

## Dr. Hanke Wickhorst



Adresse	Schlaunstraße 14 48143 Münster
Geburtsdatum und -ort	18. April 1982 in Höxter
Mobil	+49 179 9471529
E-Mail	hw@wickhorst-consulting.com

### Über mich

---

Kein Theoretisieren, sondern Gas geben und ausprobieren: Was Startups so erfolgreich macht, sind hochgekrempelte Ärmel und der Mut, Neues zu probieren und damit auch mal zu scheitern. Meine langjährige Erfahrung in der Organisations- und Prozessberatung sowie mein eigener Weg als Gründer verschiedener Startups erlauben es mir, Ihnen genau hier mit Best-Practices, Know-How und Tatkraft zur Seite zu stehen.

### Berufserfahrung

---

seit 04/2016	<b>Unternehmensberater</b> Selbstständig Schwerpunkt ist die Anwendung agiler Methoden aus dem Startup-Aufbau, mit dem Ziel, möglichst schnell und kosten-effizient (strategische) Entscheidungsgrundlagen zu erhalten. Sowie der Aufbau und die Optimierung von Kunden-zentrierten Organisationen und Prozessen.
seit 08/2015	<b>Talk About Jack UG (haftungsbeschränkt)</b> Co-Founder & CEO Digitalisierungsberatung für KMU und Konzerne. Aufbau eines neuartigen Kollaborations-Tools, verantwortlich für Produkt- und Unternehmensstrategie sowie Geschäftsentwicklung und Marketing.
11/2012 - 08/2015	<b>cmx consulting GmbH (ehemals buw consulting GmbH)</b> Senior Consultant Strategie-, Organisations- und Prozessberatung in allen Themen rund um den Kunden. Insbesondere Aufbau und Optimierung von Callcenter-Einheiten. Weiterer Schwerpunkt: Analyse von Performance-Daten und Erstellung indikativer Business Cases.
03/2012 - 09/2012	<b>DK Unternehmens- und Personalberatung Bremen GmbH &amp; Co. KG</b> Consultant Marktanalysen, Marktforschung im Bereich Personalauswahl, -vermittlung und -betreuung.
05/2008 - 11/2011	<b>Westfälische Wilhelms-Universität Münster</b> <b>Centrum für Interdisziplinäre Wirtschaftsforschung</b> Wissenschaftlicher Mitarbeiter Betreuung und Durchführung von Vorlesungen, Seminaren und Übungen zu BWL und VWL, Management des Studiengangs "Angewandte Kultur-wissenschaften – Kultur, Kommunikation & Management".

04/2007 - 08/2009

**ITB Consulting GmbH**

Freier Mitarbeiter/Studentische Hilfskraft

Unterstützung in der Konzeption, Durchführung und Evaluation von Studierfähigkeitstests und von Assessment-Centern.

07/2001 - 05/2008

**Basketballkreis Südwestfalen e.V.**

Freier Mitarbeiter/Zivildienst

Projektleitung "Sozialer Sport", Personalauswahl und -training, Buchhaltung, Schulsport und Hausaufgabenbetreuung.

**Projekterfahrung (Auszug)**

---

05/2016 – 09/2016

**Unterstützung Aufbau weltweiter Callcenter-Struktur (DAX Automotive)**

- Kontakt-Prognosen bis 2026 inkl. Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen
- Business Case Betrachtung Kundenservice weltweit
- Ableitung Budget-Anforderungen für den Fachbereich
- Vorbereitung Budget-Freigaben durch den Vorstand
- Vorbereitung Onboarding von Dienstleistern weltweit
- Prozessberatung und Workflow-Modellierung inkl. Prozessdokumentation

01/2014 - 08/2015

**Konzeption und Aufbau weltweiter Callcenter-Struktur (DAX Automotive)**

- Entscheidungsvorbereitung für Vorstandsebene
- Neu-Aufbau Organisation und Prozesse, inkl. Personalanforderungen und Steuerungskonzept
- Abstimmung mit und Einbettung in Gesamt-Konzern
- Business Case Betrachtung Kundenservice weltweit
- Dienstleisterauswahl und Onboarding
- Prozessberatung und Workflow-Modellierung und Prozessdokumentation
- Aufbau und stetige Optimierung Operativ-Betrieb

02/2014 - 04/2014

**Einführung Kundenbindungsprogramm (Energieversorger)**

- Entwicklung einer Kundenbindungsstrategie
- Einführung Net Promoter Score
- Ableitung konkreter Service-Prozesse inkl. KPI
- Einbindung dieser Prozesse in den Operativ-Betrieb
- Projektmanagement-Office im Go Live

09/2013 - 02/2014

**Kundenservice „Labor“ (weltweit tätiger Telekommunikationskonzern)**

- Aufbau eines Kundenservice-Labors, welches parallel zum allgemeinen Service-Betrieb neuartige und innovative Serviceansätze testet
- Business Case Betrachtung dieses Labors inkl. Kommunikation an den Vorstand
- Organisationsentwicklung und Eingliederung des Labors in Bestehende Service-Struktur
- Projektmanagement-Office im Go Live

11/2012 - 04/2013

**Optimierung Geschäftskundenservice (weltweit tätiger Telekommunikationskonzern)**

- Prozessaufnahme und -dokumentation inkl. AHT-Messung

- Neu-Strukturierung Operativ-Betrieb, inkl. Steuerungskonzept, KPI und SLAs
- Re-Organisation Kundenservice inkl. neuer Prozesse und deren Dokumentation
- Projektmanagement Office

## Ausbildung

---

05/2008 - 06/2011

### **Westfälische Wilhelms-Universität Münster**

Doktorand am Centrum für Interdisziplinäre

Wirtschaftsforschung

Abschluss: Dr. rer. pol. (summa cum laude)

Fokus: Verhaltensökonomik, Mikrotheorie, Personalökonomik

Dissertation: "Economic Analysis of Overconfidence and Reciprocity" (summa cum laude)

10/2003 - 03/2008

### **Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn**

Studium der Volkswirtschaftslehre

Abschluss: Diplom-Volkswirt (Prädikatsexamen)

Fokus: Organisationsökonomik, Mikroökonomik, Spieltheorie

Diplomarbeit: "Der Overconfidence-Effekt und seine Auswirkungen auf wirtschaftliches Handeln" (1.0)

10/2002 - 09/2003

### **Universität Siegen**

Studium der Betriebswirtschaftslehre

Fokus: Mathematik

## Kenntnisse

---

Sprachen	Deutsch, Englisch (verhandlungssicher)
Office Anwendungen	MS Office, iWork, Google Docs, Open Office
CMS	Wordpress
Web	HTML, CSS, Javascript (jQuery, React; Grundkenntnisse)

## Interessen

---

Sport	Powerlifting/Kraftdreikampf, Basketball, Boxen, Tai Ji
Andere Hobbys	Mein Hund, Literatur (Erzählungen, Sachliteratur), Rucksackreisen (Nordamerika, Südostasien), Meditation

## Wissenschaftliche Tätigkeiten (Auszug)

---

Referierte Fachzeitschriften	“Overconfidence Can Improve an Agent's Relative and Absolute Performance in Contests”, Economics Letters, 2011 "KMU • Nachhaltigkeit", Spezial BRANDaktuell, 2012
Internationale Vorträge	Innsbruck, Wien, Exeter, Halifax, London, Oslo, Saint Louis

Münster, 07. Juni 2017



Dr. Hanke Wickhorst