľané služby pre hlavné mesto a jeho organizácie – riadenie jednotlivých činností organizácie ako aj zodpovedných vedúcich zamestnancov, vystupovanie v mene organizácie;
- Zodpovednosť za strategický rozvoj, organizačnú štruktúru, finančné riadenie, rozšírenie portfólia služieb a nastavovanie výkonových metrík pre jednotlivé služby, obhajoba rozpočtov, rokovanie s mestskými organizáciami/ klientmi a partnermi;
- Zavádzanie štandardov, digitalizácie a transparentných procesov vo verejnom sektore;
- Reprézantácia organizácie voči magistrátu, partnerom a klientskym organizáciám.

Hlavné mesto SR Bratislava

Gestorka pre zdieľané služby | 05/2024 – 10/2024

- Odborné zastrešenie rozvoja a optimalizácie procesov Bratislavského Centra Služieb;
- Riadenie projektov zameraných na zavádzanie a zefektívnenie zdieľaných služieb pre mestské organizácie;
- Koordinácia komunikácie medzi poskytovateľom služieb (BCS) a prijímateľmi (rozpočtové/príspevkové organizácie, magistrátne útvary);
- Zavedenie rámca na meranie výkonnosti služieb a systematické získavanie spätnej väzby od klientov.

AT&T Global Services Slovakia | 2003 - 2023

Výkonná riaditeľka pre strategický rozvoj, projekty a prevádzku | 2009 – 2023

- Riadenie medzinárodných tímov (až 700 FTE) v oblasti zákazníckej implementácie a prevádzky;
- Zodpovednosť za implementáciu komplexných globálnych projektov (napr. Maersk, LVMH, IBM);
- Iniciovanie prevádzkových zlepšení, vrátane automatizácie a konsolidácie tímov;
- Vedenie organizácií so zameraním na znižovanie nákladov, zvyšovanie spokojnosti klientov a zavádzanie inovatívnych nástrojov (napr. ServiceNow);
- Aktívne budovanie komunity a mentoring (Business Professionals Network).

Programová manažérka | 2007 – 2009

- Zavedenie novej pozície Sales Order Manager s preukázateľnými výsledkami v znižovaní nákladov a skracovaní cyklov;
- Vybraná medzi troch top medzinárodných zamestnancov z 500 kandidátov do programu
- zrýchleného rozvoja.

Manažérka tímu v oblasti služieb | 2005 – 2007

- Riadenie tímu (~15 FTE), dôraz na výkonnosť a zlepšovanie služieb;
- Dôsledné plnenie prevádzkových metrík a KPI.

Vedúca obchodného tímu | 2003 – 2005

- Správa viac než 70 klientov z regiónu EMEA s výnosmi do 4,5 milióna USD;
- Vedenie 8-členného tímu, dosahovanie predajných cieľov a dlhodobé udržiavanie vzťahov s klientmi.

VZDELANIE

PhDr. v medzinárodných vzťahoch a diplomacii, 2004 | Univerzita Mateja Bela, Banská Bystrica

JAZYKOVÉ ZNALOSTI

- Angličtina – C1
- Nemčina – B2
- Francúzština – B2
- Španielčina – B2