



FUNCTIEPROFIEL

Business Implementation Manager

KANDIDAATPROFIEL

- 3+ jaar ervaring met (online) implementatie- en verbetertrajecten
- Affiniteit met het digitale domein
- Projectmanagement
- Communicatief
- Analytisch
- Creatief
- Stakeholdermanagement
- Vloeiend Engels (woord en geschrift)



Aan de lancering van een nieuw digitaal product of dienst van ABN AMRO gaat een uitvoerig implementatieproces vooraf. De innovatie moet zowel bij klanten als collega's optimaal landen. Dat is de verantwoordelijkheid van de Business Implementation Manager.



OVER HET BEDRIJF

ABN AMRO

Bij ABN AMRO weten ze één ding heel zeker: de toekomst van bankieren is online. Digital is de norm. Om toekomstbestendigheid te borgen, streeft de bank naar optimale digitale dienstverlening. Klanten moeten altijd en overal kunnen bankieren, op een snelle, efficiënte en duurzame manier. Daarbij staat de digitale ervaring van de klant altijd voorop.

Online Channels

De Online Channels afdeling is een van de verschillende teams binnen de bank die aan de digitale dienstverlening werken. Deze afdeling ontwikkelt de digitale dienstverlening voor de zakelijke klanten (Commercial Banking) van de bank, van zzp'ers tot corporates. Een doelgroep met complexe financiële behoeften, dat de Online Channels afdeling altijd de beste digitale diensten en services wil aanbieden. De techniek voor de innovaties wordt door andere afdelingen ontwikkeld; het Online Channels team brengt alles samen in één gebruikservaring.





FUNCTIEPROFIEL

Business Implementation Manager

Om de toenemende stroom aan digitale innovaties te kunnen blijven verwerken, trekt de bank een nieuwe Business Implementation Manager aan. Samen met de huidige Business Implementation Manager, Björn de Vries, draagt zij/hij zorg voor optimale implementatie van elk proces, product of dienst die de delivery teams opleveren. Affiniteit met het digitale domein is daarom belangrijk in combinatie met inlevingsvermogen in de doelgroep.

Elke nieuwe propositie heeft immers impact – op klanten en op medewerkers van de bank. De Business Implementation Manager brengt deze impact heel helder en concreet in kaart. ‘Wat betekent deze verandering voor medewerkers’, ‘Voor welke klanten brengt deze verandering iets teweeg’, en ‘hoe kunnen we hen daar zo soepel mogelijk doorheen loodsen?’ De Business Implementation Manager bedenkt creatieve, effectieve oplossingen om veranderingen zo goed en soepel mogelijk te laten landen, en stelt op basis daarvan een gedegen implementatieplan op waarmee zowel intern als extern de gewenste doelen



behaald worden. Denk aan de mogelijkheden om online klant te worden, de online self-service mogelijkheden vergroten, maar ook aan het integreren van nieuwe diensten als een boekhoudpakket en Tikkie Zakelijk.

Het implementatieplan uitstippelen én uitvoeren

Een one-size-fits-all aanpak bestaat niet; elke verandering vraagt om een ander implementatieplan. De Business Implementation Manager heeft zelf de vrijheid en verantwoordelijkheid om de route uit te stippelen. Dit kan bijvoorbeeld door een impactanalyse, implementatieplan, een communicatieplan en uiteraard alle creatieve oplossingen die zij/hij kan bedenken om een verandering optimaal te laten landen.

De Business Implementation Manager stippelt het implementatieplan niet alleen uit en zorgt ervoor dat iedereen in de organisatie het omarmt; zij/hij is ook verantwoordelijk voor de optimale uitvoering ervan en het aanhaken van de juiste partijen. Gedurende het hele traject is zij/hij voor alle afdelingen en stakeholders het directe aanspreekpunt en monitort zij/hij de digitale verandering. Rapporteren gebeurt direct aan Leonie Kemper, HR Lead Online Channels.

Hoewel elke route naar een succesvolle implementatie anders is, vereist elk plan een creatieve, out-of-the-box benadering, stevige projectmanagement skills, uitstekend stakeholdermanagement en een doortastende aanpak. Juist het feit dat het traject niet vaststaat, maakt de rol uitdagend en afwisselend. Ervaring met implementatie- of klantgerichte trajecten in een online omgeving is een must, net als zeer sterke communicatieve vaardigheden.



De status quo uitdagen met innovatieve ideeën

De ideale kandidaat is resultaatgedreven, zelfstartend en heeft affiniteit met het digitale domein. Zij/hij is een sterke projectmanager die snel kan schakelen, weloverwogen plannen uitdenkt en daarin gemakkelijk mensen met zich meekrijgt. Iemand die bruist van nieuwe, innovatieve ideeën en niet bang is om de status quo te challengen. Met een uitgesproken ondernemende, initiatiefrijke mindset kan zij/hij in dit jonge, dynamische team en deze rol heel veel bereiken. ■

Interesse? ABN AMRO werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Vivian den Dekker via viviandendekker@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“Als Business Implementation Manager ben je de brug tussen wat de bank ontwikkelt en de mensen die daar gebruik van gaan maken. Door die tactische vertaalslag optimaal te maken, heb je grote impact op de bank en haar klanten. Een hele zichtbare en belangrijke rol dus.”

Björn de Vries, Business