

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	Unternehmensberater Selbstständig Anwendung agiler Methoden aus dem Startup-Aufbau in der Strategie-, Organisations- und Prozess-Optimierung
seit 08/2015	Talk About Jack UG (haftungsbeschränkt) Co-Founder & CEO Aufbau eines neuartigen Kollaborations-Tools, verantwortlich für Produkt- und Unternehmensstrategie sowie Geschäftsentwicklung und Marketing
seit 02/2015	meepmee UG (haftungsbeschränkt) Co-Founder & CEO Aufbau eines Sportpartnerfinders, verantwortlich für Unternehmensstrategie und Geschäftsentwicklung
11/2012 - 08/2015	buw consulting GmbH Senior Consultant Strategie-, Organisations- und Prozess-Beratung im Bereich Service und Sales, Customer Experience Management
03/2012 - 09/2012	DK Unternehmens- und Personalberatung Bremen GmbH & Co. KG Consultant Marktanalysen, Marktforschung im Bereich Personalberatung, Personalauswahl, -vermittlung und -betreuung
05/2008 - 11/2011	Westfälische Wilhelms-Universität Münster Centrum für Interdisziplinäre Wirtschaftsforschung 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) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontakt-Prognosen bis 2026 inkl. Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen ▪ Ableitung Budget-Anforderungen für den Fachbereich ▪ Vorbereitung Budget-Freigaben durch den Vorstand ▪ Vorbereitung Onboarding von Dienstleistern weltweit
01/2014 - 08/2015	Konzeption und Aufbau weltweiter Callcenter-Struktur (DAX Automotive) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entscheidungsvorbereitung für Vorstandsebene ▪ Neu-Aufbau Organisation und Prozesse, inkl. Personalanforderungen und Steuerungskonzept ▪ Abstimmung mit und Einbettung in Gesamt-Konzern ▪ Dienstleisterauswahl und Onboarding ▪ Aufbau und stetige Optimierung Operativ-Betrieb
02/2014 - 04/2014	Einführung Kundenbindungsprogramm (Energieversorger) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entwicklung einer Kundenbindungsstrategie ▪ Ableitung konkreter Service-Prozesse inkl. KPI ▪ Einbindung dieser Prozesse in den Operativ-Betrieb
05/2013 - 09/2013	Optimierung Kundenservice (Automatenbranche) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozessaufnahme und -dokumentation inkl. AHT-Messungen ▪ Entwicklung und Umsetzung Optimierungen in Organisation, Prozessaufbau und Steuerung
11/2012 - 04/2013	Optimierung Geschäftskundenservice (weltweit tätiger Telekommunikationskonzern) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozessaufnahme und -dokumentation inkl. AHT-Messung ▪ Neu-Strukturierung Operativ-Betrieb, inkl. Steuerungskonzept, KPI und SLAs

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, Organisationsökonomik, 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 (2.5)

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 (Europa, Nordamerika, Südostasien), Bleistiftzeichnungen, Meditation

Wissenschaftliche Tätigkeiten (Auszug)

Referierte Fachzeitschriften	"Overconfidence Can Improve an Agent's Relative and Absolute Performance in Contests", mit Sandra Ludwig und Philipp Wichardt, Economics Letters, 2011, 110, 193-196 "KMU • Nachhaltigkeit", Spezial BRANDaktuell, 2012, 27
Konferenzvorträge	Innsbruck, Kiel, Köln, Magdeburg, Wien, Zürich (deutsch) Exeter, Halifax, London, Münster, Oslo, Saint Louis (englisch)

Münster, 07. Juni 2017



Dr. Hanke Wickhorst