

Dr. Hanke Wickhorst



Adresse Merkenicher Str. 28
50735 Köln
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 einfach machen: Was Startups so erfolgreich macht, sind hochgekremelte Ärmel und der Mut, Neues zu probieren und damit auch mal zu scheitern. Meine langjährige Erfahrung im Aufbau von Serviceorganisationen und -prozessen sowie mein eigener Weg als Gründer digitaler Unternehmen erlauben es mir, Ihnen genau an der Schnittstelle zwischen konkreter Digitalisierung und der damit verfolgten Strategie mit Best-Practices, Know-How und Tatkraft zur Seite zu stehen. Gerne treibe ich die konkrete Umsetzung auch als Product Owner oder Scrum-Master mit Ihnen zusammen voran.

Berufserfahrung

- seit 04/2016 **Unternehmensberater**
Freiberuflich
Schwerpunkte sind die Anwendung agiler Methoden, um schnell und kosten-effizient strategische Digitalisierungsschritte zu gehen, die konkrete Umsetzung von Digitalisierungsprojekten als Product Owner, sowie der Aufbau und die Optimierung Kunden-zentrierter Customer Care-Einheiten (sowohl inhouse als auch outsourced).
- 08/2015 - 12/2017 **Talk About Jack UG (haftungsbeschränkt)**
Co-Founder & CEO
Aufbau eines Kollaborations-Tools, verantwortlich für Produkt- und Unternehmensstrategie sowie Geschäftsentwicklung und Marketing.
- 11/2012 - 08/2015 **cmx consulting GmbH (ehemals buw consulting GmbH)**
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 **DK Unternehmens- und Personalberatung Bremen GmbH & Co. KG**
Consultant
Marktanalysen, Marktforschung im Bereich 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)

seit 01/2019

Re-Organisation Entwicklungsprozesse (Hersteller für Betriebssysteme)

- Einführung agiler Entwicklungs-Prozesse
- Setup und Konfiguration von Redmine und easyredmine
- Entwicklung neuer Steuerungs-Prozesse (KPI-Entwicklung sowie Reporting-Konzept)

seit 07/2017

Product Owner (Software Agentur)

- Agile Produktentwicklung als Product Owner / SCRUM-Master
- Optimierung und Dokumentation Entwicklungsprozesse
- Aufbau kontinuierlicher Vernetzung mit Auftraggebern und gemeinsame Produkt(-weiter)-Entwicklung
- Überführung statischer Auftragsarbeiten in agile Produktentwicklungen (angelehnt an die Lean Startup-Methodik)

05/2016 - 09/2016

Aufbau weltweiter Callcenter-Struktur für Connected Car (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
- Workflow-Modellierung inkl. Prozessdokumentation

01/2014 - 08/2015

Konzeption und Aufbau weltweiter Callcenter-Struktur für Connected Car (DAX Automotive)

- Entscheidungsvorbereitung für Vorstandsebene
- Neu-Aufbau Organisation und Prozesse, inkl. Personalanforderungen und Steuerungskonzept
- Business Case Betrachtung Kundenservice weltweit
- Dienstleisterauswahl und -onboarding
- Prozessberatung und Workflow-Modellierung inkl. Prozessdokumentation

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

Ausbildung

05/2008 - 06/2011

Westfälische Wilhelms-Universität Münster

Doktorand am Centrum für Interdisziplinäre
Wirtschaftsforschung

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

Fokus: Verhaltens- und Organisationsökonomik, Spieltheorie

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 |
| Projektmanagement-Tools | JIRA, Redmine, easyredmine, BitBucket, Trello |
| Methoden | SCRUM, Kanban |
| CMS | Wordpress, TYPO3 |
| Web | HTML, CSS, Javascript (jQuery, React); Grundkenntnisse |
| Zertifikate | Advanced Projectmanagement Readiness, NPS Associate |

Interessen

| | |
|---------------|---|
| Sport | Powerlifting/Kraftdreikampf, Basketball, Boxen, Tai Ji |
| Andere Hobbys | Mein Hund, Cryptowährungen, Literatur (Erzählungen, Sachliteratur), Rucksackreisen, 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, 02. August 2019



Dr. Hanke Wickhorst