



*Gabriele Henze*  
*Claudius-Dornier-Strasse 5b*  
*50829Köln*  
☎ +49 221 96023762  
📠 +49 221 96262364  
📞 +49 176 42 40 86 62  
E-Mail: [dir@ilmti.com](mailto:dir@ilmti.com)

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<i>I - Allgemeines</i>	3
<i>II - Berufliche Zusatzqualifikationen</i>	5
<i>III - Praktische Berufserfahrungen</i>	5
<i>IV – Methodenentwicklung</i>	7
<i>V – Erfolgsprojekte</i> <i>Referenzen</i>	8
<i>VI – Publikationen</i>	9
<i>VII –Software Anwendungen</i>	10
<i>VIII- Interkulturelle Kompetenz</i>	11
<i>IX – Persönliche Interessen</i>	11

## Curriculum vitae GABRIELE HENZE

### I – ALLGEMEINES

---

<i>Name / Vorname</i>	<i>Henze*, Gabriele (* vormals Radajewski)</i>
<i>Anschrift (geschäftlich)</i>	<i>Claudius-Dornier-Strasse 5b 50829 Köln</i>
<i>Telefon</i>	<i>+49 221 96023762</i>
<i>Fax</i>	<i>+49 221 96262364</i>
<i>Mobiltelefon</i>	<i>+49 176 42408662</i>
<i>Ausbildung</i>	<i>Abitur (1982)</i>
<i>Hochschulausbildung</i>	<i>Dipl-Übersetzerin &amp; Dolmetscherin FH Köln (1982 – 1986)</i>
<i>Weiterführende Ausbildung</i>	<i>Qualitätsmanagement Beauftragte Datenschutzbeauftragte (DEKRA Ausbildung 2004) EFQM Assessor</i>
<i>Sprachen</i>	<i>Englisch, Französisch, Spanisch verhandlungssicher in Wort und Schrift</i>
<i>Auslandserfahrung</i>	<i>1990 – 1992 Paris (Frankreich) 1999 – 2002 Luxembourg (Luxemburg) 2005 – heute Madrid (Spanien)</i>
<b><i>Berufserfahrung</i></b>	<b><i>1988 – 1999 QM Automobilsektor Gesundheitswesen QM</i></b>  <b><i>1999 – 2002 ADIG Investment Luxemburg</i></b>  <b><i>2002 – 2003 Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), Direktorin einer Regionaldirektion</i></b>

**2003** Unternehmensgründung einer Beratungsgesellschaft, gesellschaftsführende Geschäftsführerin  
**Institute of Leadership, Management & Technology Innovations S.L.u.** mit Sitz in Madrid  
(siehe <http://www.ilmulti.com>)

**2004** Lead-Auditorin für DIN EN ISO 9001 Managementsysteme

**2004** Berufung zur Datenschutzbeauftragte

**2013** Übernahme einer Lehrbeauftragung an einer privaten Hochschule, AFUM, in Kooperation mit der New Buckinghamshire University für Business Intelligence Systeme, Management Science & Systems, Qualitätsmanagement.

**2018** Lead-Auditorin für die Zertifizierung von Managementsystemen nach DIN EN ISO 9001:2015 im Auftrag von Zertifizierungsgesellschaften

**2018** Datenschutzbeauftragte DS-GVO

## **II - Berufliche Zusatzqualifikationen**

---

Im Bereich der Organisationsentwicklung und Managementlehre habe ich eine Vielzahl von beruflichen Weiterentwicklungen absolviert, diese teilweise mit Zertifikatsprüfungen für Berufungen:

- Berufung Qualitätsmanagementbeauftragte
- Interner Auditor für Qualitätsmanagementsysteme der DIN EN ISO 9001
- TQM Assessor für ganzheitliche Managementsysteme
- Berufung Datenschutzbeauftragte
- Datenschutz für IT Management
- Berufung externe Lead-Auditorin für die Zertifizierung von DIN EN ISO 9001 Managementsystemen
- Assessor nach dem EFQM Brüssel (Excellence Model of the **European Foundation for Quality Management**)
- Disziplinen von TQM **Total Quality Management**
- Prozessorientierte Qualitätsmanagementsysteme
- Prozessmanagement mittels BPM **Business Process Management**
- Strategische Unternehmensführung

### **III - Praktische Berufserfahrungen**

---

18 Jahre Projekterfahrung auf **internationaler Ebene** seit 1999 bis heute in **Beratung, Schulung, Auditierung und Entwicklung** von Organisationskonzepten und QM Systemen nach DIN EN ISO 9001:2015

#### **a. Entwicklungsarbeiten**

##### **Entwicklung einer Branchenlösung für den Datenschutz in Arztpraxen nach DS-GVo**

- *Datenschutzmanagementsystem als vorgefertigte Branchenlösung für Arztpraxen und Praxen der Homeopathie*

##### **Entwicklung einer Branchenlösung für den Datenschutz im Automobilretail**

- *Datenschutzmanagementsystem als vorgefertigte Branchenlösung für den Händler in der Automobilbranche*

##### **Entwicklung einer Branchenlösung für Mercedes-Benz Retail Deutschland**

- *Konzeptentwicklung und Implementierung einer **Branchenlösung** für den Automobilhandel hinsichtlich des Aufbaus einer prozessorientierten Ablauforganisation und deren Verknüpfung zur strategischen Steuerung und vice versa unter Anwendung der Managementwerkzeuge **Business Process Management (BPM)** und **Balanced Scorecard (BSC)***

##### **Entwicklung einer Branchenlösung für das Bildungswesen**

- *Branchenlösung für das QM Auditing im Bildungswesen*

#### **b. Beratungsprojekte:**

##### **Qualitätsmanagement**

- *Implementierung von DIN EN ISO 9001 prozessorientierter Qualitätsmanagementsystemen*
- *Aufbau von QM Systemen mit Hilfe von Softwareanwendungen*
- *Zertifizierung von QM Systemen als externe Auditorin verschiedener Zertifizierungsgesellschaften mit unterschiedlichen Scope*

##### **Datenschutzmanagement**

- *Beratung zur Umsetzung der DS-GVO (Gesundheitswesen, Arztpraxen, Apotheken, Automobilretail)*
- *Externe Datenschutzbeauftragte für kleine und mittelständische Betriebe*

### **Business Process Management**

- Implementierung von prozessorientierten Strukturen in Unternehmen (Mittelstand, internationale Konzerne, Hochschulen/Universitäten) mittels Business Process Management (BPM)<sup>4</sup>
- Implementierung und Anwendung von diversen **Business Process Management Tools** (BPM Software)
- Implementierung von **Business Process Management** im Hochschulbereich (Universitäten in Spanien) mittels BPM Tooleinsatz unter Anwendung der Methode SYSTEMS-LEADERSHIP
- Konzeptentwicklung und Implementierung von Prozessleistungsindikatoren (Process Performance Indicators) in Verknüpfung mit **Balanced Scorecard (BSC)** unter Einbindung von BPM und BSC Softwaretools

### **Enterprise Information Systems und ganzheitliche Managementsysteme**

- Konzept, Design und Implementierung von Enterprise-Information-Systemen (Unternehmens-Information-Systemen via WEB Portalen auf der Basis von BPM)
- Implementierung von ganzheitlichen Managementsystemen\*

### **Balanced Scorecard und Business Intelligence**

- Implementierung von Software für die Einrichtung einer Balanced Scorecard (BSC)
- Konzeptionelle Gestaltung und Implementierung von Business Intelligence Systemen (BI)
- Leitfaden für die Vorgehensweise des Aufbaus von Business Intelligence Systemen
- Verknüpfung von Business Intelligence mit Balanced Scorecard und Risk-Management

### **Workflow Management**

- Umsetzung von Workflow-Management Projekten
- Entwicklung und Implementierung von Enterprise Information-Systemen auf Basis von Business Process Management (BPM) (Unternehmens-Information-Portale) mittels Anwendung von BPM Tools

### **Projektsteuerung auf internationaler Ebene in den Sprachen**

- Englisch
- Französisch
- Spanisch

### c. Langjährige Trainingserfahrung und Ausbildung in den Disziplinen und Themen:

- *Lehrbeauftragte in Master und Bachelorstudiengängen für Qualitätsmanagement, Datenschutzmanagement und Managementmethoden*
- *Einführung und Anwendung des Datenschutz gemäß DS-GVO*
- *Anwendung der DIN EN ISO 9001 Qualitätsnorm  
Einrichtung von QM-Systemen nach DIN EN ISO 9001 auf der Grundlage einer prozessorientierten Verfahrensbeschreibung*
- *Auditierung von Managementsystemen nach DIN EN ISO 19011*
- *Ausbildung zum internen und externen Auditor*
- *Anwendung von Audit-Software für die Planung, Durchführung, Bewertung von Audits und dem Monitoring von Verbesserungsmaßnahmen*
- *Customizing von Business Process Management Tools (BPM)*
- *Anwendung von Business Process Management Tools*
- *Customizing von Software für den Aufbau einer Balanced Scorecard*
- *Implementierung und Anwendung von Software für die Balanced Scorecard*
- *Anwendung von Software für Business Analyzer Szenarien (BI Systeme)*
- *Prinzipien von **Business Process Management***
- *Aufbau von Enterprise Informations Systems mittels BPM Tools*
- *Methode der **Balanced Scorecard (BSC)***
- *Methode „Systems-Leadership(\*)“ für integrierte Managementsysteme*
- *Ausbildung von internen Auditoren*
- *Methoden der Strategieentwicklung (Policy Deployment)*
- *Die 5 S*
- *Die Methode „Kaizen“ (KVP)*
- *Effizientes Reklamationsmanagement*
- *Inhalte und Anwendung der ITIL Richtlinien für die Implementierung der Prozessorientierung im IT-Bereich*
- *Effizientes CRM (**Customer Relationship Management**)*
- *Die wesentlichen Kennzahlen im CRM System*

**d. Langjährige Erfahrung in der Auditierung von Geschäftsprozessen und Entwicklung von QM-Systemen.**

*Durchführung von mehr als 250 Audits (intern und in der Funktion als externe Lead-Auditorin) in kleinen und mittelständischen Betrieben sowie Großkonzernen aus verschiedenen Branchen*

- *Gesundheitswesen (Arztpraxen und Apotheken),*
- *Agrarbranche,*
- *Automobilretail,*
- *Hochschulen,*
- *Flughafenbetreiber,*
- *öffentliche Verwaltung,*
- *Ministerien,*
- *.....*

#### **IV – Methodenentwicklung**

---

*a) Entwicklungsarbeiten im Rahmen der Managementlehre und Organisationsentwicklung*

*Im Jahre 1999 habe ich eine eigene Methodik namens „**SYSTEMS-LEADERSHIP®**“ für die Implementierung von integrierten Managementsystemen unter Berücksichtigung und gleichermaßen auf der Grundlage einer auf Geschäftsprozessen (processoriented) basierenden Organisationsstruktur. Diese Methode wurde seit dem Jahr 1999 kontinuierlich weiterentwickelt.*

- *Im Jahre 2007 wurde die Methode(\*) im „register of intellectual property“ (= registro de la propiedad intelectual) in Madrid unter der Registrierungsnummer M-4553-09 (siehe: [https://ilmti.com/wp-content/uploads/2018/11/Register-of-intellectual-property\\_Systems-Leadership\\_2009-1.pdf](https://ilmti.com/wp-content/uploads/2018/11/Register-of-intellectual-property_Systems-Leadership_2009-1.pdf))*
- *Im September 2010 wurde diese Methode notariell beglaubigt.*

*b) Fachbezogene Entwicklungsarbeiten*

- *Entwicklung eines Leitfadens für das Management von Projekten „Einführung von Geschäftsprozessmanagement in der Organisation“*
- *Entwicklung eines Leitfadens für das Management von Projekten „Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen“*
- *Entwicklung eines Leitfadens für den Aufbau und die Konzeptionierung von Business Intelligence Systemen*



## **V – Erfolgsprojekte**

---

*Im Rahmen der nahezu 20-jährigen Berufspraxis in Beratung, Training und Entwicklung von Beratungskonzepten sowie Trainingsmaterial in den Themen Business Process Management (Geschäftsprozessmanagement), Organisationsentwicklung, Managementwerkzeuge und –methode, operative und strategische Managementmethoden, stets unter dem Paradigma der eigenen Methode „SYSTEMS-LEADERSHIP©“, können nachstehend beispielhaft einige der Erfolgsprojekte aufgeführt werden:*

### **Qualitätsmanagement in der Hochschullehre**

*Implementierung eines auf Geschäftsprozessmanagement basierten Qualitätsmanagementsystem unter Anwendung der Methode „SYSTEMS-LEADERSHIP©“ im Hochschulbereich für den Bereich der „Lehre“ im Rahmen des „Bologna Prozesses“*

### **Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen**

*Implementierung von Verfahrensanweisungen für das QM in Arztpraxen und Apotheken*

### **Datenschutzmanagement für Arztpraxen**

*Entwicklung eines Datenschutzmanagement nach der DS-GVO Konzeptes für Arztpraxen sowie Praxen der Homeöopathie*

### **Datenschutzmanagement-Konzept für Automobilhändler**

*Entwicklung eines Datenschutzmanagementsystems mit Integration in das Qualitätsmanagementsystem im Automobilhandel*

### **Geschäftsprozessmanagement**

*Entwicklung eines **kundenorientierten Geschäftsprozesses AFTER-SALES und LOGISTIK** als **Corporate Standard Process** mit der Methode „SYSTEMS-LEADERSHIP©“ unter Anwendung eines **Business Process Management Tools (BPM)** für eine Premiummarke im Automobilhandel*

*Diese Prozessentwicklung für die Geschäftsfelder **AFTERSALES und LOGISTIK** sind heute ein weltweiter Corporate Standard der Mercedes-Benz Retailorganisationen*

### **Integrierte Branchenlösung Automotive „i-QMA“**

*Entwicklung einer Branchenlösung auf der Basis von Geschäftsprozessmanagement für den Automobilhandel*

### **Hochschulstudienprogramm „Business Process Manager“**

*Entwicklung eines Studienprogrammes(\*) für einen Masterstudiengang (graduate) mit Abschluss „Business Process Manager“*

**Gründung und Management** einer internationalen Unternehmensberatung  
Institute of Leadership, Management & Technology Innovations S.L.U.

**Lehrbeauftragte an einer Privatuniversität** in Kooperation mit der Buckinghamshire New University für  
Module Business Intelligence Systeme, Management Scicene & Systems, Qualitätsmanagement

**Auszeichnungen** im Rahmen der Initiative mittelstand für den Innovationspreis IT, Best of 2012 und Best of 2013



## VI – Publikationen

---

Autorin von zahlreichen Veröffentlichungen technischer Fachartikeln zu den Themen:

- **Business Process Management (BPM)**
- **Strategische Unternehmensführung**
- **Kennzahlensysteme (operativ und strategisch)**
- **Balanced Scorecard (BSC)**
- **Business Intelligence (BI)**
- **Datenschutz**
- **Wertorientierte Unternehmensführung durch Geschäftsprozessmanagement**
- **Qualitätsmanagement**
- **Wissensmanagement**

### **Publikationsmedien:**

*Die Fachartikel werden in folgenden Medien regelmäßig veröffentlicht*

- *Fachpresse der Wirtschaft*
- *Fachpresse der Informationstechnologie*
- *Fachpresse Finanzen und Controlling*

## **VII –Software Anwendungen**

---

*Langjährige Erfahrung in der Implementierung, Anwendung und dem Customizing von*

- **Business Process Management Software**  
*(Software für die Modellierung von Geschäftsprozessen und Geschäftsprozessmodellen)*
- *Software für das Auditing von Qualitätsmanagementsystemen*
- *Software für **Balanced Scorecard** (BSC)*
- *Software für **Business Intelligence** (BI)*
- *Übersetzung der Softwareanwendungen in spanischer Sprache*
- *Entwicklung eines technischen Wörterbuches deutsch-spanisch für BPM Softwaretools (Software für Prozessmanagement Tools)*

### **Sonstige Software-Kenntnisse**

- *Entwicklung von WEB-Seiten*
- *Entwicklung und Aufbau von Unternehmens- Informationssystemen (WEB Portalen mit BPM Tools)*
- *Entwicklung und Aufbau von Wissensmanagementsystemen*
- *Entwicklung und Anwendung von Blog (wordpress, blogger)*
- *Anwendung von Software für die Auditierung von Qualitätsmanagementsystemen und Corporate Standards (Corporate Assessment and Tracking Systems)*
- *Anwendung von Software für das Multiprojektmanagement*

## **VIII- Interkulturelle Kompetenz**

---

*Sehr gute Kenntnisse der Kulturen und Mentalitäten der Länder*

- *Frankreich*
- *Spanien*
- *Lateinamerika*

## ***IX – Persönliche Interessen***

---

- *Qualitätsmanagement*
- *Datenschutz*
- *Prozessanalysen*
- *Auditmanagement*
- *Forschung und Entwicklung von Methoden mit Praxisbezug*
- *Entwicklung von Konzepten*
- *Lehre von Methoden*
- *Mitwirkung in internationalen / europäischen Projekten*