|  |
| --- |
| Curriculum Vitae Rick Basten |

| **Personalia** | | |
| --- | --- | --- |
| Naam | : | Rick Basten |
| Geboortedatum | : | 18 februari 1982 |
| Geslacht | : | Man |
| Woonplaats | : | Ooij (bij Nijmegen) |
| Functie | : | Dynamics CRM Architect / Consultant |

| **Introductie** |
| --- |
| Rick is een enthousiaste, resultaatgerichte en ervaren Dynamics CRM-Architect. Hij heeft 14 jaar ervaring met Dynamics CRM, .NET, SQL Server en SSIS. Gedurende zijn carrière heeft Rick talloze keren de architectuur van Dynamics CRM opgezet, datamigraties en integraties met andere systemen als SAP en datawarehouse systemen succesvol geïmplementeerd. Rick is geïnteresseerd in de gehele Dynamics 365 architectuur en de klantwensen daar zo goed mogelijk in te laten passen. Met zijn goede communicatieve vaardigheden is Rick goed in staat om complexe technische uitdagingen helder uit te leggen aan de klant.  Door zijn ruime projectervaring in rollen als Dynamics CRM architect, functioneel/ technisch consultant en developer is Rick een geschikte en veelzijdige kracht. Met zijn diepgaande kennis en ervaring van Dynamics CRM en Microsoft.NET is hij in staat om flexibel om te gaan met veranderende omstandigheden en neemt hij initiatief als de situatie daarom vraagt. Rick heeft in zijn carrière in verschillende vakgebieden gewerkt, waaronder financiële sector, utilities, overheid en non-profit organisaties  Rick is een gedreven, open persoonlijkheid met goede sociale vaardigheden. Hij wordt door zijn klanten als een prettige en betrouwbare kracht ervaren die van aanpakken weet. |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Opleidingen** | | |
| Hogeschool Enschede - Technische informatica | : | 1999 - 2004 |
| Havo | : | 1994 - 1999 |
| **Cursussen/Trainingen** | | |
| Trusted Advisor | : | 2015 |
| Delivery Management | : | 2014 |
| Consultancy Excellence training | : | 2013 |
| Bootcamp Microsoft Certified Solution Developer | : | 2006 |
| Microsoft CRM Customization V1.2 | : | 2004 |
| Microsoft CRM Application Professional V1.2 | : | 2004 |
| Microsoft CRM Installing and Configuring V1.2 | : | 2004 |

| **Technische Vaardigheden** | |
| --- | --- |
| **Operating systems** | |
| Windows 7, 8 10 |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Programmeertalen** | |
| C#.NET  SQL  VB.NET  Javascript |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Ontwerptools** | |
| Visual Studio  Visio |  |
|  |  |
| **Ontwikkeltools** | |
| Visual Studio  SQL Server Management Studio  XrmToolbox |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Branchekennis** | |
| Telecom | Lokale overheid |
| Utilities | Non-Profit |
| Financiële dienstverlening |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Taalbeheersing** | | | |
|  | ***Spreken*** | ***Lezen*** | ***Schrijven*** |
| ***Duits*** | Beperkt | Beperkt | Beperkt |
| ***Engels*** | Vloeiend | Vloeiend | Vloeiend |
| ***Nederlands*** | Moedertaal | Moedertaal | Moedertaal |

| **Professionele ervaring** | | |
| --- | --- | --- |
| **Klant CMIS Group** | | **September 2018 - heden** |
| **Functie** | | **Dynamics CRM Architect** |
|  | |  |
| **Situatie**: | CMIS Group bemiddelt tussen mensen die een hypotheek willen en mensen en bedrijven die willen investeren, hiervoor zijn er vele bedrijfsprocessen ingericht die met het K2 workflow systeem worden ondersteund, K2 moet worden uit gefaseerd. Naast de uitfasering van het K2 systeem wordt er een nieuw financieel systeem ingericht, dit systeem beschikt niet over een eigen CRM backend die wel wordt gevraagd. Met deze wensen is gekeken of Dynamics 365 hiervoor dienst zou kunnen doen, vooral ook omdat CMIS Group al over een Dynamics 365 omgeving beschikt. De nieuwe inrichting van Dynamics 365 moet beschikken over alle klantdata, de grote bedrijfsprocessen als standalone processen en de kleinere processen als een algemeen proces. | |
| **Taak**: | De Dynamics 365 CRM-implementatie moet het meerdere afdelingen gaan ondersteunen in hun bedrijfsprocessen, gebruik makend van taken die door Dynamics Workflow aangemaakt worden, worden de gebruikers ondersteund in het proces. Door gegevens op te slaan in Dynamics 365 kunnen er SLA rapportages gemaakt worden en door koppelingen met het financiële systeem, een brief systeem en DMS systeem kan het hele proces op een gestructureerde wijze doorlopen worden. | |
| **Activiteiten**: | Tijdens deze realisatiefase is er gekeken naar de bestaande implementatie, deze was van dusdanig niveau dat hier ook aanpassingen in gedaan moesten worden. Voor het nieuwe stuk is er een o.a. een datamodel ontwikkeld, integraties opgezet, datamigratie uitgevoerd. In een later tijdstip zijn voor nieuwe processen MS Flow ingezet in combinatie met Dynamics 365, alle activiteiten op een rij:   * Opzetten datamodel; * Opzetten nieuwe integraties; * Opzetten van Dynamics CRM-configuratieregels * Opzetten van Application Lifecycle Management (VSTS) * Opzetten van een Workflow Taken Systeem * Datamigratie * Bewaken van hoeveelheid maatwerk (zo min mogelijk) * Bouwen plug-ins (zo min mogelijk) * Bouwen javascript extensies (zo min mogelijk) * Interne Opleiding | |
| **Resultaat**: | Het product is momenteel nog in volle ontwikkeling. Doormiddel van de SCRUM-methode wordt er iedere twee weken functionaliteit opgeleverd naar volle tevredenheid van de klant. | |
| **Technieken**: | Dynamics CRM 365; Azure Cloud; C#; Javascript; Azure Devops, SSRS, SSIS, MS Flow | |

| **Klant Ministerie Buitenlandse zaken** | | **September 2018 – Januari 2019** |
| --- | --- | --- |
| **Functie** | | **Dynamics CRM Architect** |
|  | |  |
| **Situatie**: | Het Ministerie van Buitenlandse Zaken voert ieder jaar controles uit waarmee het ministerie kan bepalen of de lonen van medewerkers in bepaalde ambassades verhoogt moeten worden en zo ja met hoeveel. Met behulp van emails naar de posten worden de vergoedingen opgevraagd en verwerkt in MS Excel. Met de nieuwste versie van MS Excel gaan er een heleboel formules niet meer werken, met Dynamics 365 CRM wordt er een nieuw invoer systeem neergezet die het voor de medewerkers makkelijker (procesmatig), veiliger (datacontrole), en overzichtelijker (history) zal maken. | |
| **Taak**: | De Dynamics 365 CRM-implementatie moest de afdelingen “Loononderzoeken” gaan ondersteunen in hun taken.  De complexe formules moeten vanuit de Excel documenten overgenomen worden in de implementatie van het nieuwe Dynamics 365 CRM-systeem. Een koppeling met het interne messaging SSP is zeker een vereiste.  Als Architect en Technisch Consultant verantwoordelijk voor het opzetten van de architectuur van Dynamics CRM-applicatie. Implementeren van de complexe formules en het bouwen van de rapportages. | |
| **Activiteiten**: | Tijdens deze realisatiefase is er een toekomst vast datamodel geïmplementeerd en is er gekeken naar de huidige bedrijfsprocessen, een aantal activiteiten waren:   * Opzetten datamodel; * Opzetten nieuwe integratiestructuur; * Opzetten van Dynamics CRM-configuratieregels * Opzetten van Application Lifecycle Management (VSTS) * Bewaken van de configuratieregels * Bewaken van hoeveelheid maatwerk (zo min mogelijk) * Bouwen plug-ins (zo min mogelijk) * Bouwen javascript extensies (zo min mogelijk) | |
| **Resultaat**: | Het product is momenteel nog in volle ontwikkeling. Doormiddel van de SCRUM-methode wordt er iedere twee weken functionaliteit opgeleverd naar volle tevredenheid van de klant. | |
| **Technieken**: | Dynamics CRM 365; Azure Cloud; C#; Javascript; Visual Studio Team Services, SSRS | |

| **Klant APG** | | **Januari 2016 - augustus 2018** |
| --- | --- | --- |
| **Functie** | | **Lead Dynamics CRM Consultant** |
|  | |  |
| **Situatie**: | De Klant APG verzorgt de uitbetaling en klantenservice van verschillende pensioenfondsen. Het huidige CRM-systeem (CWR) voldeed niet meer aan de wensen en zou vervangen moeten worden door een Dynamics CRM-systeem. In latere fases zouden er meerdere systemen vervangen worden door Dynamics CRM, waardoor Dynamics CRM volledig geïntegreerd zou worden binnen het landschap en zelfs als leading component zou fungeren. | |
| **Taak**: | De Dynamics CRM-implementatie moest de afdelingen “incasso” en “werkgeversbediening” gaan ondersteunen in hun taken. Werkgeversbediening moest vooral gebruik gaan maken van de afspraken en email functionaliteiten van het systeem, waar de incasso afdeling voornamelijk een ingewikkelde datastructuur vereist voor het vastleggen van autorisaties. Dynamics CRM moest worden gevuld met data vanuit twee verschillende systemen die wel aan elkaar gekoppeld waren. Een erg riskante uitdaging om dit goed gekoppeld in het nieuwe Dynamics CRM-systeem te krijgen. Als technical lead verantwoordelijk voor de architectuur van de applicatie, de data migratie, integraties met andere systemen en opleiding. | |
| **Activiteiten**: | Tijdens deze realisatiefase is er een toekomst vast datamodel geïmplementeerd, datamigraties uitgevoerd en is er gekeken naar de huidige bedrijfsprocessen, een aantal activiteiten waren:   * Opzetten datamodel; * Opzetten nieuwe integratiestructuur; * Opzetten van Dynamics CRM-configuratieregels * Bewaken van de configuratieregels * Bewaken van hoeveelheid maatwerk (zo min mogelijk) * Bouwen plug-ins (zo min mogelijk) * Bouwen javascript extensies (zo min mogelijk) | |
| **Resultaat**: | Met een succesvolle deel go-live in November 2016 voor werkgeversbediening en een succesvolle go-live in februari 2017 voor incasso beschikt APG nu over een stabiel systeem dat ook in de toekomst voor APG de basis zal dienen voor hun dienstverlening. In 2018 wordt hard gewerkt aan het vervangen van de callcenter applicatie die ook Dynamics CRM als basis zal gaan hebben (USD)  Voor de afdeling Incasso is het in het nieuwe Dynamics CRM-systeem onmogelijk om relaties te leggen die niet zouden mogen, waardoor de kans op boetes en privacygevoelige lekken tot nihil is verheven. | |
| **Technieken**: | Dynamics CRM 365; Azure Cloud; SSIS; WCF; C#; Javascript; git; selenium; Mulesoft, Dynamcis CRM USD; | |

| **Klant FGH Bank** | | **Februari 2014 - December 2015** |
| --- | --- | --- |
| **Functie** | | **Lead Dynamics CRM Consultant** |
|  | |  |
| **Situatie**: | De klant FGH Bank is een gespecialiseerde vastgoedbank en onderdeel van de Rabobank. De bank beschikt over een eigen klantendatabase waar vele kleine tooling op aangesloten is. In samenwerking met interne medewerkers moet er een nieuw Dynamics CRM 2013 systeem neergezet worden. De eigen klantendatabase moet blijven bestaan en worden bijgewerkt vanuit Dynamics CRM. | |
| **Taak**: | Rick is dit project gestart als Lead technical Dynamics CRM Consultant, samen met een functioneel CRM Consultant en een viertal interne FGH Bankmedewerkers. Als technical lead was Rick verantwoordelijk voor onder andere: On-premise installatie, Configuratie, Xrm Tooling, Datamigratie, Datasynchronisatie, Servicebus integratie, automatisch testen. Na een succesvolle eerste go-live werd FGH Bank opgedragen door de Nederlandse Bank om een CDD-traject uit te voeren waardoor alle klanten handmatig gecontroleerd moesten worden, op dat moment werd het team uitgebreid naar ongeveer 10 personen. Rick heeft het team geleid naar een oplossing binnen Dynamics CRM ter ondersteuning van het CDD-traject. | |
| **Activiteiten**: | * Functionele wensen omzetten naar technische requirements; * Installatie Dynamics CRM; * Datamigratie en datasynchronisatie (SSIS); * Javascript, plugin, workflowactivity extensies; * Dynamics CRM Configuratie; * Ontwikkelen van tooling bijv:   + Active Directory synchronisatie   + Webpagina’s met data uit andere systemen   + SAP vier-ogen controle integratie * Implementeren CDD-oplossing * Rapportages. | |
| **Resultaat**: | Een succesvolle go-live van Dynamics CRM met geschoonde data en goed werkende integratie met SAP en de klantendatabase. In de tweede fase is er een goed werkende oplossing opgeleverd voor het uitvoeren van een CDD-review traject. De oplossing werd door Deloitte als goed beoordeeld maar toch werd er geadviseerd om het in Excel verder te doen vanwege de vele handelingen. Na een periode is er toch weer geschakeld naar de oplossing in Dynamics CRM met argumenten als beter overzicht, betere vastlegging en betere controle werd de rest van het CDD-review traject vastgelegd in Dynamics CRM, dit was voor het team een groot compliment. | |
| **Technieken**: | Dynamics CRM 2013; SSIS; C#; Javascript; git; SAP, SSRS | |

| **ING Bank** | | **Januari 2012 - Februari 2014** |
| --- | --- | --- |
| **Functie** | | **Dynamics CRM Consultant / Datamigratie specialist** |
|  | |  |
| **Situatie**: | Voor de afdeling Hypotheken binnen ING moet er een nieuw systeem komen voor het maken van afspraken voor de hypotheekadviseurs. De hypotheek adviseurs moeten deze afspraken in hun outlook krijgen en de resultaten van hun gesprek ergens vast kunnen leggen. Om dit te kunnen realiseren in Microsoft CRM 2011 moet het hele klantenbestand van ING ingelezen worden en moet er een volledige planningsmodule inclusief beslisboom in CRM bijgebouwd worden. | |
| **Taak**: | Rick is later in het project aangehaakt vanwege zijn kennis van CRM in combinatie met SSIS. Het datamigratie onderdeel loopt niet goed en bevindt zich inmiddels op het kritieke punt. De gemaakte software in SSIS wordt al snel verbeterd, samen met Microsoft zoekt Rick naar oplossingen om de ruim 40 miljoen records in een weekend te kunnen inlezen. Na de go-live is Rick aangehaakt in de verdere ontwikkeling van het CRM-systeem, voornamelijk maken en aanpassen van dialogen (beslisbomen) met de bijbehorende plugins en CRM-configuratie. | |
| **Activiteiten**: | * Datamigratie (SSIS); * Aanpassen beslisbomen; * Javascript, plugin, workflow activity extensies; * Dynamics CRM Configuratie; * Aanpassen van planningsmodule (C#): * Rapportages. | |
| **Resultaat**: | Ondertussen is het CRM 2011 systeem al meermalen geüpdate naar nieuwere versies en draait het nog steeds. Iedere dag worden er honderden activiteiten aangemaakt in het CRM-systeem voor de hypotheek adviseurs. Voor Rick is de datamigratie in dit project een van zijn beste prestaties. | |
| **Technieken**: | Dynamics CRM 2011; SSIS; C#; Javascript; SSRS | |

**Overige ervaringen**

| **DAF** | **2011** |
| --- | --- |
| **Functie** | **Dynamics CRM Consultant** |
|  |  |
| **Artsen zonder grenzen** | **2011** |
| **Functie** | **CRM Consultant** |

| **Plan Nederland** | **2011** |
| --- | --- |
| **Functie** | **CRM Consultant** |

| **Delamar Theater** | **2010** |
| --- | --- |
| **Functie** | **CRM Consultant** |

| **Infront (België)** | **2009 - 2010** |
| --- | --- |
| **Functie** | **CRM 4.0 Ontwikkelaar** |

| **Belastingdienst** | **2007 - 2009** |
| --- | --- |
| **Functie** | **SSIS en C# ontwikkelaar** |

| **Newtel Essence (KPN)** | **2006 - 2007** |
| --- | --- |
| **Functie** | **Telefonie en CRM 3.0 Ontwikkelaar** |

| **Nuon Beveiliging** | **2006 - 2007** |
| --- | --- |
| **Functie** | **CRM 1.2 Ontwikkelaar** |