



# Dirk Klärner

✉ dirk.klaerner@hardik.de 📞 +491759311644 📍 Ahornweg 26, 16356 Werneuchen

## Projektliste / besondere Erfolge

|                     |  |
|---------------------|--|
| Zeit                | 2021   |
| Firma               | Coca-Cola European Partners Deutschland GmbH   |
| Rolle               | Country Responsible Project Manager  |
| Projektbeschreibung | Outsourcing Teile des Onsite Supportes   |
| Aufgabe             | Sicherstellung des reibungslosen Betriebes während des Onboardings des neuen Dienstleisters. Motivation der ausscheidenden Mitarbeiter zur Mitarbeit bei der Übergabe ihrer Aufgaben. Vorgabe bzw. Mitgestaltung der Übergabe-Prozedur. Überwachung der Umsetzung, Abstimmung mit den internen globalen Projekteinheiten. Definition neuer Arbeitsprozesse, angepasst auf die Zielsituation. |
| Projektsprache      | Englisch   |
| Benefit             | Das Teilprojekt Deutschland wurde in Zeit und Budget umgesetzt, die erwarteten Einsparungen wurden erreicht.   |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Zeit                | 2021  |
| Firma               | Coca-Cola European Partners Deutschland GmbH  |
| Rolle               | Country Responsible Project Manager   |
| Projektbeschreibung | Europaweiter Windows 10 Rollout   |
| Aufgabe             | Rollout des neuen vorgegebene Win 10 Image auf über 4.000 Clients<br>Besonderheit für Deutschland waren: <ul style="list-style-type: none"><li>- Anteilig sehr wenig Personal für die Umsetzung</li><li>- extrem kurzer Umsetzungszeitraum</li><li>- Standorte ohne IT-Personal</li></ul> Steuerung und Überwachung der Ressourcen.<br>Einbringen der lokalen Gegebenheiten und auch Implementation / Umsetzung der lokalen technischen Lösungen (z. B. Staging Area), um das Projektziel zu erreichen. |
| Projektsprache      | Englisch / Deutsch  |
| Benefit             | Es handelte sich bei dem Image erstmals um ein länderübergreifendes Image, damit wurde der Grundstein für eine zentrale Verwaltung der Endgeräte geschaffen.  |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Zeit                | 2019   |
| Firma               | Coca-Cola European Partners Deutschland GmbH   |
| Rolle               | Lead Field IT Services Germany   |
| Projektbeschreibung | Aufbau einer PC-Staging Area in Liederbach   |
| Aufgabe             | Prozessoptimierung Installation von neuen PC's, um die Rückgabe der Alt-HW an den Leasinggeber zu optimieren.<br>Bereitstellung Ressourcen, Struktur und Budget.<br>Neue Definition der Asset Management Prozesse, der Beschaffungsprozesse, Lieferprozesse mit und bei Bechtle. |

|                |   |
|----------------|---|
|                | Neue Definition der Leasingprozesse, hier vorwiegend Einphasen und Ausphasen der Geräte. Schaffung eines innerbetrieblichen Lieferverkehrs (Umweltschonend)<br>Kapazität der Anlage 150 PC's pro Tag. |
| Projektsprache | Deutsch   |
| Benefit        | Implementation eines deutschlandweiten Installationsstützpunktes, um PC's im Benutzerkontext aufzusetzen.   |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Zeit                | 2019   |
| Firma               | Coca-Cola European Partners Deutschland GmbH   |
| Rolle               | Lead Field IT Services Germany   |
| Projektbeschreibung | Implementierung Asset Management auf Basis Service Now   |
| Aufgabe             | Auflösung der dezentralen Datenhaltung und Implementierung dieser in das Asset Management von Service Now.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Definition der Felder und Inhalte, Ansichten, Prozesse, Workflows</li> <li>- Definition der Finanzdaten und Prozesse, Einbeziehung der Anlagenbuchhaltung inkl. deren Prozesse</li> <li>- Definition der Leasinggeber-Schnittstellen</li> <li>- Dokumentation</li> </ul>                                |
| Projektsprache      | Deutsch  |
| Benefit             | Zentrale Datenverwaltung der Asset Daten inkl. Nachweis der Leasing-Assets. Einheitliche IT-Prozesse an den Standorten in Deutschland. Grundlage für interne detaillierte Verrechnungsmodelle. Grundlage für die Planung jeglicher IT-Projekte, an denen Assets betroffen sind. Steuerung der Projekte aus der Assetdatenbank heraus. Automatische Anlage, Korrektur und Deaktivierung von Assetdatensätzen auf Basis von Workflows oder Projektinformationen. |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Zeit                | 2016  |
| Firma               | Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG   |
| Rolle               | Lead Field IT Services Germany  |
| Projektbeschreibung | Neuer Prozess für die schnellere zur Verfügungstellung von iOS Geräten  |
| Aufgabe             | Definition eines neuen Prozesses, massive Reduktion der internen Auslieferungszeit (3 Monate)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausschreibung Lieferant mit Lager und Service für iOS Geräte mit dem Einkauf</li> <li>- Mitwirkung bei der Implantation neuer Installationsprozesse für Apple-Geräte mittels DEP und Airwatch</li> <li>- Einbindung der Leasingprozesse und Asset Management Service Now</li> </ul> |
| Projektsprache      | Deutsch   |
| Benefit             | Reduktion von 3 Monate interner Lieferzeit auf 48 Stunden.  |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Zeit                | 2015/16  |
| Firma               | Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG  |
| Rolle               | Lead Field IT Services Germany   |
| Projektbeschreibung | Mobilfunkvertragsüberarbeitung durch MGM   |
| Aufgabe             | Mitwirkung bei der Vorbereitung des Projektes mittels Asset Daten (ca. 4500 Verträge)<br>Nach der Ausschreibung Umsetzung der Rahmenparameter in AM Service Now:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Definition der Felder</li> <li>- Definition der neuen Prozesse (Vertragsstart, Vertragsruhe und Vertragskündigung)</li> <li>- Implantation Quartals-Überprüfung des Sonderkündigungsrechts</li> </ul> |

|                |  |
|----------------|--|
| Projektsprache | Deutsch  |
| Benefit        | Mobilfunk-Verträge sind zu 100% über das Asset Management in Service Now für Vertragsinhalte steuerbar (z. B. Pool Handling, außerplanmäßige Kündigungen, etc.). Service Desk kann über die AM Daten die Geräte Online entstören. Management kann Ermittlungsbehörden Daten schneller zur Verfügung stellen. |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Zeit                | 2015   |
| Firma               | Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG  |
| Rolle               | Externer Interim Manager   |
| Projektbeschreibung | Übernahme des operativen Betriebes Onsite Support mit Auftrag zur Situationsanalyse über die Zukunft der Abteilung   |
| Aufgabe             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse der Ist – Situation Team Onsite Support in Deutschland</li> <li>- Ausarbeitung einer zukünftigen Soll-Struktur oder eines Outsourcing Prozess</li> </ul> <p>Überprüfung / Zusammenarbeit mit MGM Hamburg</p>                |
| Projektsprache      | Deutsch  |
| Benefit             | Projekt wurde 1 Woche vor der Vorstellung beim Vorstand der Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG gestoppt. Ursache war, dass der Merger mit der CCE bekannt gegeben wurde. Da das Konzept und auch meine Person überzeugten, wurde eine Festanstellung meiner Person umgesetzt. |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Zeit                | 2015  |
| Firma               | ACUROC GmbH (HARDIK Consulting GmbH)  |
| Rolle               | Externer Interim Manager  |
| Projektbeschreibung | Die Firma Sonepar in Dortmund wollte einen Leiter IT-Infrastruktur in den Organisationstätigkeiten und bei der Führung von Mitarbeitern breiter aufgestellt wissen.   |
| Aufgabe             | <p>Schwerpunkte des Coachings:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgrenzung der Rolle der Führungskraft zum Team</li> <li>- Dienstleister Management</li> <li>- Aktivitäten und Prioritäten</li> <li>- Aufgabenverteilung in der IT-Infrastruktur</li> <li>- Projekt Management</li> </ul> |
| Projektsprache      | Deutsch   |
| Benefit             | Der Kunde ACUROC und Sonepar war mit der Analyse und Durchführung sehr zufrieden. Ein Folgeauftrag in meinem Unternehmen bedingte, dass das Projekt von einem Kollegen der ACUROC zu Ende geführt werden musste.  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Zeit                | 2010 / 2011   |
| Firma               | Clariant  |
| Rolle               | Head of IT Services Germany / Projektleiter Infrastruktur Deutschland   |
| Projektbeschreibung | Merger der Firma Süd-Chemie in die Clariant   |
| Aufgabe             | <p>Übernahme der IT-Standortverantwortung inkl. IT-Personal und Umstellung auf Clariant Blue Print.</p> <p>Umstellung aller lokalen IT- Infrastrukturen (Netzwerk, Clients inkl. neues OS, Server, Assetdaten, Prozesse, Drucker, etc.) zusammen mit den globalen IT-Abteilungen. Integration der Süd-Chemie IT-Mitarbeiter in die bestehende IT-Abteilung im Rahmen des Projektes.</p> |
| Projektsprache      | Englisch / Deutsch  |

|         |   |
|---------|---|
| Benefit | Einheitliche IT-Infrastruktur, die nach dem Projekt unabhängig vom Standort des jeweiligen Mitarbeiters beherrscht wurde (Vertreterregelungen waren direkt nach Projektende möglich). |
|---------|---|

|                     |   |
|---------------------|---|
| Zeit                | 2010  |
| Firma               | Clariant  |
| Rolle               | Head of IT Services Germany / Gesamtverantwortlich für das Projekt  |
| Projektbeschreibung | Reduzierung von Kosten und Qualitätsproblemen mit globalen WAN Dienstleistern   |
| Aufgabe             | <p>Da die „sternförmige“ Topologie der globalen WAN Struktur nicht berücksichtigt hat, dass die deutschen Standorte untereinander Daten austauschen müssen, kam es bei Störungen im WAN zu hohen Produktionsproblemen in Deutschland.</p> <p>Es musste eine Lösung gefunden werden, wie diese Störungen vermieden werden konnten.</p> <p>Pflichtenheft<br/>Erstellung Ausschreibungsunterlagen mit Einkauf<br/>Durchführung der Ausschreibung mit dem Einkauf<br/>Vertragserstellung mit Einkauf<br/>Planung der Umsetzung<br/>Rollout</p> <p>Realisierung mit Firma Kamp in Oberhausen, Umsetzung von wirklich redundanten Anbindungen der Standorte (Glasfaser über zwei Amtsköpfe oder einer per Richtfunk).</p> <p>Interne Herausforderung: Es musste ein Business Case für jeden Standort dem HQ vor der Umstellung nachgewiesen werden.</p> |
| Projektsprache      | Deutsch / Englisch  |
| Benefit             | Sehr stabiles „MAN“, welches bei Störungen des WAN nur geringe Auswirkungen auf die Produktion hatte. Die Implementierung eines NOC (Network Operation Center) bei der Firma Kamp hatte zur Folge, dass fast keine internen Störungen über die Dauer von 3 Jahren vorkamen. Das NOC steuerte die Provider selbständig anhand der SLAs zwischen Kamp und den Providern. Business Case bei mehr als 90% der Standorte nachgewiesen, restliche Standorte konnten so umgestellt werden.   |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Zeit                | 2009  |
| Firma               | Clariant  |
| Rolle               | Head of IT Services Germany / Gesamtverantwortlich für das Projekt  |
| Projektbeschreibung | Standardisierung und Harmonisierung der Serveranlagen an den ca. 20 deutschen Standorten. Umstellung von verschiedenen Serversystemen auf NetApp.   |
| Aufgabe             | <p>Erstellung Pflichtenheft<br/>Erstellung Ausschreibungsunterlagen mit Einkauf<br/>Durchführung der Ausschreibung mit dem Einkauf<br/>Vertragserstellung mit Einkauf<br/>Auswahl Schulung für die Administration<br/>Planung der Umsetzung<br/>Rollout</p> |
| Projektsprache      | Deutsch   |
| Benefit             | Einheitliche Anlagen, wartbar und administrierbar durch das interne und externe Team. Kosteneinsparung beim externen Dienstleister T-Systems durch einfachere Administration und hohe Wartungskosten der EMC <sup>2</sup> Anlage.                           |

|                     |  |
|---------------------|--|
| Zeit                | 2002   |
| Firma               | Hoechst AG   |
| Rolle               | Projekt-Verantwortlicher   |
| Projektbeschreibung | Rollout von 500 PC's am Standort Höchst  |
| Aufgabe             | <p>Ausschreibung und Rollout von 500 PC mit dem Ziel, die Anwender nur 15 Min. bei dem Tausch der Geräte im Betrieb zu stören.</p> <p>Erstellung der Ausschreibung<br/>Durchführung der Ausschreibung mit dem Einkauf<br/>Umsetzung des Rollouts mittels angemieteter Gebäude in dem anwenderbezogen neue Geräte teilweise manuell aufgesetzt wurden (SW, Drucker, Mappings von Laufwerken und Netzdruckern), Errichtung einer Installationsstraße und Deinstallationsstraße zum Löschen von Daten und Rückgabe an Leasinggeber. Deinventarisierung in der Asset Datenbank</p> |
| Projektsprache      | Deutsch  |
| Benefit             | Durch die detaillierte Ausschreibung konnte ein erheblicher wirtschaftlicher Schaden für die Unternehmung vermieden werden. Denn damals mussten die PC noch Chip genau gekauft werden, um die Automatisierung der Installation gewährleisten zu können. Da fast die gesamte Charge bei der Herstellung in dem Jahrhundert-Hochwasser zerstört wurde musste Bechtle diese Geräte vertragsgerecht auf der ganzen Welt mit Compaq einsammeln und an das Projekt liefern.  |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Zeit                | 2001  |
| Firma               | Höchst AG   |
| Rolle               | Projekt-Verantwortlicher  |
| Projektbeschreibung | Einführung eines Asset Management Systems mit Lotus Notes   |
| Aufgabe             | <p>Die Leasinggeber der Hoechst AG für PC-Leasing verlangten einen Einsatznachweis über die Assets.<br/>Mit einem externen Partner (Programmierer) wurde eine Lotus Notes Lösung angestrebt.</p> <p>Konzept, Felddefinition, Strukturvorgaben<br/>Verantwortlich für die Inventarisierung der Geräte am Standort Höchst mit Werkstudenten<br/>Rollout der Datenbank anschließend in Deutschland</p> |
| Projektsprache      | Deutsch   |
| Benefit             | Nachweis für den Leasingvertrag erbracht. Daten konnten für die Basis von Projekten zum Leasingende herangezogen werden. Interne IT-Verrechnung im SAP definiert und es konnte auf Endkostenstelle verrechnet werden.   |

#### **Weitere Teilnahme an Projekten mit lokaler Verantwortung:**

Outsourcing der kaufmännischen Abteilungen (Mitwirkung IT-Lieferantenverträge und vor allem Leasingverträge) bei Coca-Cola.

Lync Telefonie bei Coca-Cola

Schnittstellenprojekte zwischen Lotus Notes und Remedy

VOIP Projekt bei Clariant

**Besondere Kenntnisse:**

- Geschäftsprozesse, auch in Konzern-Strukturen
- Asset Management (Assets, Prozesse, Workflows, Schnittstellen, Verträge und Finanzdaten)
- Provider Management
- Leasingverträge für IT Equipment