

Floor Verheul

CRM Business Consultant



Contact

+31 (0) 610 917 896
Floor@brightworx.nl
Wilhelminastraat 25
1561 ZP Krommenie
www.brightworx.nl

Opleiding

Post HBO Bedrijfskunde
Hogeschool van Amsterdam
2010 - 2011

CRM, RCP
Beeckesteijn Business School
2007

HBO Toerisme
Hogeschool Inholland
2002- 2006

Skills

Analytisch
Resultaat gedreven
Communicatief
Direct
Hands on

Over mij

Vanuit het Customer Engagement gedachtegoed, waarin klantprocessen en medewerkers samenkomen ten behoeve van het klantrendement in termen van klanttevredenheid en bedrijfsresultaat, help ik bedrijven met het implementeren van Dynamics CRM.

De dynamiek, tijdsplan, energie en resultaatgerichtheid die horen bij projecten sluiten aan bij mijn karakter.

Werken als ZZP-er zorgt ervoor dat ik de juiste focus en flexibiliteit heb om mijn klanten te helpen bij het behalen van de project- en bedrijfsdoelstellingen en kan begeleiden naar de volgende CRM maturity fase.

Ervaring

MACAW | SEPT. 2010 - SEPT. 2016 | SCHIPHOL RIJK

Bij meer dan 20 Dynamics CRM implementatie projecten actief als lead CRM consultant voor de implementatie en optimalisatie van Dynamics CRM. Klantvragen omzetten in toepasbare oplossingen met een duidelijke focus op het belang van de klant en gebruiker. Via een resultaatgerichte aanpak, met goed gevoel voor bedrijfsverhoudingen en denken vanuit de business.

VERANTWOORDELIJKHEDEN BINNEN PROJECTEN:

Business en proces analyse
Opstellen functioneel ontwerp
Begeleiden development team

Configureren CRM
Scrummaster
Presenteren oplossingen
Begeleiden gebruikers
Leiden van workshops

Opstellen testplan
Uitvoeren testscripts
Begeleiden FAT
Trainen gebruikers
Opstellen userstories/ PBI

Naast implementatie werkzaamheden, tevens actief als Microsoft P-Seller in salestrajecten, ondersteuning bij migratietrajecten en het uitbouwen van CRM functionaliteiten.



Skills

Dynamics CRM
Scrummaster
Business Analyst
Pre Sales
ClickDimensions
Project Service
Voice of Customer

Certificaten

Certified Scrummaster
Scrum.org
2014

CRM 2013 application

CRM 2013 Customizations

CRM 2011 application

CRM 2011 Customizations

Referenties

KEES HOUT
SolutionCenter Manager
MACAW | Schiphol Rijk

MARTIJN V D KOLK
Product Owner CRM
ING | Amsterdam

Contact

+31 (0) 610 917 896
Floor@brightworx.nl
Wilhelminastraat 25
1561 ZP Krommenie
www.brightworx.nl



Ervaring (vervolg)

MACAW | SEP. 2010 - SEP. 2016 | SCHIPHOL RIJK

VERENIGING EIGEN HUIS | CRM 2013 | Professional Services

Uitbouwen van het integraal klantbeeld om de individuele relevantie voor leden te verhogen. O.a. ClickDimensions geïmplementeerd en geconfigureerd.

VAN DOORNE | CRM Online | Professional Services

CRM wordt ingezet om een optimale klantbeleving te ondersteunen. Migratie naar CRM Online en uitbouwen van ClickDimensions functionaliteit.

HAVENBEDRIJF AMSTERDAM | CRM 2015 | Manufacturing

CRM 2011 geïmplementeerd met contractmanagement en bijbehorende facturatieproces. In de jaren daarna functionaliteiten toegevoegd en migraties uitgevoerd.

NO SUCH COMPANY | CRM Online | Professional Services

CRM geïmplementeerd vanwege het optimaliseren en ondersteunen van het salesproces om inzicht en grip op de performance te krijgen.

HEEREMA | CRM 2015 | Manufacturing

Migratie naar CRM 2015 t.b.v. optimaliseren datastructuur en ondersteunen gespreksverslagen proces.

ING | CRM 2013 | Financial Services

Binnen ING maken verschillende salesforces gebruik van CRM voor lead en opportunity management. Als Scrummaster heb ik het implementatieteam ondersteund bij het behalen van doelstellingen en daarnaast als CRM consultant onderdelen van de implementatie uitgevoerd.

EVIDES | CRM 2013 | Industry

CRM 2013 geïmplementeerd als onderdeel van een volledige enterprise architectuur en daarnaast procesbedrijvingen opgeleverd op basis van input business afdelingen en andere documentatie.

CRM CONSULTANT

CMOTIONS | SEP. 2008 - SEP. 2010 | AMERSFOORT

Business/functioneel CRM consultant voor het implementeren van Microsoft CRM. Geven van workshops, presentaties, review sessies en trainingen. Maken van (proces)analyses, functioneel ontwerpen, configureren van MS CRM, testen en beantwoorden van gebruikersvragen.

CUSTOMER CARE MEDEWERKER

ACCOUNTING PLAZA | SEP. 2006 – SEP. 2008 | WORMER

Werkzaam op snijvlak tussen Sales en Services. Verantwoordelijk voor optimaliseren van de sales en services processen om de klantwaarde te verhogen.

