

**Profiel:** Ik heb als business consultant een brede ervaring op het terrein van marktonderzoek, marketing, verkoop, CRM en Siebel implementaties. Ik ben richtinggevend en resultaatgericht in mijn aanpak. Ik werk enerzijds aan lange termijn doelstellingen en anderzijds aan de realisatie van praktische quick wins. Ik ben sterk communicatief, kan naast adviserende cq. ondersteunende rollen ook leidinggevende rollen vervullen.

In juli 2005 ben ik als zelfstandige begonnen.

Opleiding	HEAO Utrecht, marketing, succesvol beëindigd in 1985	
Cursussen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post HBO Leergang CRM</li> <li>• Project Management</li> <li>• Siebel Fundamentals</li> <li>• Siebel Tools</li> <li>• Siebel Requirements mapping</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulting skills</li> <li>• Reclame</li> <li>• Marktonderzoek</li> <li>• Verkoop</li> <li>• MCP MS-Access</li> </ul>
Kennis en Inzicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing</li> <li>• FMCG markt</li> <li>• Sales - After sales</li> <li>• Wholesale en Retail banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Project management</li> <li>• CRM (en applicaties)</li> <li>• Siebel</li> <li>• Verzekeringen</li> </ul>
Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantgericht</li> <li>• Oplossingsgericht</li> <li>• Communicatief</li> <li>• Zelfstandig</li> <li>• Initiator</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commercieel</li> <li>• Analytisch</li> <li>• Team speler</li> <li>• Betrouwbaar en verantwoordelijk</li> <li>• People manager</li> </ul>

**Opdrachten:** **Rabobank Krimpenerwaard**

Bij de klant moest het gebruik van de CRM applicatie Siebel verbeterd worden. Zowel op het niveau van de directie, het management als de medewerkers moest het gebruik omhoog. Kwalitatief en kwantitatief. Ik organiseer workshops, zet CRM op de agenda van de diverse directie-, management- en teammeetings. Inventariseer knelpunten, formuleer acties en stuur dit aan. Dit heeft er toe geleid dat er nu een goede structuur ligt (o.a. gebruikersoverleg), nieuwe releases goed worden geïmplementeerd, Siebel uniform wordt gebruikt en managers en teamleiders meer en meer Siebel gebruiken om medewerkers te sturen en te coachen.

### **Rabobank NL**

Bij het CRM project was ik werkzaam binnen het domein CRM Telefonie. Hier participeerde ik als Siebel business analist in diverse projecten om de kanalen telefonie, e-mail, sms en chat op Siebel aan te sluiten. Genesys is hier het CTI pakket. De contactmomenten met de klant worden automatisch in Siebel aan de klant gekoppeld. Daarnaast

SmartScripts geïntroduceerd om call center agents te helpen bij het telefoongesprek. Mijn werkzaamheden hierbij zijn het houden van workshops en interviews met mensen van de business voor het bepalen van de scope, processen, requirements en voor het valideren van de oplossingen.

### **ABN AMRO bank**

Diverse projecten bij Global Client Service: functionaliteit en interfaces van Siebel verbeteren, implementeren e-mail management applicatie eGain inclusief integratie met Siebel en via internet voor klanten de backoffices ontsluiten. Ik fungeer meestal in de rol van Business Analyst en ben de intermediair tussen de business en het IT project team. Ik leid en participeer in processen als: in kaart brengen van Business Requirements, globale en gedetailleerde functionele analyse en gebruikers acceptatie testen.

### **SRA**

De klant had problemen bij het verankeren van de CRM applicatie. Ik werd gevraagd om te onderzoeken wat de redenen waren van de lage acceptatie. Ik heb hiervoor diverse interviews gehouden met medewerkers, het management en de leverancier van de CRM applicatie. Ik heb de handleidingen beoordeeld en de wensen en eisen zoals die bij aanschaf waren opgesteld vergeleken met de functionaliteit van de applicatie. Ik heb het SRA geadviseerd om met de applicatie door te gaan, maar dat enkele functionaliteiten verbeterd moesten worden.

### **Yarden Verzekeringen**

Het betrof hier een CRM project waarin zowel de service als de sales processen door Siebel eInsurance ondersteund moesten worden voor de afdelingen Klantcontactcentrum en Verkoop Buitendienst. Hiertoe heb ik eerst de processen geanalyseerd en vervolgens dusdanig gemodelleerd dat deze door Siebel ondersteund kunnen worden. Vervolgens heb ik alle functionele eisen en wensen in kaart gebracht, deze vergeleken met Siebel's functionaliteiten, Use Cases opgesteld en alle schermen ontworpen. Bij mijn werkzaamheden heb ik gebruik gemaakt van workshops en interviews.

### **Waardetransporteur**

In de Siebel Field Service applicatie moesten een aantal aanpassingen verricht worden, zodat er met een ander type slot gewerkt kon worden. Ik deed hiervoor de business analyse en de projectleiding.

**Waardetransporteur UK**

Voor dezelfde waardetransporteur in de UK heb ik een zogenaamde fit assessment uitgevoerd. Doel van deze assessment was het vergelijken van de huidige Siebel Field Service applicatie, zoals die in diverse landen operationeel is, met de processen zoals die bij de UK organisatie zijn ingericht. Hiervoor ben ik naar Londen en Glasgow geweest waar ik diverse interviews heb gehouden. Vervolgens heb ik de overeenkomsten en verschillen beschreven.

**ING**

Voor het ING Service Center Claims heb ik de analyse gedaan voor het gebruik kunnen maken van tussenpersonen in Siebel eInsurance. Tevens heb ik workshops gefaciliteerd om de business requirements te analyseren voor een derde label dat op het service center aangesloten moet worden. Tot slot heb ik bekeken en beschreven hoe de automotive experts in de buitendienst op Siebel aangesloten en ondersteund moesten worden. Hiertoe zijn processen geanalyseerd en Use cases ontwikkeld, waarin stap voor stap wordt aangegeven hoe Siebel in het expert proces gebruikt moet gaan worden.

**Waardetransporteur**

Het betrof hier een internationaal project. Ik heb in workshops met managers en eindgebruikers uit Frankrijk, Duitsland en Nederland de processen geanalyseerd die betrekking hebben op het servicen van geldautomaten. Vervolgens heb ik op basis van deze processen de functionele eisen en wensen opgesteld en vergeleken met Siebel Field Service 6.0.

**Vopak**

Ik had de verantwoording om met de Key-users (uit 6 Europese landen) van Vopak de processen en functionele eisen en wensen te bepalen en te documenteren, welke gebruikt worden voor het bouwen en testen van de ontwikkelde configuratie. Ik had het overzicht over de configuratie en moest er voor zorgen dat alle gedefinieerde business requirements werden geconfigureerd. Ik organiseerde en faciliteerde workshops om het ontwikkelde prototype te valideren.