

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

Berufserfahrung

seit 04/2016	Unternehmensberater Selbstständig Strategie-, Organisations- und Prozess-Beratung im Bereich Service und Sales
seit 08/2015	Talk About Jack UG (haftungsbeschränkt) Co-Founder & CEO Aufbau eines Messaging Services für Webseiten-Betreiber, verantwortlich für Unternehmensstrategie und Geschäftsentwicklung
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 - heute	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 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	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, 19. Oktober 2016

Dr. Hanke Wickhorst