



## Tony Renold

### CRM-konsult

Tony har varit aktiv inom IT-branschen sedan 2017 och arbetat i projekt med roller som testare, 2nd line support, kravfångst samt konfiguration och anpassning av Microsoft Dynamics CRM och Salesforce. Att utbilda kunder att få grundläggande kunskaper i CRM-system och hjälpa dem bli mer medvetna om hur man arbetar mer effektivt, är något som Tony har mycket erfarenhet av. Det har lärt honom hur man leder en grupp och hur man får användare att förstå fördelarna och sättet att arbeta i systemet.

Genom sin erfarenhet av rollen som support-konsult har Tony en mycket god förståelse för olika intressenter och kundbehov. Han är van att kommunicera med kunder från olika branscher och bakgrund. Tony är en driven, ansvarsfull och lyhörd person. Han sätter sig snabbt in i problem, lär sig snabbt och arbetar strukturerat.

## Uppdrag i fokus

---

### Konfiguration av Dynamics CRM, Service Desk agent

SOS Alarm Sverige | 2020 - 2021

SOS CRM består av Microsoft Dynamics CRM som tillsammans med Microsoft SharePoint utgör grunden i systemet.

Som konfigurator och anpassare av SOS Alarms CRM-system, jobbade Tony med att konfigurera och anpassa systemet utifrån kundens mål och krav, t.e.x skapa upp nya fält, vyer, formulär, dashboards.

### Konfigurator och testare Dynamics CRM

Unionen | 2018 - 2019

Tony agerade som konfigurator och anpassare av Unionens medlemssystem. Han ansvarade för att konfigurera och anpassa systemet utifrån kundens mål och krav, t.e.x skapa upp nya fält, vyer, formulär, dashboards. Han testade även för att all utveckling testades genomförligt i Dynamics CRM innan det kom ut till produktion.

## Roller

- Applikationsanpassning
- Konfiguration
- Service Support
- Administratör
- Tester
- Applikationssupport
- Service Desk Management

## Produkter och tjänster

- Microsoft Dynamics CRM Online
- Microsoft Dynamics CRM 2016 On-prem
- Salesforce Sales Cloud
- Salesforce Service Cloud

## Projekt och uppdrag

---

aug 2021 - pågående  
Stockholm

### Applikationskonsult - Salesforce

Picadeli

I rollen som applikationskonstult hos Picadeli har Tony ansvar för konfiguration, anpassning och deklarativ programmering av Picadelis CRM-system. I rollen som applikationskonsult jobbar Tony också med kravfångst från verksamheten om ny funktionalitet för att utveckla systemet på bästa sätt.

Tony har även ansvar för testning av ny funktionalitet innan det förs vidare för testning av verksamheten.

jun 2021 - pågående  
Stockholm

### Applikationskonstult/Service support

Visma Essom

Hos Visma Esscom jobbar Tony inom förvaltning och har rollen som applikationskonsult/Service support agent där han tar emot inkommande buggar/change requests för Vismas Salesforce lösning. I rollen får Tony en bra överblick och förståelse för hur Visma arbetar och kan enkelt sätta sig in i kundens verksamhet.

jun 2021 - jul 2021  
Stockholm

### CRM/Cx Application Consultant

Jcdecaux

En förstudie om JC Decaux nuvarande CRM lösning samt nuvarande problem och önskemål framåt.

CRM-lösningen baseras på MS Dynamics CRM Online, och Tony analyserade krav och medverkade till lösningsdesignen.

Konfiguration

Microsoft Dynamics CRM Online

Applikationsanpassning

jun 2020 - maj 2021  
Stockholm

## Konfigurator och anpassning - Dynamics CRM, Service Desk agent

SOS Alarm Sverige

SOS CRM består av Microsoft Dynamics CRM som tillsammans med Microsoft SharePoint utgör grunden i systemet. I SOS CRM används de två modulerna Försäljning och Tjänst. Dessa två moduler hanterar Affärsmöjlighet, avtal, kunder, partners samt ärenden. SOS CRM är i sin tur kopplad till flera kundportaler, både för externa kunder och partners samt en för interna användare. Dessa portaler används för att registrera ärenden som sedan automatiskt skapas upp i SOS CRM.

Som konfigurator och anpassare av SOS Alarms CRM-system, jobbade Tony med att konfigurera och anpassa systemet utifrån kundens mål och krav, t.e.x skapa upp nya fält, vyer, formulär, dashboards.

Service Desk agent: Tony ansvarade för service desk och löste inkommande buggar/problem i SOS Alarms CRM-system.

Konfiguration

Microsoft Dynamics CRM 2016 On-prem

Tester

Service Desk Management

sep 2018 - dec 2019  
Stockholm

## 2nd line support, Testare Dynamics CRM, Konfigurator och anpassning - Dynamics CRM

Unionen

Unionen är Sveriges största fackförbund, både för tjänstemän och totalt sett. Unionen organiserar alla yrkesgrupper som räknas som tjänstemän på arbetsplatser i den privata sektorn, oavsett befattning, utbildning eller lön. Inom detta uppdrag är Sopra Steria ansvariga för Förvaltning av flera plattformar och lösningar inom Microsoft Dynamics CRM, webb (Microsoft SharePoint) och BI (Microsoft Server). Förvaltningen består av ServiceDesk, 1a och 2a linjens förvaltning och supportrar med både interna användare (CRM) och externa medlemmar (webb). Inom förvaltningen bedrivs parallellt vidareutveckling av systemen med ett agilt arbetssätt.

2nd line support: Tony ansvarade för 2nd line support på Unionen där fokus var att lösa uppkomna buggar i systemet samt guida och utbilda användarna. Supportärenden skickades in och arbetades via supportportalen ServiceNow.

Testare Dynamics CRM: I rollen som testare av Microsoft Dynamics CRM ansvarade Tony för att all utveckling testades genomförligt i Dynamics CRM innan det kom ut till produktion.

Konfigurator och anpassning - Dynamics CRM: Som konfigurator och anpassare av Unionens medlemsystem, jobbade Tony med att konfigurera och anpassa systemet utifrån kundens mål och krav, t.e.x skapa upp nya fält, vyer, formulär, dashboards.

Microsoft Dynamics CRM 2016 On-prem

Applikationssupport

Service Desk Management

Tester

Service Support

feb 2018 - maj 2018  
Stockholm

## Applikationskonsult

Enfo

I rollen som applikationskonsult hade Tony ansvar för konfigurering, anpassning, datarättningar, kravanalys och hade även ansvaret för alla inkommande supportärenden. Tony hade daglig kontakt med kunden och genom sitt ansvar för alla inkommande supportärenden, fick Tony en bra överblick över Enfos lösning och hur dem jobbade.

Salesforce Sales Cloud

Salesforce Service Cloud

jan 2017 - jan 2018  
Stockholm

## Applikationskonsult

EasyFairs

Salesforce-konsult: I rollen som applikationskonsult ansvarade Tony för supporten och hade daglig kontakt med kunden. Utifrån de krav och behov som kunden hade, säkerställde Tony att de fick rätt hjälp och vägledning. Rollen innebar bland annat att sätta upp nya miljöer, konfigurering och anpassning med olika lösningar och flöden, samt administrering i systemet. Verktyg som Tony använde var exempelvis Excel och Data loader.

## Arbetsgivare

---

Addcent Consulting AB	maj 2021 - pågående
Sopra Steria AB	sep 2018 - maj 2021
Axenon AB	jan 2017 - aug 2018

## Utbildning

---

CRM-konsult (Yrkeshögskola) Nackademin Yrkeshögskola (Stockholm) Kurser: - CRM-kunskap - Affärskunskap fördjupad - Användning av systemet - Anpassning av systemet - CRM-verktyg - Examensarbete - Företagsekonomi - Installation av CRM - Integrationer ERP - Konsultkunskap, processanalys - LIA1 - LIA2 - Programmering bas - Programmering fördjupad - Projektmodeller - Sharepoint/dokumenthantering	2015 - 2017
---	-------------

Sharepointutvecklare (Yrkeshögskola)  
Nackademin Yrkeshögskola (Stockholm)  
Kurser:

2012 - 2014

- Orientering i SharePoint och samarbetsplattform
- SharePoint Foundation och administration
- Användbarhet och informationsarkitektur för intranät och ECM
- Programmering av C # med ASP.NET
- Utveckla i SharePoint
- LIA (lärande i arbete)

## Kurser och certifieringar

---

Salesforce Administrator Certified

2021

MB-200 Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core

2020

Salesforce workshop

2017

Salesforce workshop för kund om hur man använder systemet på bästa sätt.

## Kompetenser

---

4

### Mycket hög kompetens

Administratör

Applikationsanpassning

Applikationssupport

Functional testing

Konfiguration

Microsoft Dynamics CRM 2016 On-prem

MS Excel

Salesforce CRM

Service Desk Management

Service Support

Tester

3

### Hög kompetens

Deklarativ programmering

Kravfångst

Salesforce Administration

Salesforce Sales Cloud

Salesforce Service Cloud

2

### Medelkompetens

Microsoft Dynamics CRM Online

## Språk

---

Svenska

Modersmål

Engelska

Flytande