

Head Trade & Guarantees Solutions & Advisory

Functienummer

Afdeling Trade Operations & Guarantees NL/ Trade & Guarantees Solutions & Advisory

Functiegroep 13

1. ALGEMEEN

1.1 Plaats in de organisatie

Head Trade Operations & Guarantees NL

Head Trade & Guarantees Solutions & Advisory

Process & Risk Manager

Business Support Manager

Business Support & Communication Officer

Team Manager Operations Support

Team Manager Client Support

Budget plaats BO 3080.60

HR budget Eur 1.500.000,00

Organisatie (BO) budget Eur 30.000.000,00

1.2 Missie van de afdeling

Het leveren van topkwaliteit, excellente service en het creëren van extra aandacht en tijd voor de klant door gebruikmaking van een low cost productie center.

1.3 Context van de functie

Solutions & Advisory vormt samen met Guarantees en Trade Operations de afdeling Trade Operations & Guarantees Nederland NL (TOG), en Chennai (India) een onderdeel van Services Operations NL.

De afdeling TOG is verantwoordelijk voor het afhandelen van documentaire kredieten en documentaire incasso's en het direct verlenen van service en advies aan interne en externe (internationale) klanten. Guarantees is verantwoordelijk voor de gehele administratie, de verwerking van garanties voor heel Nederland, alsmede het direct verlenen van service en advies aan interne en externe klanten

De afdeling Solutions & Advisory is verantwoordelijk voor Customer Support, proces-, implementation-, project en Risk Management, vaktechnisch en Compliance gerelateerd advies en ondersteuning, Client Data Maintenance, facilitaire ondersteuning, account control en training. De afdeling fungeert hieromtrent als het single point of contact voor in- en externe klanten.

Functiehouder is lid van het management team van Head Trade Operations & Guarantees NL(TOG). Het verantwoordelijkheidsgebied betreft een afdeling die zich richt op ontwikkeling, implementatie en beheer van processen, producten, systemen, afzetkanalen, (marketing)concepten en/of een ander specialisme zoals ontwikkeling en implementatie van beleid en strategie. Deze specialismen worden in de functiebeschrijving verder verwoord met de term "aandachtsgebied". Functiehouder is verantwoordelijk voor het budget gemoeid met de ontwikkeling van met het specialisme samenhangende producten/diensten en de eventueel aan de ontwikkeling verbonden

manjaren ICT-inspanningen (Information Communication Technology) en inkoop van alle diensten en producten.

1.4 Kwantitatieve informatie

Geeft direct leiding aan 3 Team Managers en 41 medewerkers en indirect aan ca. 18 medewerkers. Is direct eindverantwoordelijk voor het HR budget Eur 1.500.000,00 en het Organisatie (BO) budget Eur 30.000.000,00

2. BESCHRIJVING

2.1 Doelstelling van de functie

Geeft leiding aan de afdeling, die informatie verzamelt en analyseert over de performance van

Trade Operations & Guarantees en is verantwoordelijk voor het definiëren en implementeren van procesverbeteringen, ter ondersteuning van het management bij het verbeteren van de kwaliteit en de efficiency van Trade Operations & Guarantees. De afdeling Solutions & Advisory is verantwoordelijk voor training, Client Data Maintenance, facilitaire ondersteuning, account control, proces-, implementation- en customersupport, finance en projectmanagement. Geeft uitvoering aan ontwikkeling, afzet en beheer van producten/diensten binnen zijn aandachtsgebied, gericht op optimalisatie van de (afzetmogelijkheden van de) producten/diensten en realisatie van eigen doelstellingen op het gebied van revenues, kosten en kwaliteit van de organisatie. Houdt hierbij rekening met richtlijnen en strategie van de BUNL, de Global line en doelstellingen van de interne afnemers.

2.2 Resultaten en kernactiviteiten

Personeelsmanagement Coacht en stuurt zijn medewerkers aan conform de managementstijl van ABN AMRO, opdat zij zich optimaal ontwikkelen en een maximale bijdrage aan de realisatie van de afdelingsdoelstellingen kunnen leveren.

- Coacht, motiveert en stuurt medewerkers aan en voert daartoe functionerings- beoordelings- en voortgangsgesprekken.
- Maakt jaarlijks resultaatafspraken in het kader van performance management met zijn medewerkers, plant in dat kader voortgangsgesprekken en stuurt eventueel bij.
- Inventariseert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en ontwikkelingsmogelijkheden van zijn medewerkers en maakt afspraken met zijn medewerkers inzake te volgen ontwikkeltrajecten en legt deze vast.
- Signaleert trends op het vakgebied en vertaalt deze naar ontwikkelpunten voor zijn medewerkers.
- Stelt periodiek vast of gemaakte afspraken in het kader van de persoonlijke ontwikkeling (opleidingen, trainingen etc.) worden nagekomen.
- Zorgt voor werkomstandigheden waardoor de medewerkers optimaal kunnen presteren.
- Draagt zorg voor periodiek afdelingsoverleg.
- Ziet toe op naleving van de voorschriften in het kader van risicobeheersing.
- Delegeert taken en bevoegdheden aan zijn medewerkers binnen met hen afgesproken kaders.
- Geeft invulling aan mogelijke verbeterpunten uit het

medewerkerstevredenheidsonderzoek.

- Begeleidt zieke medewerkers en initieert en bewaakt acties om terugkeer te bevorderen
- Draagt zorg voor de verwerking van personeelsmutaties
- Bewaakt het personele en het overall budget.

Afdelingsjaarplan

Vertaalt het beleid en de te realiseren doelen van de hoofdafdeling, binnen gestelde kaders, in een afdelingsjaarplan.

- Ontwikkelt en formuleert het jaarplan voor eigen afdeling.
- Is hierbij gebonden aan centraal geformuleerde beleidskaders en de door het MT van de hoofdafdeling vastgestelde operationele en commerciële doelstellingen.
- Legt het voorstel ter fiattering voor aan eigen leidinggevende en bespreekt periodiek de voortgang.
- Levert als lid van het MT een bijdrage aan het te voeren beleid binnen eigen werkgebied en de hieraan gerelateerde afdelingen (end-to-end business), waarin onder meer zijn opgenomen de doelstellingen, de wijze waarop deze gerealiseerd kunnen worden en de operationele, personele en budgettaire aspecten hiervan.

Beleidsvoorstellen van de afdeling

Ontwikkelt en levert een bijdrage aan (beleids)voorstellen, op basis van kennis van het eigen werkgebied (in project- of werkgroepverband), gericht op verandering en verbetering van de performance van de afdeling.

- Draagt zorg voor continue analyses en preventieve monitoring van de afdeling met behulp van managementrapportages.
- Analyseert, interpreteert en beoordeelt de door de Team Manager verstrekte (beleids)informatie met betrekking tot productieomvang, afgenomen diensten, service levels, uitval, reclames, onderhanden werk etc.
- Neemt naar aanleiding van de bevindingen en zonodig in overleg met eigen leidinggevende maatregelen bij ongewenste ontwikkelingen.
- Doet voorstellen aan eigen leidinggevende met betrekking tot de inrichting van eigen afdeling, aanstelling van Team Managers, de vervanging en aanschaf van apparatuur evenals de aanpassing van verwerkingsprocessen (centrale richtlijnen). Houdt daarbij rekening met commerciële en operationele doelstellingen en belangen.
- Initieert en voert cultuur-, gedrags-, product- en procesveranderingen uit binnen eigen afdeling in het kader van changemanagement.

Efficiency en kwaliteitsverbeteringen processen

Initieert en coördineert projecten, binnen Trade & Guarantees Operations, zodat de processen efficiënter en kwalitatief beter kunnen plaatsvinden.

- Stelt projectteams samen, zowel bestaande uit interne als externe medewerkers.
- Treedt op als projectmanager en monitort uit hoofde van die rol de voortgang van de diverse onder verantwoordelijkheid van eigen afdeling uit te voeren projecten.
- Zorgt ervoor in overleg met de projectleiders, dat de projectdoelstellingen gerealiseerd worden.
- Zorgt ervoor dat de afgesproken bijdrage van het lijnmanagement aan de projecten geleverd wordt.

- Bepaalt het benodigde budget (mensen, middelen, geld) ten aanzien van uit te voeren projecten en is
- voor het budget verantwoordelijk.
- Zorgt er voor dat projecten binnen de goedgekeurde tijdlijnen blijven.
- Controleert door de afdelingen ingediende (wijzigings)voorstellen.
- Houdt de afspraken in dit kader actueel.
- Geeft oordeel betreffende de voorstellen en verdedigt dit bij de indieners en het management.
- Laat na goedkeuring de voorstellen in de naslagwerken van TOG verwerken.
- Houdt supervisie over het onderhoud van de naslagwerken van TOG

Management Informatie

Regisseert de periodieke en maatwerk managementinformatie op het gebied van performance ter

ondersteuning van het management bij de beoordeling van de totale performance van Trade Operations & Guarantees.

- Is verantwoordelijk voor en geeft adviezen ten aanzien van het opzetten van de performance meet methodiek, stemt dit af met eigen leidinggevende.
- Is verantwoordelijk dat de reguliere informatie conform afspraken (tijd en kwaliteit) geleverd wordt.
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de tijdigheid van het uitvoeren van analyses en aanbevelingen bij de geleverde managementrapportages.
- Adviseert en inventariseert bij het management de behoefte aan financiële verantwoordings- en sturingsinformatie.
- Adviseert het MT Trade Operations & Guarantees met betrekking tot de financiële en administratieve organisatie, de beheersing van kosten en de verhoudingen kosten/baten. Verstreekt beleidsinformatie en gegevens op basis waarvan beleid kan worden geformuleerd.
- Stelt prognoses en financiële meerjarenplannen op, gericht op onder meer rendementsontwikkelingen.
- Baseert zich hierbij op gegevens en prognoses/ramingen van afdelingen en externe instanties.

Behandeling bijzondere zaken

Behandelt zaken die buiten de bevoegdheid van het team liggen, gericht op adequate afhandeling en tijdige verwerking.

- Fiatteert, binnen gegeven bevoegdheden en limieten, facturen, provisieherstelboekingen en de afboeking van uitvoeringsverschillen.
- Geeft oplossingen aan bij problemen welke buiten de routine vallen en neemt in dat verband zonedig beslissingen.
- Neemt in geval van calamiteiten (bijv. uitval van systemen) de noodzakelijke beslissingen.

Relatienetwerk

Initieert en onderhoudt diverse contacten binnen en buiten de Bank, conform de daarvoor geldende gedragsregels, teneinde een relatiernetwerk beschikbaar te hebben waar de bank zijn voordeel mee kan doen.

-Weet stakeholders te onderkennen en te beïnvloeden teneinde commitment te verkrijgen voor relevante ontwikkelingen betreffende eigen aandachtsgebied.

-Houdt presentaties betreffende eigen specialisme en/of producten/diensten ten behoeve van belanghebbenden.

-Vertegenwoordigt de Bank in maatschappelijke, culturele en sociale organisaties in het kader van benchmarking.

-Onderhoudt relaties met externe marktpartijen die producten/diensten leveren betreffende eigen specialisme om op de hoogte te blijven van algemene ontwikkelingen en ten behoeve van verdere professionalisering van de eigen afdeling.

-Vertegenwoordigt de organisatie op een juiste wijze ook in voor hem onbekende situaties.

-Neemt deel aan diverse in- en externe (interbancaire) overlegorganen betreffende eigen specialisme.

-Legt pro-actief contacten binnen de klantorganisatie die van belang kunnen zijn bij het verkrijgen van waardering van de klant en bevordert een pro-actieve houding bij de managers, en medewerkers van de eigen afdeling.

Organisatie van het aandachtsgebied

Coördineert, stuurt en stimuleert de ontwikkeling en uitvoering van het specialisme en daarmee samenhangende activiteiten van zijn afdeling, binnen het voor zijn aandachtsgebied vastgestelde beleid, teneinde tot een efficiënte en effectieve organisatie van de uitvoering te komen.

-Draagt zorg voor de uitvoering van het eigen jaarplan. Stuur op alle aspecten van de uitvoering

van het specialisme en stemt regelmatig af met de stakeholders.

-Initieert, ontwikkelt en stuurt op de voor zijn afdeling geformuleerde doelstellingen.

-Initieert, op basis van intern en extern gegenereerde informatie, ontwikkelingen en/of aanpassingen van zijn aandachtsgebied. Streeft hierbij naar het inzetten dan wel realisatie van generieke componenten.

-Beoordeelt businesscases voor nieuwe en gewijzigde producten/diensten betreffende zijn aandachtsgebied en geeft opdracht voor de uitwerking hiervan.

Overdracht deskundigheid

Initieert de overdracht van afdelingskennis met betrekking tot geleverde producten/diensten aan de interne afnemer, gericht op een optimaal gebruik ervan.

-Informeert de interne afnemer omtrent de specifieke kenmerken van het geleverde.

-Levert de functionele en technische input voor de ontwikkeling en samenstelling van opleidings- en voorlichtingsmateriaal.

-Draagt zorg voor actualiserings- en instructiebijeenkomsten en de ontwikkeling van opleidingen betreffende zijn specialisme, initieert en coördineert de formulering van de opleidingseisen. -Communiqueert op heldere wijze alle informatie over ontwikkelingen, wijzigingen en vernieuwingen betreffende zijn aandachtsgebied.

2.3 Kennis

-Kennis van bedrijfskunde op HBO/WO niveau.

Kennis van managementinformatiesystemen, procesanalysemethodieken, kwaliteitssystemen, re-engineeringsmethodieken en project- en changemanagement.

Kennis van de organisatie van het eigen bedrijfsonderdeel, de afdeling, processen, procedures, producten en diensten van het eigen werkgebied (en de samenhang) en de daarvoor te gebruiken systemen evenals kennis van bancaire processen van andere bedrijfsonderdelen in relatie met het eigen werkgebied.

2.4 Communicatie

-Overlegt met en overtuigt de betrokken partijen met betrekking tot veranderingen in zijn aandachtsgebied en de realisatie daarvan.

-Geeft sturing aan multidisciplinaire project-/werkgroepen en onderhoudt de daaruit voortvloeiende contacten met de bij het project betrokken afdelingen, disciplines en medewerkers.

-Onderhandelt met verschillende bij de ontwikkeling van zijn aandachtsgebied betrokken partijen

met betrekking tot te ondernemen activiteiten.

-Overtuigt zijn afnemers en andere betrokken disciplines van de juistheid van zijn advies en visie.

-Overlegt met stakeholders en andere betrokken partijen inzake de ontwikkeling en introductie van nieuwe en gewijzigde producten/diensten betreffende zijn aandachtsgebied.

-Bespreekt resultaten met de Team Managers die aan hem rapporteren.

-Overlegt met het TPC management team inzake de priorisering van de uit te voeren projecten.

- Stemt af met andere deskundigen in geval van aangeboden kwesties bijvoorbeeld Juridische Zaken en Compliance en Riskmanagement en adviseert vervolgens het lijnmanagement.

- Onderhoudt contacten en onderhandelt met interne- en externe klanten en stakeholders

2.5 Vreemde talen

Maakt gebruik van 1 moderne taal (Engels) bij het voeren van overleg met collega's en lijnmanagers.

2.6 Core competenties

Beschikbaarheid/Flexibiliteit

Samenwerken

Kwaliteitsgerichtheid

Resultaatgerichtheid

Klantgerichtheid

Oordeelsvorming

Initiatief

Overtuigingskracht

Coachen