

Curriculum Vitae Leo Rietbergen (april 2022)

Personalia

Naam Leo Rietbergen
Roepnaam Leo
Woonplaats Zeewolde
Telefoonnummer 06 14 84 64 73
E-mail leo@inteleo.nl
Burgerlijke staat getrouwd, 2 kinderen
Nationaliteit Nederlandse
Website www.inteleo.nl
LinkedIn www.linkedin.com/in/LeoRietbergen



Opleiding

2020 Prosci ADKAR Change Management Certification Program
2017 Beeckestijn - Customer Engagement & Multichannel Management
2010 NCOI - HBO Managementvaardigheden
2007 Beeckestijn – Post HBO Leergang Customer Relationship Management
1982 Nima B
1978 Nima A
1972 HAVO

Cursussen

2022 Prosci's Methodology Application Program
2019 Vele online trainingen, workshops m.b.t. Customer Engagement, Marketing
2018 Online verkoopsucces XL – Aartjan van Erkel
2017 Beeckestijn - Customer Experience
2017 Quint Wellington Redwood - Agile Scrum Product Owner training
2017 23plusone - emoties & drijfveren (merkidentiteit)
2013 ClickDimensions (Marketing Automation)
2010 Franklin Covey – Training voor coaches
2007 Beeckestijn - CRM Post HBO
2015 / 2013 / 2008 / 2005 Microsoft Business Solutions Certified Professional

Ik ben al vele jaren lid / bezoek diverse workshops & bijeenkomsten van PIM (Platform Innovatie in Marketing, van PvKO (Platform voor Klantgericht Ondernemen) en van Beeckestijn.

30 jaar CRM ervaring

Met veel plezier en enthousiasme deel ik mijn 30 jaar CRM kennis & vaardigheden.

2017 - heden	Inteleo, zelfstandig Microsoft Dynamics 365 CRM specialist
1988 - 2016	DBS /QS Solutions 2003 - 2016 Microsoft CRM / Dynamics 365 CRM Productmanager / pre-sales consultant / functioneel consultant / functioneel beheerder / trainer
1988 – 2003	Accountmanager Selligent - een CRM systeem uit België.
< 1988	Accountmanager Relatiebeheer (CRM) bij Livingstone (Magma) en Accountmanager Relatiebeheer (CRM) bij Minihouse Groningen (Infosale)

Projecten

Ruim 30 jaar heb ik ervaring met CRM projecten van diverse CRM leveranciers. Vanaf 2003, sinds de introductie van Microsoft CRM in Nederland, ben ik fulltime werkzaam op basis van Microsoft CRM / Microsoft Dynamics 365. Aangezien ik veelvuldig op projecten werk die binnen een korte termijn moeten worden afgerond, heb ik hieronder een greep van mijn projecten opgesomd. Ik richt mij met name op het inrichten van demo's en POC's, het implementeren van Dynamics CRM, het helpen bij het slimmer gebruiken van het CRM systeem, het vergroten van de CRM adoptie en het geven van trainingen op dit gebied.

Projecten

SHV - ERIKS Digital Amsterdam, januari 2022 t/m mei 2022, 3 dagen per week

ERIKS Digital (Een SHV onderneming) werkt met Microsoft Dynamics 365 CE in meerdere landen (NL, D, F, B). Als Functioneel Microsoft Dynamics 365 CRM consultant werk ik in het CRM Team. Mijn werkzaamheden: het maken van e-learnings voor verschillende groepen van CRM gebruikers, het bedenken en maken van rapportage mogelijkheden voor diverse gebruikersgroepen (binnendienst, buitendienst) in de vorm van dashboards, weergaves en grafieken.

Pon – Almere, maart 2021 t/m december 2021, 3 dagen per week

Pon is bezig met het invoeren van Dynamics 365, als business consultant gaf ik ondersteuning bij het maken van de juiste keuzes.

Qexpertise – Veenendaal, maart 2020 tot maart 2021, 1 à 2 dagen per week

Qexpertise is een Microsoft Partner en op regelmatige basis word ik door Qexpertise ingezet als consultant bij hun (potentiële) klanten.

Wasco – Apeldoorn, juli 2020 t/m februari 2021, 2 dagen per week

Online, Microsoft Dynamics 365 CE Product Owner, gebruik- en adoptiecoach. Organiseren van en deelnemen aan diverse overleggen met de stuurgroep, daily call met het project team en het regelmatig houden van sessies met de (key) gebruikers. Beheren van de backlog.

Eijgen Finance – Leeuwarden, december 2019 t/m heden, 1 à 3 uur per week

Franchise organisatie. Online, remote coaching, consultancy bij de optimalisatie, het in gebruik nemen, de adoptie van CRM.

Smit & Zoon – Weesp, maart 2020 t/m april 2021, 1 à 2 uur per week

Online / remote coaching, consultancy bij de verdere uitrol, het in gebruik nemen, en de adoptie van CRM.

Smit & Zoon – Weesp, augustus 2019 t/m februari 2020, 1 à 2 dagen per week

Internationaal bedrijf. Lead Consultant. Opzetten, inrichten Microsoft Dynamics 365 CE voor de afdeling verkoop. Kennisoverdracht aan de functioneel beheerders.

Priva – de Lier, mei 2019 t/m oktober 2019, 3 dagen per week

Inrichten van Microsoft Dynamics 365 CE Case management op basis van de ‘oude’ versie en nieuwe wensen.

Vektis – Zeist, november 2018 t/m maart 2019, 2 dagen per week

Opzetten van een Proof of Concept voor een nieuwe Dynamics 365 CRM omgeving voor het beheren van Contracten.

Zanders - Bussum, juli 2018 t/m 2019 juli 2019, 1 dag per week

Ondersteunen bij functioneel beheer Dynamics 365 en ClickDimensions (Marketing Automation). Inrichten van Dynamics 365 voor Opt-in en maken van een Management Dashboard.

Rijksmuseum - Amsterdam, juni 2018 t/m december 2018, 1 dag per week

Advies, ondersteuning en training bij de ontwikkeling en implementatie van een nieuwe functionaliteit voor het beheer van evenementen en ontvangsten (van sponsoren). *Project is opgeleverd.*

Wasco - Twello, mei 2018

Organiseren en uitvoeren enkele workshops Dynamics 365

Rijksmuseum - Amsterdam, november 2017

Ontwerpen en verzorgen van Presales demo voor een nieuwe functionaliteit in CRM voor het beheer van evenementen en ontvangsten (van sponsoren).

Hillstar – Veenendaal, augustus 2017, 6 x ½ dag

Dynamics 365 optimalisatie

De functioneel beheerder advies en training gegeven m.b.t. het inrichten van CRM en de rapportage mogelijkheden.

Proeware – Zaltbommel, april en mei 2017

Meerdere Dynamics 365 trainingen georganiseerd en uitgevoerd.

QS Solutions - Amersfoort, 2017, 1 dag per week

Wekelijks schrijven van een blog over CRM

<https://qssolutions.nl/blogs/top-10-crm-tips/>

<https://inteleo.nl/dynamics-365-crm-tips-van-leo/>

U-center - Driebergen, 2015 – 2016

Ondersteuning functioneel beheer

Optimaliseren van CRM inrichting, training aan gebruikers, maken van rapportage voor gebruikers en voor het management.

Flash - Europoort, april 2016

Maken van een Sales dashboard in Dynamics 365.

Marktlink - Deventer, 2015

Organiseren en geven van de training Dynamics 365

Meerdere vestigingen / gebruikers enthousiasmeren / trainen in nieuwe functionaliteiten.

Ministerie van VROM (huurcommissie) – Den Haag, 2006

Ontwerpen uitgebreide POC en enkele maanden ondersteuning bij de implementatie van Dynamics 365

In de rol van Architect, bepalen hoe de gewenste functionaliteit in CRM uitgevoerd kan worden.

Pluryn - Nijmegen, 2004 (1^e Microsoft CRM gebruiker in de zorg)

Ontwerpen van een Presales Demo

Ontwerpen en presenteren van een POC

Het geven van de training na de installatie van CRM.

Microsoft CRM Projecten, 2003 (introductie van Microsoft CRM) – heden

Voor diverse organisaties een Presales Demo / POC ontworpen en/of training:

<ul style="list-style-type: none">• Adelante - Hoensbroek,• Dimence - Deventer,• Atlant Zorggroep - Beekbergen,• HSK – Arnhem,• MEE – Amersfoort,• Middin – Rijkswijk,• Philadelphia - Amersfoort,• Proteion - Horn,• Rutgers – Utrecht,• Sevagram - Heerlen,• Zorg Domein – Breukelen.• BUKO – Beverwijk,• Caldic - Rotterdam,• Coffe Fresh – Doesburg,	<ul style="list-style-type: none">• Credit Comfort – Woerden• Eredivisie - Zeist,• Fujitsu - Hoofddorp,• Graydon – Amsterdam,• Incotec - Zwaagdijk-Oost,• Konica Minolta - Badhoevedorp,• Payroll Select - Deventer,• Prins Bernhard Cultuur Fonds – Amsterdam,• ROC – Amersfoort,• Rotra - Doesburg,• RWV Advocaten – Leiden,• Sealpac - Harderwijk,• VVN – Amersfoort.
---	--

Mijn Dynamics 365 CRM specialisme

Advies

Hoe Microsoft Dynamics 365 beter te gebruiken

Hoe de adoptie te vergroten (Prosci ADKAR Certified)

Dynamics 365 CRM (Sales en Customer Engagement) / Marketing Automation (ClickDimensions) Voorbeeld traject: Hilstar – Hoe CRM te optimaliseren.

Training

Basis training

Gevorderde training

Training voor Functioneel beheerders

Voorbeeld traject: Prodware – training aan Dynamics 365 verkopers.

Begeleiding

Functioneel beheer, Adoptie en Gebruik, Scrum Product Owner

Implementatie / optimalisatie

Voorbeeld project: Rijksmuseum – uitbreiding Dynamics 365.

Competenties

Resultaatgericht, analytisch, communicatief, flexibel, betrouwbaar, creatief, samenwerken, coaching.

Talen

Nederlands: vloeiend | Engels: vloeiend | Duits: vloeiend.

Skills

Microsoft Dynamics 365 CRM (Sales, CE)

ClickDimensions (Marketing Automation)