



Diplom Betriebswirt (FH), MBA  
**Burkhard Franz**

# Lebenslauf

## BERUFLICHE ZIELSETZUNG

Als Experte im Service Management mit tiefem Know-how und Erfahrungen in den Bereichen IT, Vertrieb und Shared Services, bin ich es gewohnt, in einem komplexen Umfeld kritische Situationen schnell zu erkennen und notwendigen Problemlösungen zu erarbeiten und umzusetzen. Die Erfolge der letzten 20 Jahre als Berater, Manager und Abteilungsleiter in diversen Lufthansa-Gesellschaften und als selbständiger Berater, aber auch die Niederlagen und Rückschläge haben mich darauf vorbereitet in anderen Unternehmen entsprechende Verantwortung in beratender Funktion zu übernehmen.

## MEIN PROFIL

Unternehmerisches Denken und Handeln sind meine natürlichen Begabungen.

Durchdachtes Stakeholder-Management und meine empathische Art die Bedürfnisse der handelnden Personen zu erkennen sind meine Erfolgsgaranten.

Strategischer Weitblick ist meine Stärke!

Innovation, das Gespür für Trends und die Affinität zu neuen Technologien und Methoden sind meine Werkzeuge.

Menschen zu coachen und als Enabler zu fungieren, ist mir eine große Freude und Ehre.

## WAS ANDERE SAGEN

„Trotz der zum Teil unterschiedlichen Zielvorgaben hat es am Ende doch eine gute Lösung für beide Seiten gegeben. Vielen Dank dafür!“

„Burkhard is always a trusted advisor“

„Ich schätze seine Integrität sehr und bewundere seine positive Art im Umgang“

„Es hat Spaß gemacht für und mit Dir zu arbeiten, auch wenn manchmal die ganze Welt gegen uns war!“

„In nur zwei Jahren hat Herr Franz mit viel Kraft und Ausdauer etwas Großartiges erreicht. Gratulation!“

## PERSÖNLICHE DATEN

Geboren am: 29.03.1972 in Boppard am Rhein  
Familienstand: verheiratet, 2 Kinder  
Anschrift: Erlenblick 15  
61479 Glashütten  
Mobil: +49 (0)160 3379562  
E-Mail: burkhard.franz@me.com  
Social Media: [https://www.xing.com/profile/Burkhard\\_Franz/cv](https://www.xing.com/profile/Burkhard_Franz/cv)  
<https://www.linkedin.com/in/burkhard-franz-0b4b278/>

## BERUFSERFAHRUNG

- 01/20 – heute**      **Interim Management / Unternehmensberatung**  
***Beratung für Shared Service Organisationen in den Bereichen:***
- Ausgestaltung der Abteilung Service Management (Das 10 Punkte-Modell) <https://outsourcing-journal.org/making-the-difference-in-shared-service-management/>
  - Weiterentwicklung und Ausbau eines bestehenden Servicekatalogs
  - Aufbau einer Business Governance und Stakeholder Management
  - Organisationsberatung inkl. Corporate Narrative & Employer Branding
- 08/20 – heute**      **Ausbildung zum Business Coach (IHK)**  
<https://www.thekey.community>
- 01/20 – 09/20**      **Beratung und Verkauf von Gesellschaften**  
***Dipl-Ing Heinz Ahlborn GmbH, Halsenbach***
- Beratung zur strategischen Ausgestaltung und Evaluierung des Businessplans
  - Erstellung aller Unterlagen für den Datenraum sowie Firmen-Exposé und Unternehmenspräsentation
  - Ansprache potentielle Käufer und Kontakt mit Investoren
  - Auswertung verbindlicher Angebote
  - Kaufmännische Beratung, Koordination zwischen Käufer und Eigentümer, Leitung der finalen Kaufpreis- und Vertragsverhandlungen
- 01/14 – 12/19**      **Lufthansa Global Business Services GmbH, Frankfurt (6 Jahre)**  
***Director Service Management***
- Aufbau und Leitung der Abteilung „Service Management“ als zentraler Ansprechpartner für alle Kunden und Schnittstelle in alle Bereiche der GBS-Organisation
  - Gesamterlösverantwortung für ca. 160 Mio. Euro sowie die Verhandlungen und Kontrahierung von Dienstleistungsverträgen mit ca. 190 Konzerngesellschaften
  - Operationalisierung der Business Governance und Stakeholder Management
- Erfahrungen / Erfolge
- Erfolgreicher Aufbau einer GBS auf Basis bestehender SSC-Strukturen
  - Steigerung der Kundenzufriedenheit um 51% als kritischer Erfolgsfaktor der GBS
  - Einführung eines Produkt- und Servicekatalogs für HR, FI, Einkauf und IT
  - Best Practice Round Table mit DAX 30-Gesellschaften zum Thema Shared Services

10/08 – 12/13

05/12 – 01/14

**Lufthansa Revenue Services GmbH, Hamburg (5 Jahre, 2 Monate)**

***Director Business Development***

- Ausbau neuer Geschäftszweige zur Erlössicherung (Umsatzsteigerung 150% p.a.)
- Leitung Vertrieb und Key Account Management
- Leitung Marketing und Kommunikation

Erfahrungen / Erfolge

- Umsatzsteigerung um mehr als 200% in 3 Jahren
- Einführung eines integrierten Marketing-Kommunikations-Konzept

10/08 – 04/12

***Director Sales & Marketing***

- Aufbau einer Vertriebs- und Marketingorganisation (14 Mitarbeiter/innen)
- Einführung Mehrkundenfähigkeit im gesamten Unternehmen
- Gewinnung von strategisch wichtigen Neukunden im Sinne eines Shared Service
- Akquise und Aufbau eines neuen Geschäftsbereichs zur Erlössicherung

Erfahrungen / Erfolge

- Konzeption und Einführung eines unternehmensweiten Produktmanagements
- Strategische Neukunden: Austrian, Swiss, Germanwings und Brussels Airlines
- Gründung eines Start-ups als Unternehmen im Unternehmen

10/01 – 09/08

**Lufthansa Systems AS GmbH, Hamburg (6 Jahre, 11 Monate)**

04/07 – 09/08

***Director Pre-Sales & Marketing***

- Aufbau einer Vertriebs- und Marketingorganisation
- Gewinnung von Neukunden im internationalen Airline-Geschäft
- Einführung eines Produktmanagements zur Wartung und Weiterentwicklung

Erfahrungen / Erfolge

- Umsatzsteigerung um mehr als 300% in 3 Jahren
- Konzeption und Einführung eines Produktmanagements
- Strategische Neukunden: Air France-KLM und SAS Group
- Auszeichnungen: Best of Sales 2008 / Best of Sales 2007

10/01 – 03/07

***IT-Consultant und Pre-Sales Manager***

- Projektmanagement (Softwareeinführung und Transformation der Organisation)
- Leitung von Workshops, Schulungen, Projektmeetings und Review Boards
- Beratung, Kundenakquise und Unterstützung bei Vertragsverhandlungen

Erfahrungen / Erfolge

- Projektleitung in internationalen Projekten
- Konzeption und Betreuung einer großen Modulweiterentwicklung (SAP/ABAP)
- Software-Rollout in 48 Standorten weltweit (vor-Ort)
- Weltweite Kundentermine und Machbarkeitsstudien selbstständig durchgeführt und Vertragsabschlüsse vorbereitet. Gewonnene Neukunden: Southwest Airlines, Asiana Airlines, Egypt Air, Royal Jordanian Airlines

## AUSBILDUNG

07/00 – 05/01	Southeastern Louisiana University, Hammond USA <b>Master of Business Administration (MBA) – Abschluss: 1,3</b>
10/95 – 06/00	Reutlingen University, Reutlingen <b>Diplom Betriebswirt (FH) – Abschluss: 2,1</b>
08/93 – 07/95	Werner Permanent, Vallendar Ausbildung zum <b>Industriekaufmann (IHK)</b>
07/92 – 06/93	Grundwehrdienst
Abschlussjahr 92	Herzog-Johann Gymnasium, Simmern Abschluss: <b>Fachhochschulreife</b>

## WEITERE KENNTNISSE und INTERESSEN

Sprachen	Deutsch: Muttersprache Englisch: verhandlungssicher
Weiterbildungen	Alle Lufthansa FS-Kurse (ca. 15 Tage, 2005 - 2008) Lufthansa C-Kurs (14 Tage, 2010) Die Strategie des Handelns, IAK Jürgen Lohr (5 Tage, 2010) Design Thinking Workshop, LGBS (3 Tage, 2018) Business Coach IHK (12 Module, Abschluss 06/2021) PMI/PMP® Zertifizierung (Abschluss 04/2021)
Methoden und Tools	Projektmanagement nach PMI, Scrum, Kanban, Design Thinking JIRA, Confluence, One Note, SAP-ERP, Microsoft Office inkl. MS-Project
Interessen	Kochen, Radwandern und Golfen (HCP 15,3)