



An der Schnittstelle zwischen  
Fachabteilung und IT Sorge ich  
für eine eindeutige Verständigung  
und die Umsetzung Ihrer Ziele.

Dietmar Ohn

Jahrgang 1965  
Diplom-Betriebswirt  
Interim Executive (EBS)

## Herzlich willkommen!

Große Ziele der Fachabteilungen und reibungslose Umsetzung in der IT – das Idealbild meiner Kunden. Weil aber genau das besonders schwierig ist, arbeite ich an der Schnittstelle zwischen Ihren Fachabteilungen und Ihrer IT: als Manager auf Zeit. Ich Sorge für eindeutige Verständigung, für Klarheit, was in welcher Zeit machbar ist. Und für präzise Umsetzung.

Unternehmen unterstütze ich als Bereichsleiter in Veränderungssituationen, als Pre-Sales-Manager beim Aufbau neuer Teams oder als Projektleiter im In- und Ausland. Ich hinterfrage Strukturen wie Prozesse und betrachte Situationen aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Weshalb? Um herauszufinden was Sie wirklich brauchen – im General Management, an der Schnittstelle zwischen Betriebswirtschaft und Technik, in der Organisation oder im Professional Service. Selbst in extrem herausfordernden Zeiten bewahre ich einen kühlen Kopf, steuere alle Prozesse und nehme stets Ihre Mitarbeiter mit. Souverän, zuverlässig und ergebnisorientiert.



## Kundenthemen

Für mich gibt es kaum etwas Interessanteres als die vielseitigen Themen meiner Kunden. Häufig kommen diese mit einem der folgenden Anliegen zu mir:

### 1 Führungskraft mit technischem Verständnis dringend gebraucht

»Unser Bereichsleiter fällt längerfristig aus – und gerade jetzt steht ein immens wichtiges Projekt an, das nicht nur von der Fachabteilung, sondern auch von der IT hohen Einsatz fordert. Es gibt zwar einen technischen Projektleiter, doch der braucht eine erfahrene Führungskraft, die ihm den Rücken frei hält.«

### 2 Die Aufbauorganisation arbeitet ineffektiv – eine Umstrukturierung ist unumgänglich

»Unsere aktuelle Organisation ist zu teuer; wir sind schlichtweg nicht effektiv genug: Viele Abteilungen weltweit haben die gleichen Aufgaben, arbeiten aber trotzdem komplett unterschiedlich. Was fehlt, ist ein einheitliches strukturiertes Vorgehen. Wir benötigen einen Manager mit internationaler Erfahrung, der die einzelnen Abteilungen restrukturiert und Einsparungen vornimmt.«

### 3 Prozesse müssen neu strukturiert, Mitarbeiter souverän geführt werden

»Die Auftragsbücher sind voll – alle arbeiten am Limit. Und trotzdem sind die Kunden unzufrieden, denn für Service und Kundenpflege bleibt momentan kaum Zeit. Wir müssen schnell gegenlenken und vor allem die unterstützenden IT-Systeme und das IT-Service-Management anpassen. Dem stehen allerdings viele Mitarbeiter skeptisch gegenüber. Wo finden wir einen Profi, der schnell ein passendes Konzept auf die Beine stellt, umsetzt und die Mitarbeiter mitnimmt?«

## 4 Herausforderung: Kehrtwende einleiten und alle Bereiche einbinden

»Jahrelang waren wir Marktführer, doch die Konkurrenz holt auf. Lange können wir uns dagegen nicht mehr behaupten ... Wir müssen innovativer werden und das Unternehmen strategisch neu aufstellen. Ein entscheidender Punkt dabei: die IT-Strategie kritisch zu hinterfragen und an den Anforderungen der einzelnen Fachabteilungen auszurichten.«

## 5 Experte mit internationaler Projekterfahrung gefragt

»Unser Prestigeprojekt droht zu scheitern, denn wir werden den vereinbarten Fertigstellungstermin wegen zahlreicher Änderungen der Anforderungen nicht einhalten können. Auch unsere Tochterunternehmen im Ausland sind davon betroffen. Wir benötigen unbedingt einen Manager, der die interkulturellen Teams wieder auf Kurs bringt und die Ziele in der vorgegebenen Zeit erreicht.«

## 6 IT- und Fachabteilung müssen miteinander arbeiten und kommunizieren – nicht gegeneinander

»Der Starttermin für ein wichtiges Projekt wird immer wieder verschoben, weil die IT-Abteilung eine exakte Spezifikation verlangt, bevor sie den Aufwand abschätzen kann. Die Fachabteilung muss jedoch erst wissen, was überhaupt machbar ist, bevor sie ihrerseits Arbeit in die Erstellung dieser Spezifikation investiert. Fazit: Nichts geht voran, und jede Abteilung weist die Verantwortung von sich. Es fehlt ein neutraler Moderator, der beide Seiten versteht und die Blockade löst.«

## 7 Gesucht: Manager mit technischem Verständnis und dem Blick fürs Ganze

»Seit Monaten gibt es immer wieder Unklarheiten in den Lasten- und Pflichtenheften; unsere IT-Projekte dauern länger als geplant, die Kosten steigen, und der Unmut in den Abteilungen wächst: Wie schaffen wir es, dass die IT-Abteilung endlich in Geschäftsprozessen und Erfolgen denkt? Und wie, dass das Management der Fachbereiche enger mit der IT zusammenarbeitet, um gemeinsame Lösungen zu entwickeln?«

## Dietmar Ohn

Jahrgang 1965

Diplom-Betriebswirt

Interim Executive (EBS)

PRINCE2 Registered Practitioner

- Arbeitssprachen:** Deutsch, Englisch, Französisch
- Führungserfahrung:** Erste und zweite Ebene
- Funktionsbereiche:** General Management, Organisation, IT
- Fachkenntnisse:** Restrukturierung, IT, Organisation, Prozesse
- Branchenschwerpunkte:** Energieversorger, Telekommunikation, IT-Dienstleister, Software
- International einsetzbar:** Bisherige Projekte in den Niederlanden, Schweden, Israel, England, Frankreich u. a.



## Berufserfahrung

**Seit 2009**

**Selbstständiger Interim Manager**

**2014 – 2015**

**Interim Manager und Coach**

*Mittelständische Softwarefirma aus dem HR-Bereich  
(München, Deutschland)*

**Aufgabe:**

Neuaufstellung und Leitung der Consultingabteilung mit dem Ziel, den Umsatz deutlich zu steigern; während der Umstellung vom Produkt- zum Lösungsanbieter mussten die wichtigsten Prozesse wie Projektmanagement und Support angepasst werden

**Herausforderungen:**

Die Consultingakquise zu stärken – ohne gleichzeitig laufende Projekte zu gefährden

Die Mitarbeiter in zweierlei Hinsicht zu coachen: dass sie einen erfolgreichen Projektabschluss für den Kunden im Fokus haben – dabei aber den eigenen Umsatz nicht aus den Augen verlieren

Den Vorstand in die Verantwortung zu nehmen und bei allen wichtigen Änderungen einzubeziehen

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Die gesamte Consultingabteilung arbeitete an der Schnittstelle zwischen HR-Fachabteilung und IT; für die Anpassung an Kundenwünsche benötigten die Consultants profunde Kenntnisse sämtlicher Softwaremöglichkeiten und ein tiefes Verständnis für die Prozesse und Abläufe in einer Personalabteilung

**2014**

**Interim Manager**

*SmartMeter Servicegesellschaft (Deutschland)*

Aufgabe:

Vorbereitung der Einführung einer Prozessautomatisierung zur Abwicklung anstehender Großaufträge

Herausforderungen:

Innerhalb kürzester Zeit ein Anforderungsprofil und eine Grundstruktur zu erstellen für die Anwender zur Prozessunterstützung und weiteren Verfeinerung – ohne in zusätzliche IT-Infrastruktur zu investieren

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Einbindung der fachspezifischen Anforderungen in die Grundstruktur der Prozessmanagementsoftware – unter Berücksichtigung der bereits vorhandenen technischen Möglichkeiten

**2013**

**Ein Projekt der besonderen Art: Familienzeit**

**2011 – 2012**

**Interim Manager und Coach**

*Energieversorger, Amsterdam (Niederlande)*

**Aufgabe:**

Bereichsleitung »Customer Specific IT« mit 116 Mitarbeitern und anschließender Restrukturierung nach der Übernahme durch einen überregionalen Energieversorger.

**Herausforderungen:**

Die Neuorganisation planmäßig umzusetzen trotz des Widerstands der Mitarbeiter, die verunsichert und misstrauisch gegenüber jeder Veränderung waren.

Den Bereichsleiter für Service Management zu coachen – während sein Bereich komplett neu strukturiert wurde.

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

IT-Unterstützung aller Prozesse, die in direkter Beziehung zum Kunden standen, zum Beispiel Marketing, Kundenservice und -bindung, Vertragswesen, Abrechnung.

Enge Zusammenarbeit zwischen IT und den jeweiligen Fachabteilungen, um die Prozesse, die einzelnen Prozessschritte und die anfallenden Daten zu verstehen:

Welche Daten sind wie zu verarbeiten, um welches Ergebnis zu erzielen?

Präzises Teamwork zwischen IT und den niederländischen Marktpartnern mit dem Ziel, eine zentrale Clearingstelle einzurichten für die Verrechnung der Netznutzungsentgelte.



**2011**

**Interim Manager**

*Vattenfall Europe Information Services GmbH,  
Berlin/Hamburg/Stockholm (Deutschland/Schweden)*

**Aufgabe:**

Nach interner Umbesetzung Übernahme des Profit Centers als Bereichsleiter »Customer Solutions Germany & Poland« mit 100 Mitarbeitern und einem Umsatz von 28 Millionen Euro.

**Herausforderungen:**

Das Jahresbudget innerhalb nur weniger Tage neu zu kalkulieren, dabei Einsparungen vorzunehmen und die vorhandenen SLAs zu überarbeiten.

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Enge Abstimmungen mit den Fachabteilungen, insbesondere mit dem Kundenservice, um das Jahresbudget zu erarbeiten und Einsparungen vorzunehmen. Dabei mussten auch bestehende vertragliche Verpflichtungen durch die IT geändert werden.

Die gesetzlich vorgeschriebenen Projekte »Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom« (MaBiS) und »Wechselprozesse im Messwesen« (WiM) in Abstimmung mit den Fachabteilungen zu erarbeiten und anschließend umzusetzen.

**2009 – 2010**

**Interim Manager und Coach**

*Vattenfall Europe Information Services GmbH,  
Berlin/Hamburg/Stockholm (Deutschland/Schweden)*

**Aufgabe:**

Interimistisch die Aufgabe des Bereichsleiters »Billing & Customer Care« übernehmen, verantwortlich für 110 Mitarbeiter bei einem Umsatz von rund 30 Millionen Euro, nachdem der bisherige Stelleninhaber intern versetzt worden war.

**Herausforderungen:**

Sehr schnell Ruhe ins Team zu bringen, mit Einfühlungsvermögen den stabilen Geradeausflug sicherzustellen, als Ansprechpartner für die Fachabteilungen zur Verfügung zu stehen und gleichzeitig das wichtige Unbundling-Projekt zu stützen.

In dieser Krisensituation Führungskräfte und Mitarbeiter in den Bereichen Motivation und Kommunikation zu coachen .

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Unbundling erfolgreich durchzuführen: die informatorische Trennung von Netz und Vertrieb in den Datenbanken und der Datenverarbeitung.

Mit der Doppelspitze aus Kundenservice und IT das Gesamtprojekt abzuwickeln und für eine reibungslose Umsetzung zu sorgen; dabei besonders dem IT-Projektleiter den Rücken frei zu halten und falls nötig in (politische) Eskalationen einzusteigen.

**2007 – 2009**

**Senior Manager**

*Aprimo UK Ltd., Einsatzschwerpunkte in Schweden  
und der Schweiz*

**Aufgabe:**

Turnaround des größten und wichtigsten Projekts der Firmengeschichte: die Gesamteinführung der Marketing Ressource Management Software von Aprimo bei gleichzeitigem Aufbau einer neuen Marketingabteilung in Schweden.

**Herausforderungen:**

Eine neue Software einzuführen, während parallel die Marketingabteilung »aus dem Stand« aufgebaut wurde – und das mit fünf unterschiedlichen Nationalitäten, die daran beteiligt waren.

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Die Sicht der Vertriebler auf die Software mit den Erwartungen des Kunden in Einklang zu bringen und Lösungen zu entwickeln: Inwieweit sind die formulierten Anforderungen des Kunden sinnvoll, um das Marketingziel zu erreichen? Inwieweit erfüllt die Software die Anforderungen des Kunden?

**2000 – 2007**

**BROADBASE/KANA Software GmbH**

*Einsatzschwerpunkt in Europa, Asien, USA*

**2002 – 2007**

***Senior Business Consultant***

**Aufgabe:**

Nach der Neupositionierung von KANA Aufbau internationaler Teams und Leitung von weltweiten Projekten zur Einführung unterschiedlicher Software-Pakete .

**Herausforderungen:**

Gleichzeitig das Projektmanagement zu übernehmen, Vertragsverhandlungen zu führen und die Software bei Kunden in Europa, dem Nahen Osten und Asien zu implementieren sowie die Partner und Systemintegratoren zu betreuen, wobei die Ansprechpartner in ganz Europa saßen.

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Einführung eines E-Mail-Managementsystems bei KLM und Air France mit angeschlossener Wissensdatenbank. Die unterschiedlichen Anforderungen des Kundenservice von KLM und Air France mussten in Zusammenarbeit mit dem Kunden angeglichen und von der IT umgesetzt werden: Beide sollten am Ende in der Lage sein, alle Kundenanfragen zu bearbeiten – unabhängig von der Fluggesellschaft, mit der der Passagier fliegen wollte oder geflogen war.

Einführung eines E-Mail- und Marketing-Kampagnenmanagements bei Ladbrokes (englisches Wettbüro). Die Fachabteilung hatte bereits die interne IT-Abteilung damit beauftragt, Lösungen bereitzustellen und erste Anforderungen an potenzielle Lieferanten herangetragen. Erste Versionen der Systeme waren implementiert. Das Problem: Sie wurden unvollständig, teilweise fehlerhaft übermittelt; der externe Lieferant musste die Anforderungen nun direkt mit der Fachabteilung und der IT klären.

**2000 – 2001**

***Sales Consultant Manager EMEA***

**Aufgabe:**

Aufbau und Leitung der technischen Vertriebsunterstützung in Europa, dem Mittleren Osten und Afrika.

**Herausforderungen:**

Erstens ein Vertriebsteam aufzubauen, das heißt, geeignete Mitarbeiter zu finden, zu schulen und zu einem Team zu formen; zweitens aktiv den Vertrieb voranzutreiben, um neue Kunden zu gewinnen und so den Umsatz zu erhöhen.

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Ein Team zur Vertriebsunterstützung aufzubauen, um auf dem europäischen Markt Fuß zu fassen. Das beinhaltete zum einen die Möglichkeiten einer ursprünglich für den amerikanischen Markt geschriebenen Software mit den europäischen Anforderungen in Einklang zu bringen – mit entsprechenden Rückmeldungen an die Entwickler; zum anderen die Teammitglieder schnell in die neue Software einzuarbeiten.

**1995 – 1999**

**ORACLE Deutschland GmbH,**  
*Einsatzschwerpunkt EMEA*

**1997 – 1999**

***Leiter SWAT Team Decision Support Solutions (DSS)***

Aufgabe:

Aufbau und Leitung eines internationalen Teams, um Länder zu unterstützen, denen eigene Ressourcen für das Durchführen von Kundenprojekten fehlten.

Herausforderungen:

Mitarbeiter aus verschiedenen Ländern und Kulturen mit unterschiedlichem Fachwissen zu einem Team zu formen – und dabei alle Beteiligten mitzunehmen.

**Schnittstelle  
Fachabteilung-IT**

Anforderungen wurden nur aus Sicht der Fachabteilungen (hauptsächlich Geschäftsführung, Vertrieb/Marketing und Controlling) formuliert, nicht aber vor dem Hintergrund der technischen Möglichkeiten. Insofern mussten scheinbar einfache Begriffe erst zusammen mit den Fachabteilungen definiert werden, zum Beispiel: Was ist ein Kunde? Was bedeutet Umsatz? Wie wird der Umsatz pro Kunde und Zeiteinheit berechnet?

**1995 – 1997**

***Senior Sales Consultant***

Aufgabe:

Nach der Übernahme von »IRI Software« durch ORACLE die Vertriebs- und Implementierungsprojekte beider Firmen zusammenzuführen.

**1993 – 1995**

**Projektkoordinator**  
*IRI Software GmbH, Köln*

## Aus- und Weiterbildung

2012	Zertifizierungsprogramm zum »«Interim Executive» an der European Business School (EBS), Universität für Wirtschaft und Recht, Wiesbaden
2008 – 2010	Supervisionsausbildung Systemisches Coaching am Institut für Fort- und Weiterbildung (IFW), München
1997	Ausbildung zum NLP Practitioner, Aachen
1989 – 1993	Studium der Wirtschaftswissenschaften, Fachhochschule Münster und Ecole Supérieure de Commerce Bordeaux (Frankreich)

## Mitgliedschaften

Dachgesellschaft Deutsches Interim Management e.V. (DDIM)

# Ich freue mich auf Ihre Nachricht!

Dietmar Ohn  
Heider Hof 11  
D-42653 Solingen

[www.dietmarohn.de](http://www.dietmarohn.de)  
[info@dietmarohn.de](mailto:info@dietmarohn.de)

Tel +49 212 233 81 68  
Fax +49 212 260 13 68

