

In dit nummer:

- 1 Van de redactie
- 2 Van de achterstand een voorsprong maken
- 3 OR-advies
- 4 We gaan de wereld niet op zijn kop zetten
- 5 Eén desktop voor Fortis Bank
- 7 Interne projecten van Development
- 9 Update Tellus
- 10 Robofred met pensioen
- 10 Intelligent plannen met IP
- 11 Nieuw personeelsinformatiesysteem
- 12 Personalía

Colofon

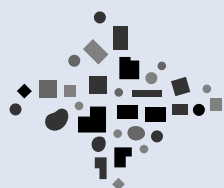
Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt minstens één keer per maand.

Uitgever: afdeling Organisatie & Communicatie (O&C)
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W3 03.18 (Tjasker, Woerden)
telefoon (030) 2573869
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen (Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Van de redactie



Eind augustus verscheen het eerste nummer van Expertise. Dat dit blad in een behoefte zou voorzien hadden we wel verwacht. Waar we niet op hadden gerekend was de grote hoeveelheid kopij die ons werd toegezonden. Gelukkig hebben we een eenvoudig noodscenario achter de hand: de frequentie verhogen.

De meeste reacties op het eerste nummer waren positief. Niet iedereen was te spreken over de strakblauwe kleur van de foto's. Onze opmaker probeert het dit keer met een wat zachtere tint. Op inhoudelijk gebied hebben we nog wel een aantal wensen, maar dat gaat allemaal wel lukken. De inhoud is trouwens niet een zaak van de redactie alleen. Expertise staat open voor bijdragen van iedere collega van Information Services. Bespreek met ons de mogelijkheden.

De verspreiding van het eerste nummer is niet helemaal vlekkeloos verlopen. Op bepaalde locaties is het

blad daardoor enkele dagen te laat bezorgd. Met de postkamer in Utrecht hebben we de gemaakte afspraken nog eens een keer goed doorgenomen. Mocht er toch nog wat misgaan - te veel of te weinig exemplaren, verkeerde adressering - geef dat dan aan ons door.

Expertise is uitsluitend bestemd voor de medewerkers van Information Services. Aan verzoeken om toezending aan 'buitenstaanders' kunnen wij helaas geen gehoor geven. Maar wie nieuwsgierig is, kan terecht op onze Infonet-site. Een geheime tip: artikelen staan vaak eerder op Infonet dan in Expertise.

Kopij en reacties kun je sturen naar loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com.

Van de achterstand een voorsprong maken

Ook op IT-gebied moeten we één bank gaan vormen, schreven we enkele maanden geleden in de FIT-krant. Sindsdien hebben Kees Heijnen en de leden van zijn projectgroep opnieuw een flink aantal stappen gezet op het migratietraject.

Een belangrijk moment was de goedkeuring van het projectmasterplan door de opdrachtgever, het Counter Management Team van Fortis Bank. Een dik rapport, dat Kees al eventjes trots omhoog hield tijdens de key-

playersbijeenkomst van 31 augustus. In dit rapport zijn de resultaten vastgelegd van de onderzoeken die in het kader van 'scenario 3' hebben plaatsgevonden. Dit migratiescenario is inmiddels ook op een aantal →

belangrijke punten gewijzigd.

In dit artikel kijken we nog even terug in de geschiedenis. Daarna komt de inhoud van het projectmasterplan aan de orde. Tot slot zal in algemene termen iets worden gezegd over de weerslag die het migratietraject zal hebben op de inrichting van onze organisatie.

Voorgeschiedenis

We hebben het steeds over 'scenario 3'. Een korte rekensom leert dat er nog twee andere scenario's zijn geweest. Deze scenario's zijn opgesteld tijdens de gesprekken over de samenvoeging van de drie banken waaruit Fortis Bank is ontstaan. De vraag was: op welke manier kunnen we ook op IT-gebied komen tot één bank. De verschillende scenario's die toen zijn opgesteld, hadden één ding gemeen: ze zouden allemaal heel veel geld, tijd en mankracht kosten.

De eerste twee scenario's gingen uit van een samenvoeging van bestaande systemen. In het ene scenario zou dat wat sneller gaan dan in het andere, maar het eindresultaat was hetzelfde: we zouden oude systemen in een nieuw jasje overhouden. Scenario 3, waar uiteindelijk in juni 1999 voor is gekozen, heeft een ander uitgangspunt, namelijk het realiseren van een forse vernieuwingsslag.

"Gelukkig komt er nu een migratie voorbij"

Op scenario 3 is de volgende uitspraak van toepassing: "We investeren niet in het verleden maar in de toekomst." Deze uitspraak heeft nog een extra dimensie gekregen na het aantreden van Kees Beuving als MT-voorzitter van Fortis Bank IPS.

Vastgesteld werd, dat voor dit metier de ICT-investeringen de afgelopen jaren nagenoeg nul zijn geweest. Er is weliswaar veel geld uitgegeven aan de systemen - om de operationele zaken overeind te houden en een paar wijzigingen door te voeren - maar in echte vernieuwing is de laatste jaren niet geïnvesteerd. Zoiets zie je niet meteen, dat merk je pas na verloop van tijd. En zodoende bleek opeens dat IPS een achterstand van jaren had opgelopen. Kijk op internet bij SNS bank en kijk bij Fortis Bank, en je ziet het verschil. Een ander voorbeeld is dat Fortis Bank een ratjetoe heeft aan electronic banking-producten.

Maar om de woorden van Kees Beuving aan te halen: "gelukkig komt er nu een migratie voorbij." Daarmee wordt bedoeld dat, nu we toch een hoop inspanning moeten leveren aan de migratie, we deze inspanning moeten gebruiken voor het bewerkstelligen van een vernieuwingsslag. Op deze manier kunnen we onze achterstand omzetten in een voorsprong.

Werkwijze van de projectgroep

De projectgroep van Kees Heijnen is in maart van dit jaar aan de slag gegaan. Zo is er gewerkt aan het opstellen van een blauwdruk voor de informatievoorziening van Fortis Bank, uitgaande van de businessplannen van de metiers. Deze blauwdruk moet je zien als een referentiekader voor de ontwikkelingen waar Information Services mee te maken krijgt. Nieuwe projecten worden aan deze blauwdruk getoetst. Het is niet de bedoeling dat alle bestaande systemen aan deze blauwdruk worden aangepast.

Verder heeft de projectgroep een groot aantal gap-analyses uitgevoerd. Een 'gap' is het verschil tussen de functionaliteit die beschikbaar is op het oude platform en de functionaliteit die ontbreekt op het beoogde platform. Doel van een gap-analyse is het krijgen van inzicht in de aard en de omvang van de activiteiten om alles uiteindelijk in één architectuur onder te brengen. Een voorbeeld hiervan is de gap-analyse tussen datgene wat Direktbank, Defam en VSB op het gebied van hypotheek en consumentief krediet aan systemen beschikbaar hebben.

Tevens heeft de projectgroep, samen met de metiers, vastgesteld wat de migratiestrategie voor de komende periode moet zijn en welke samenhang er is tussen de projecten. Tevens is bepaald welke systemen straks zullen vervallen danwel zullen worden aangepast om als toekomstig gezamenlijk systeem te fungeren.

Wijzigingen in scenario 3

In het definitieve projectmasterplan zijn enkele wijzigingen ten opzichte van het oorspronkelijke scenario 3 te vinden. We noemen hieronder de twee belangrijkste:

- Het verminderen van het aantal TOT-locaties

Door het vertrek en overplaatsingen van een fors aantal IPS-medewerkers met TOT-kennis, is een zeer moeilijke situatie ontstaan binnen de TOT-kantoren. Daarom wordt ernaar gestreefd zo snel mogelijk het aantal TOT-kantoren te reduceren en de kennis te concentreren in de resterende TOT-locaties. Hierdoor wordt het probleem

beheersbaar. In verband hiermee worden de cliënten van de louter Reba-locaties (ca. 45) zoveel mogelijk gemigreerd naar Sprint. De cliënten met producten die we niet direct onder kunnen brengen in Sprint, worden overgeheveld naar de dichtstbijzijnde Peba/Reba-locatie (ca. 35), waar TOT voorlopig nog wel beschikbaar blijft.

- Het naar voren halen van nieuwe ontwikkelingen

Aanvankelijk was de bedoeling om eerst een nieuwe Fortis Bank-architectuur neer te zetten. Vervolgens zouden op basis hiervan nieuwe ontwikkelingen plaatsvinden, zoals betalingsverkeer via internet, beleggingstransacties, voice-responsesystemen, call centres. Op zich een logische aanpak: je legt eerst het fundament en bouwt dan pas het dak. Met name voor IPS zou dat veel te lang duren. In de woorden van de al eerder aangehaalde Kees Beuving: "Dan heb ik over vier jaar een prachtige bank, maar heb ik geen klanten meer." Vandaar dat genoemde nieuwe ontwikkelingen naar voren worden gehaald. Dat zal op een zodanige manier gebeuren dat de nieuw gebouwde elementen straks ook bruikbaar zijn in de nieuwe Fortis Bank-architectuur.

De inhoud van het rapport

Het rapport waarin het projectmasterplan is beschreven, bestaat uit de volgende onderdelen:

- Uit te voeren werkzaamheden (migratiestrategie, projectmasterplan, administratieve organisatie, projectorganisatie).
- Resultaten van de uitgevoerde

onderzoeken (kosten en baten, gap-analyses tussen de huidige systemen, sizing).

- Diverse bijlagen (o.a. blauwdruk informatievoorziening, hardware- en softwarestrategie)

Het volledige rapport is inmiddels ter beschikking gesteld aan alle belanghebbenden.

Organisatie

Op de migratie van de systemen is inmiddels anderhalf jaar gestudeerd. Nu ligt er een projectmasterplan dat voor de komende jaren beschrijft in welke richting er gewerkt gaat worden. Daarmee is ook het moment aangebroken waarop Information Services moet gaan vaststellen op welke wijze de mensen gemigreerd moeten worden. Kees Heijnen heeft hierover inmiddels gesprekken gevoerd met onder andere John Peters (HRM) en Riet van der Vliet (Organisatie).

Het aanpassen van de organisatie is de verantwoordelijkheid van de hiërarchie, niet van de projectgroep. Kees Heijnen zegt hierover: "Het gaat mij er niet om hoe het gebeurt, als het maar gestructureerd gebeurt. Dat het gefaseerd gebeurt en dat het resultaten oplevert. Wat ik belangrijk vind is dat iedereen gelijk wordt behandeld. We moeten niet de situatie krijgen dat mensen moeten solliciteren op hun eigen baan, dat iemand die hier al twintig jaar werkt een assesment mee moet maken."

Waarmee Kees gezegd wil hebben dat het migratietraject alleen kans van slagen heeft als dit in een positieve sfeer gebeurt, met mensen die er vóór willen gaan.

Stuurgroep en projectgroepen

De *stuurgroep* bestaat uit Bert Schoenmakers (voorzitter), Frans van der Horst (Raad van Bestuur), Kees Heijnen (projectleider migratie), Jan Oomes (IPS), Jan Bijloos (MEC), Jack Mondt (FCO) en Geerard van Giessel (SSC).

Projectbemanning MEC: Erik Thyssen (voorzitter stuurgroep), André van Berkum (projectvoorzitter), Govert Eggink (projectleider).

Projectbemanning IPS Reba: voorzitter stuurgroep (nog niet bekend), Jos Langendam (projectvoorzitter), Henk Kutterink (projectleider Reba-conversie), Frans Leijdekkers (projectleider Peba).

Het projectmasterplan is opgesteld door Kees Heijnen, Martin de Borst, Leo van Brandwijk, Henk Houtzager, Egbert Lavaleije, Frans Leijdekkers, Jan Remmelt Nagel, Angelique Pieters, Louis Smulders en Ed Wilkes.

De informatie voor dit artikel werd verstrekt door Kees Heijnen.

Tekst Nico Spilt.

OR-advies

De ondernemingsraad Fortis Bank heeft onlangs een advies uitgebracht over het voorgenomen besluit om de drie IT-organisaties samen te voegen.

De inhoud van het advies zal door de ondernemingsraad zelf worden bekend gemaakt. Als het advies door de Raad van Bestuur wordt overgenomen, staat de weg open om de huidige projectorganisatie om te vormen tot een 'echt' Information Services.

We gaan de wereld niet op zijn kop zetten

Op 31 augustus vond, dit keer in Woerden, een keyplayersbijeenkomst plaats.

Keyplayers zijn leidinggevend en anderen die betrokken zijn bij het uitvoeren en bepalen van het beleid. Bij elkaar zo'n 90 IS-collega's, die zoals gebruikelijk vrijwel allemaal aanwezig waren.

Tussenbalans van het 100-dagenproject

Als eerste kwam Bert Schoenmakers aan het woord. Hij maakte de tussenbalans op van het 100-dagenproject, waaraan we in het eerste nummer van Expertise reeds aandacht besteedden. Op het moment van zijn presentatie was dit project voor 2/3 gevorderd.

De 100 dagen worden gebruikt om de wereld om ons heen beter in kaart te brengen, aldus Bert. Bij accountmanagement hebben we bijvoorbeeld geconstateerd dat we flink onder de sterkte zitten, en dat we daar dus actie op moeten ondernemen.

Een probleemgebied is ook de relatie tussen ons en de klant. Dit speelt met name bij IPS. De afgelopen tijd is bijna wekelijks overleg geweest tussen het MT van IPS en dat van ISE, met als doel de onderlinge communicatie te verbeteren.

Aan de projectenkant is een groep onder leiding van Piet van Holst bezig om te kijken waar we dingen sneller en beter kunnen aanpakken.

Zoals al eerder aangekondigd, worden bij OS de processen in kaart gebracht. Hetzelfde gebeurt met de processen op administratief gebied, samen met

Marceline Beijer, en bij human resources, samen met John Peters. Nadat alles in kaart is gebracht, zullen er keuzes worden gemaakt over de richting en over de wijze van aanpak.

Toptien van verbetervoorstellen

Heel belangrijk zijn de reacties van de medewerkers geweest. Ruim 35 reacties zijn er binnengekomen, ondertekend door meer dan 140 medewerkers. Hun ideeën en aanbevelingen zijn gebundeld. Vervolgens is er een toptien van verbetervoorstellen samengesteld. Op nummer één staat onbetwist dat we onze processen moeten verbeteren. Er is een heel scala van concrete aanbevelingen gedaan. Bert sprak nogmaals zijn grote waardering uit voor degenen die hebben gereageerd.

In de loop van september zal er gesproken gaan worden met de mensen die midden in de processen staan, dus met mensen van de werkvloer. We gaan met z'n allen bekijken welke verbeteringen we kunnen aanbrengen. We gaan daarbij niet de wereld op zijn kop zetten. De doelstelling is dat we aan het eind van de 100 dagen (eind september dus) een lijst met plannen hebben die we gaan uitvoeren.

Deze plannen zullen in een nieuw

Focusprogramma worden gebundeld. Daar zitten de veranderingstrajecten in die we het komende jaar gaan oppakken. We gaan niet van de ene op de andere dag dingen 100% anders doen. Het zal geleidelijk gaan, waarbij we ons eerst richten op de grootste problemen. We beginnen met die problemen waarmee we het snelst kunnen scoren door ze op te lossen.

Zoveel aardige dingen in ons vak

Uit gesprekken met onze klanten is naar voren gekomen dat die één belangrijke boodschap voor ons hebben: we moeten zorgen dat onze basisdienstverlening goed is. Daarna kun je over andere zaken gaan praten. Dit betekent niet dat ISE het over de hele linie slecht doet, in tegendeel, maar er zijn wel te veel dingen die we niet goed doen.

We zijn er het afgelopen jaar niet in geslaagd om een organisatie neer te zetten die goed marcheert. We hebben nu nog één keer de kans om het wel goed te doen. Op het moment dat helder is wat er moet gebeuren, gaan we dat samen doen, met alle neuzen in dezelfde richting.

Tot slot vertelde Bert wat het belangrijkste is: dat iedereen lol heeft in zijn werk, lol heeft in de resultaten en de successen die we behalen. Er zitten immers zoveel aardige dingen in ons vak.

Migratie

Vervolgens kwam Kees Heijnen aan het woord. Hij vertelde over de belangrijke vorderingen die in het migratietraject zijn gemaakt. Meer hierover in het artikel op de voorpagina.

Eén desktop voor Fortis Bank

Bij de kantoren van onze Belgische bankcollega's staan handgeschreven

borden. Hierop staat dat dit weliswaar een Fortis-kantoor is, maar dat hier alleen

klanten van de voormalige Generale Bank voor hun verrichtingen terecht kunnen.

Klanten van de voormalige ASLK kunnen op zo'n kantoor op geen enkele wijze geholpen worden.

In Nederland zijn we al iets verder met de integratie. Daar zit achter de balie een schakelaar die je alleen maar in de stand "TOT" of "WPO" hoeft te zetten. Voor de klant lijkt het dus al een echt Fortis-kantoor. Voor de medewerkers van de bank is dit natuurlijk minder handig. Daarom is de afgelopen maanden hard gewerkt aan de volgende stap in het integratieproces: zorgen dat er één desktop komt. Dat wil zeggen dat de schakelaar achter de balie vervalt, en dat de bankmedewerkers via een icoontje op hun scherm kunnen kiezen welk programma ze nodig hebben.

Fortis Bank Office

Dit artikel gaat over het project "1 Desktop". De belangrijkste doelstelling is het op de kantoren via één desktop toegankelijk maken van applicaties uit de VSB4-omgeving en TOT Office. Verder leidt dit project tot een grotere uniformiteit in de andere applicaties. Er zijn nu bijvoorbeeld twee e-mailprogramma's en twee correspondentiesystemen. Daarvan kan er steeds één vervallen. Verder kan het beheer efficiënter plaatsvinden. De naam van de nieuwe desktop is Fortis Bank Office.

Het project "1 Desktop" bestaat uit een aantal deelprojecten, waarvan de

eerste twee medio oktober zullen zijn afgerond:

- SQL Windows naar Centura
- elimineren WPO op Windows 3.11
- uitfasen CP2000
- uitfasen TOT Office-werkstation

Een vijfde deelproject is het faciliteren van de ME Business Centers. Meer hierover in het kader op pagina 7.

SQL Windows naar Centura

Een aantal applicaties, waaronder de WPO-applicatie van de voormalige VSB Bank, zijn ontwikkeld met SQL Windows onder Windows 3.11, dat oorspronkelijk geleverd werd door Gupta. De huidige leverancier is Centura en het product heet ook zo, vandaar de naam van dit deelproject: SQL Windows naar Centura.

De belangrijkste opgave was het ombouwen van WPO van een 16-bits-naar een 32-bits applicatie voor de NT-werkplekken. Dit was nodig omdat WPO aan alle kanten uit zijn voegen dreigde te barsten. De applicatie is al een paar keer in stukken geknipt. Eerst in een frontoffice- en een backoffice-gedeelte. Later is het betalingsverkeer eruit gelicht en in een aparte applicatie ondergebracht. Maar nu staat de euro voor de deur,

en er is niemand die durft te garanderen dat WPO nog op de been blijft nadat de euro-aanpassingen zijn doorgevoerd.

Voor de gebruikers zou de overstap naar de 32-bits versie van WPO transparant moeten zijn, maar dit bleek toch niet helemaal het geval. Het ging hier voornamelijk om kleine verschillen, zoals de kleuren op het scherm, waarvoor Windows NT andere standaards heeft. Dat is geen ramp, behalve als je opeens naar een grijze tekst op een iets minder grijze achtergrond zit te kijken. Het heeft veel tijd gekost om dit waar mogelijk te herstellen. Verder is de 32-bits versie veel sneller, zodat bepaalde statusboodschappen onleesbaar snel voorbij flitsen op het scherm. In komende releases van WPO zullen deze en enkele cosmetische onvolkomenheden zo veel mogelijk worden verholpen.

Elimineren WPO op Windows 3.11

De 32-bitsversie van WPO draait alleen onder Windows NT. Een belangrijke randvoorwaarde voor het deelproject Centura was daarom, dat alle nog aanwezige WPO-werkplekken op Windows 3.11 zouden verdwijnen. Of 'geëlimineerd', zoals men het in dit project een beetje plastisch uitdrukt. De bankkantoren zijn vorig jaar al overgegaan van Windows 3.11 naar NT, maar op verschillende andere plaatsen binnen de bank was Windows 3.11 nog wel in gebruik.

Het meest overzichtelijke probleem vormden de laptops die voor WPO geschikt moeten zijn. Als ze standalone worden gebruikt draaien deze

laptops onder Windows 95, maar bij gebruik in een docking-station werden ze opgestart onder Windows 3.11. Deze laptops - het bleken er bij elkaar 65 te zijn - zijn inmiddels allemaal vervangen. Er was geen tijd om hier een volledige NT-omgeving voor te realiseren. Gekozen is daarom voor een dual-boot-machine. Stand-alone draait de laptop voorlopig nog steeds onder Windows 95, maar in een docking-station gedragen ze zich als een VSB4-station (NT-client).

WPO wordt ook gebruikt door de backoffice-afdelingen van de bank, op zo'n 500 werkplekken. Het gaat hier om centrale afdelingen als Operations en Verkoopondersteuning, en het Contact Center in Amstelveen. Deze afdelingen beschikten over pc's waarmee ze toegang hadden tot WPO. Deze pc's draaiden nog onder Windows 3.11, en moesten dus verdwijnen. Dit moest gebeuren door de WPO-applicatie beschikbaar te stellen op de standaardomgeving die in de backoffice van de bank wordt gebruikt. Deze standaard heet Fortis1.

Fortis1 is een homogene NT-configuratie: zowel de clients als de servers draaien onder Windows NT, terwijl in de kantorenorganisatie wordt gewerkt met Novell-servers en NT-clients. Dit maakt het traject niet alleen technisch maar ook organisatorisch lastig. Bij OS zijn Novell en NT namelijk gescheiden werelden. Men is wel bezig met een reorganisatie om er één geheel van te maken, maar zover is het nog niet. Daarnaast moest het project voor een groot deel in de vakantieperiode plaatsvinden.

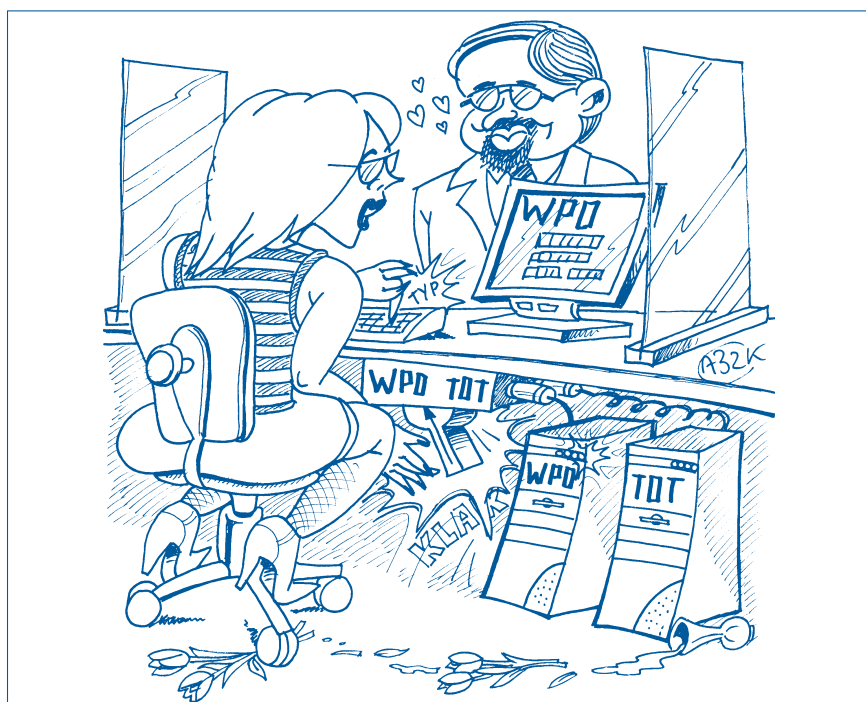
Het einde van de boekjesprinter

De laatste spaarbank die nog boekjes uitgaf was Breukelen. Ingewijden wisten dat als je daar een spaarboekje opende voor een pasgeboren kind of kleinkind, er namens de directie nog een extraatje werd gestort. Voor dit soort tradities is binnen Fortis Bank geen plaats meer. Hoewel er dus geen boekjes meer bestaan, werden op veel kantoren nog wel boekjesprinters gebruikt, echter alleen om formulieren te bedrukken. Met de eliminatie van Windows 3.11 zijn ook deze printers verdwenen. Ze zijn vervangen door de binnen de bank welbekende C.ITOH-printers.

Uitfaseren CP2000 en TOT Office-werkstation

De TOT Office-werkstations (Windows 3.11) zijn aangesloten op een Unix-server. De CP2000 is de centrale front-endprocessor die de schakel vormt tussen de Unix-servers en het Unisys-mainframe. Voor het uitfaseren deze werkstations en de CP2000 was een scenario opgesteld, waaraan al sinds het voorjaar van 2000 wordt gewerkt. Dat scenario is inmiddels aangepast, zodat beter kan worden ingespeeld op de plannen en tijdslijnen van het migratieproject dat onder leiding van Kees Heijnen plaatsvindt. Meer over het migratietraject lees je in het artikel op de voorpagina.

Kort gezegd komt het erop neer dat TOT Office versneld zal worden uit-



gefaseerd. De applicaties zullen worden aangepast, zodat ze geschikt zijn voor de nieuwe desktop: Fortis Bank Office. Althans voor zover deze applicaties nog nodig zijn. In veel gevallen bestaat er immers een overlap met applicaties die in de VSB4-omgeving beschikbaar zijn. Denk aan e-mailprogramma's, BKR-toetsing en correspondentiesystemen. Uit deze systemen wordt er steeds één gekozen die in de nieuwe desktop een plaats vindt. Ook van programma's als Word en Excel zal overal dezelfde versie, namelijk Office95, worden gebruikt.

De bedoeling is dat de nieuwe desktop in de eerste helft van 2001 beschikbaar is op alle kantoren en hoofdkantoorafdelingen waar nu TOT-Office wordt gebruikt. Dit houdt niet in dat de TOT-applicaties op NT-clients binnen Fortis1 ook beschik-

baar komen. De CP2000 zal in gebruik blijven totdat het Unisys-mainframe verdwijnt, naar verwachting over twee tot drie jaar.

In een volgend nummer zullen we uitgebreider aandacht besteden aan het uitfasen van TOT Office.

De informatie voor dit artikel werd verstrekt door Kees Schmitz (project-manager), Dick Mink (SQL Windows naar Centura) en Evert van Laar (eliminieren Windows 3.11). Tekst Nico Spilt, cartoon Alex Blomsma.

Faciliteren ME Business Centers

De Business Centers van MEC werken eveneens met TOT Office. Dit najaar willen de Business Centers beschikken over een infrastructuur om het Sales Management System (SMS) te kunnen gebruiken. SMS is onder andere bedoeld voor het ondersteunen van de verkoopactiviteiten van de ME-accountmanagers.

Voor SMS is een browser nodig: Internet Explorer 4. Deze browser is echter niet beschikbaar voor TOT Office en is hier ook niet geschikt voor te maken. Om deze reden vindt er een uitrol plaats van circa 40 werkplekken waarmee de Business Centers toegang krijgen tot de VSB4-omgeving. Dit is dus een tijdelijke oplossing, want volgend jaar gaan de Business Centers ook op Fortis Bank Office over. Dit zou echter te laat zijn om in oktober met SMS te kunnen beginnen.

Interne projecten van Development

door **Gilbert Govers**

Er gebeurt veel binnen Development. Ook zaken die op onze toekomst als Development van invloed zijn. Helaas communiceren wij hier te weinig over. Hier komt verandering in. Voortaan zal op periodieke basis een rapportage verschijnen over de status van de interne projecten van Development. In dit statusverslag is een onderverdeling gemaakt tussen organisatorische projecten en IT-projecten:

Organisatorische projecten zijn projecten die zich richten op hoe wij onze processen in de toekomst zodanig kunnen inrichten en verbete-

ren, dat we spreken over een IS-proces en dit niet meer relateren aan een vroegere bank. Tevens richten deze projecten zich op de vraag, met welke ontwikkelomgevingen we in de toekomst systemen blijven ontwikkelen - en dus ook welke ontwikkelomgevingen we niet langer zullen gebruiken. Daarnaast buigen we ons over de vraag hoe we centraal informatie en documentatie beschikbaar stellen ten behoeve van Development. Kortom: hoe gaan we als Development de toekomst in. Daarnaast hebben we nog de IT-projecten. Deze projecten richten zich op

die automatiseringssystemen waarvan Development eigenaar is en waar op basis van een 'business case' wijzigingen op uitgevoerd worden of waar sprake is van nieuwbouw of pakketselectie.

Deze rapportage (zie pagina 8 en 9) zal om de twee of drie maanden verschijnen. Omdat dit de eerste keer is, is bij elk project wat meer uitleg gegeven. Ik hoop dat deze informatie in een behoefte voorziet.

Indien er vragen of opmerkingen zijn, dan ben ik te bereiken via gilbert.govers@nl.fortisbank.com.

Status van de organisatorische projecten

Implementatie nieuwe testwerkwijze

Begindatum: 01-02-2000,
einddatum: 01-08-2001

Dit project heeft als doel voor Development één testmanagementmethode uit te rollen. Binnen de sector Rotterdam is reeds gestart met het uitrollen. In de zomermaanden heeft dit project stilgelegen doordat de (externe) projectleider moest afhaken wegens privé-omstandigheden.

Medio augustus is een nieuwe projectleider aangesteld. Dit is Theo Feenstra, onder wiens leiding het project een doorstart zal krijgen. (Zie ook het interview met Hans Damen in het eerste nummer van Expertise.)

Saneren ontwikkelomgevingen

Begindatum: 15-06-2000,
einddatum: 31-12-2001

Dit project richt zich op producten die tot de kerncompetentie 'software engineering' behoren. Dit houdt in het saneren van de niet-standaardproducten en de migratie/conversie naar de standaardontwikkelomgevingen, met als doel:

- Integratie van de diverse ontwikkelomgevingen in navolging van de juridische en commerciële integratie van Fortis Bank en ter realisatie van de infrastructurele en administratieve organisatie van Fortis Bank.
- Vereenvoudiging, met als achtergrond: het verhogen van de kwaliteit van de te ontwikkelen en ontwikkelde software en het verlagen van de kosten/investeringen van en in ontwikkelomgevingen.

Inmiddels is een plan van aanpak voor de 'richtfase' opgeleverd. Deze fase richt zich op een verkenning van de te saneren ontwikkelomgevingen en zal een aanloop tot besluitvorming geven over handhaving, herleving, vervanging, afbouw en/of outsourcing van ontwikkelomgevingen. Het conceptplan van aanpak wordt ter accordering aan het MT Development aangeboden.

Introductie van één projectmanagementmethode

Begindatum: 01-06-2000,
einddatum: 31-12-2001.

Dit project heeft tot doel één projectmanagementmethode te kiezen ten einde harmonisatie in het projectmanagement te bewerkstelligen. Naast het opleveren van één integrale aanpak richting de klant, dient dit project tevens een meetsysteem en hulpmiddelen ter ondersteuning van het (project)management op te leveren. Dit traject is op Fortis IS-niveau getrokken en heeft inmiddels tot de besluitvorming geleid dat voor geheel IS de Fortis Projectmanagementmethode gehanteerd gaat worden. Uitwerking en implementatie hiervan is eind augustus weer opgepakt. Dit traject wordt geïntegreerd met de implementatie van het gewijzigde projectbesturingsproces.

Handboek Informatisering en ontsluiten van gestandaardiseerde doc

Begindatum: 01-02-2000,
einddatum: 31-10-2000

Dit project is een samenvoeging van het 'Handboek Informatisering' (ex-MP) met het project 'Voorstel en ontsluiten van gestandaardiseerde doc'. Dit project moet leiden tot een Developmentbreed beschikbaar en toekomstgericht medium, om gestandaardiseerde documentatie centraal en eenduidig ter beschikking te stellen. Aanleiding om dit project snel op te starten is het feit dat het huidige MP-handboek vol is. Het vooronderzoek is inmiddels afgerond. Het resultaat van dit vooronderzoek geeft nog te veel twijfels over de voorgestelde oplossingsrichting. Afgesproken is om in een 'proof of concept' (11-09-2000) een aantal van de gewenste functionaliteiten te realiseren en te toetsen of deze in de richting gaan van de gewenste oplossing. Uitgangspunt is een web-based oplossing gebaseerd op Lotus Notes Domino. Na de proof of concept kan eventueel worden besloten om de conversie van de huidige ex-MP-handboeken af te splitsen van de toekomstgerichte oplossing, aangezien het met betrekking tot de handboeken om een tijdelijke oplossing gaat.

Status van IT Projecten

Uitbouw van de SW-factories voor JAVA en NOTES

Onder deze budgetpost worden binnen het E-centre twee projecten uitgevoerd:

- Optimaliseren van de DSDM-methode en -processen

Begindatum: 14-02-2000,
einddatum: 31-12-2000

De procesbeschrijving die vorig jaar is gemaakt in het kader van JOO en NOO is uitgebouwd met documenttemplates, agendatemplaten en checklists. Voorbeelden zijn toegevoegd uit projecten. Er is een overzicht gemaakt van de procesbeschrijvingen, templates e.d. onder de naam 'RAD toolbox'. Iedere medewerker binnen de afdeling heeft deze toolbox op zijn desktop gekregen. Sinds juli is er een DSDM-medewerker in dienst gekomen, die de externe vervangt, waardoor kennisoverdracht is opgestart.

- Inbedding en uitbouw van componenten en configuratiebeheer

Begindatum: 01-06-2000,
einddatum: 31-12-2000

Er is een voorstel gemaakt voor een stappenplan voor de invoering van Component Based Development. Hierop is verder nog geen actie ondernomen.

Verbeteren/optimaliseren testmanagement

Onder deze budgetpost worden binnen Testmanagement twee projecten uitgevoerd:

- Bevingingenregistratiesysteem

Begindatum: 01-04-2000,
einddatum: 15-09-2000

Op basis van het acceptatierapport wordt het Bevingingenregistratiesysteem (BRS) wel of niet vrijgegeven voor breed gebruik. Tot die tijd wordt door het SAP HR-project het BRS in pilot gebruikt. Het BRS is een web-based oplossing ten behoeve van het registreren en bijhouden van de status van testbevingingen. Aangezien op korte termijn hier behoefte aan was, is gekozen tot het zelf bouwen.

Op de langere termijn moet op IS-niveau bekeken en bepaald worden welke van de vele registratiesystemen de voorkeur heeft.

- Uitbreiden (ex-MP) systeemtestomgeving

Begindatum: 01-03-2000,
einddatum: 31-12-2000

Het vooronderzoek is afgerond. Uit het vooronderzoek is een oplossingsrichting gekozen, die uitgaat van het dynamisch aanmaken van systeemtestomgevingen (CICS-en). Deze oplossing draagt zorg voor het flexibel kunnen omgaan met de systeemtestomgeving, door op afroep voor projecten testomgevingen aan te maken met een projecteigen database, ten behoeve van gecombineerde online/batch testen. Voor de realisatie hiervan is een extra budget benodigd. Het MT Development is hiermee akkoord gegaan.

Vooronderzoek vervanging ESDF

Begindatum: 01-04-2000,
einddatum: 01-03-2001

Dit vooronderzoek is begin dit jaar, wegens andere prioriteiten, door het MT IS stilgelegd. Op basis van een overleg tussen Development en S&A (Gert Jan van der Leer) wordt dit project een doorstart te geven. Gert Jan zal hiertoe een voorstel doen uitgaan richting het MT IS

Inrichten nieuwe testomgeving buitenlandse kantoren

Begindatum: 01-04-2000,
einddatum: 31-10-2000

Dit project valt geheel onder het Development Team Private Banking & Trust. Het vooronderzoek naar de beschikbare infrastructuur voor het testen van applicaties ten behoeve van de buitenlandse kantoren is afgerond. Uit dit onderzoek is de conclusie getrokken, dat de huidige infrastructuur voldoet, mits de daarop beschikbare werkplekken (vier) kunnen worden gemoderniseerd. Hiertoe is een voorstel opgeleverd dat aan het MT Development is voorgelegd.

Release-onderwerpen administratie-systeem applicatiebeheer (ONA)

Begindatum: 01-04-2000,
einddatum: ??

In het ONA-systeem worden de wijzigings-

aanvragen geadmistreerd en bijgehouden ten behoeve van ex-MP-systemen. Deze release heeft tot doel het groot en achters-tallig onderhoud te realiseren, waardoor er efficiënter met de wijzigingsaanvragen wordt omgesprongen en er minder capaciteit in het onderhoud van dit systeem gaat zitten. Van deze release is 25% gerealiseerd. De overige functionaliteiten kunnen alleen gerealiseerd worden met een nieuwe versie van Visual Basic. Deze nieuwe versie is alleen onder Windows NT beschikbaar, terwijl de ontwikkelaars nog gebruik maken van OS/2. Dit is een van de redenen waarom dit project is stilgelegd. Een andere reden is dat ONA moet aansluiten op IP in plaats van Artemis, waardoor het verstandiger is te wachten totdat IP is uitgerold (zie ook het artikel op pagina 10-red.). Verder zal op IS-niveau bekeken en bepaald moeten worden welke van de vele registratiesystemen de voorkeur heeft (op basis van gevraagde functionaliteiten), zodat men weet in welke systemen geïnvesteerd moet worden en welke niet.

Pilot ter verbetering Oracle ontwikkel- en DBA-functie

Startdatum 01-05-2000,
einddatum: 31-10-2000

Deze pilot (vooronderzoek) richt zich op hulpmiddelen die door middel van debugging en tuning/optimizing functionaliteit, een aanzienlijke verbetering dienen te bewerkstelligen:

- een besparing van 10 à 15% op de ontwikkeltijd door vroegtijdig in het ontwikkelproces ontdekken van fouten;
- een besparing te realiseren door in het ontwikkelproces van SQL-statements knelpunten met betrekking tot de performance vroegtijdig te ontdekken, en in geval van productionele problemen de mogelijkheid te hebben een analyse uit te voeren in plaats van het inhuren van externe consultancy en/of uitbreiden van hardware.

De pilot is afgerond. Vanuit de evaluatie zijn de tools van Compuware (Dbpartner en Xpeditier) als voldoende naar voren gekomen. Voor verdere implementatie

binnen Development ligt een voorstel bij het MT Development ter accordering van het benodigde budget.

Workflowtool ten behoeve van main-frame-implementaties

Dit is een project dat gestart is op initiatief van Walter van Werkhoven. De uitvoering vond plaats door een IT-trainee en drukte derhalve niet op het budget interne projecten. Doelstelling was om een workflowtool te realiseren, waarmee opdrachtverstrekking/voortgangsbewaking richting Development Services/MFS gerealiseerd kon worden. Dit project is stilgezet aangezien de opdracht niet door de IT-trainee gerealiseerd kon worden. Verder moet op IS-niveau bekeken en bepaald worden welke van de vele registratiesystemen de voorkeur heeft (op basis van gevraagde functionaliteiten), zodat men weet in welke systemen geïnvesteerd moet worden en welke niet.

Update Tellus

Onlangs is versie 2.31 van het Change Managementsysteem Tellus in gebruik genomen. Tellus is uitgebreid met een online beschikbaarheidsplanning, en het order- en projectnummer zijn nu 'klikbaar'. De planning werd voorheen handmatig gemaakt en rondgestuurd



naar de Service Desk, Operations, de piketdienstmedewerkers en overige belanghebbenden. In de beschikbaarheidsplanning zijn changes opgenomen die bepaalde beschikbaarheid vereisen, non-beschikbaarheid veroorzaken of waarvan Change Management vindt dat deze gemeld moeten worden, bijv. aan het CAB (Change Advisory Board).

Tellus is op te roepen vanuit je browser (<http://tellus/>) en nog makkelijker: vanaf onze Infonet-site door op het icoon te klikken.

Robofred met pensioen

Enthousiast kwam Frans Jooren terug van zijn bezoek aan België. Wat hij daar had gezien! In zijn eigen computercentrum liepen de operators nog te zeulen met grote magneetbanden. Dat moest anders: er zou een robot komen. Er werd nog wel even een onderzoek gedaan naar andere modellen, maar dat waren eigenlijk geautomatiseerde tapekluisen, waar je aan de buitenkant niets aan zag. Het werd dus een echte robot, zo eentje die je ook in autofabrieken ziet.

Acht jaar lang heeft Robofred (genoemd naar Fred Kuhuwaël, een operator die met de vut ging) onverstoord zijn werk

gedaan. Met zijn arm kon hij overal bij: tapes pakken uit het rek en die vervolgens op de millimeter nauwkeurig in de juiste tape-unit steken. Maar nu heeft de techniek hem ingehaald, zo gaat dat nu eenmaal. De opslagcapaciteit van vaste schijven is enorm toegenomen, en wat er nog aan tapes wordt gebruikt heeft het formaat van een flink cassettebandje. Dat past allemaal in een soort jukebox die in een hoekje van de computerzaal staat.

Robofred stond pontificaal opgesteld vlak voor 'de brug', zodat je hem goed kon zien. Leuk voor de bezoekers. Een bezwaar was dat het verwisselen van

tapes voornamelijk 's nachts plaatvond, tijdens de batchprocessen. Daarom was er een speciale bezoekersknop: als je daarop drukte ging Robofred in hoog tempo allerlei overbodige handelingen verrichten.

Robofred is nu met pensioen. Zijn jongere collega Robospits is nog wel actief. Zolang het duurt zal die op zijn eigen spoorlijntje heen en weer racen tussen de rekken met tapes.

De foto's zijn gemaakt op 30 november 1992. Frans Jooren (midden op de rechterfoto) heeft zojuist met een druk op de knop Robofred aan het werk gezet.

Tekst en foto's Nico Spilt.



Intelligent plannen met IP

Iedereen begrijpt dat tijdschrijven belangrijk is. Alleen op deze manier is het mogelijk om het werk goed te plannen en om op een correcte manier kosten door te belasten aan de klanten.

We kennen bij Information Services drie planningssystemen. Ex-IAFN gebruikt Intelligent Planner (IP), ex-MeesPierson werkt met Artemis, terwijl ex-GBN tot enige tijd geleden met Vapour werkte. Bij IP en Artemis moeten de medewerkers zelf hun uren inbrengen via hun pc. Bij Vapour werden er werkbriefjes inge-

vuld, die door het secretariaat in Vapour werden ingebracht. Die werkbriefjes zijn er nog steeds, maar het secretariaat werkt inmiddels met IP.

Intelligent Planner Office

Binnenkort komt er een nieuw tijdschrijfsysteem, dat door heel Informa-

tion Services zal worden gebruikt. Voor degenen die nu met Timesheet werken verandert er het minst. Zij gaan werken met Intelligent Planner Office (IPO). De presentatie op het scherm en de werkwijze zijn iets anders, namelijk browser-based, en de bedoeling is dat het wat makkelijker en sneller wordt.

Ook Artemis zal worden vervangen door IPO, terwijl degenen die nu nog werkbriefjes invullen straks eveneens IPO op hun werkplek geïnstalleerd krijgen. Omdat IPO geen ingewikkeld programma is, worden er geen cursussen georganiseerd. Er komen tegen die

tijd een duidelijke handleiding en een helpdesk.

IPO is de 'voorkant' van het systeem. De 'achterkant' is het deel dat door de planners wordt gebruikt. Op dit moment werken zij met versie 2.3 van IP. Dat wordt versie 3.4. Die versie kent meer mogelijkheden dan 2.3, maar voorlopig zullen deze niet worden gebruikt. Eerst vindt er een 1-op-1 conversie plaats. Pas later zal er gekeken worden naar de extra's die versie 3.4 te bieden heeft. Ook voor IP 3.4 zullen geen cursussen worden georganiseerd, behalve wellicht voor degenen die nog niet gewend zijn om met behulp van IP te plannen.

6 november is D-day

De afgelopen maanden is in een testomgeving proefgedraaid met IPO en IP 3.4. Op maandag 2 oktober zal de nieuwe omgeving in productie gaan. Vanaf dat moment gaan de huidige gebruikers van IP 2.3 over naar IP 3.4. Dit geldt ook voor de ex-GBN-collega's die nu nog werkbriefjes gebruiken.

In de eerste week van november zal de conversie van Artemis naar IP 3.4 plaatsvinden. Met ingang van maandag 6 november 2000 schrijven alle ISE-medewerkers hun uren in IP 3.4. Tot eind 2000 zal Artemis ter beschikking blijven voor het raadplegen van histori-

sche gegevens. Als na enige tijd blijkt dat IP 3.4 goed functioneert, zal zoals gezegd gekeken worden naar de extra mogelijkheden die de nieuwe versie biedt.

Project

De implementatie vindt plaats in opdracht van Managementteam Information Services. Projectmanager is Walther Koeckhoven. Bij het project is ook AMEV I&P betrokken, omdat de verzekeringscollega's van ex-IAFN nog in het bestand van Information Services zitten. Zij zullen bij de ontvlechting worden overgeheveld naar het bestand van AMEV, dat zelf ook met IP gaat werken.

Nieuw personeelsinformatiesysteem

Sinds begin augustus beschikt IS over een nieuw personeelsinformatiesysteem. Dit systeem verzorgt de toegang tot het zogeheten stambestand van Information Services. In dit stambestand bevinden zich de gegevens van alle medewerkers.

Het bestand wordt vooral gebruikt door HRM, een afdeling die over diverse locaties is verspreid. Tot voor kort kon men het bestand vanuit Amsterdam en Rotterdam niet rechtstreeks benaderen. Hier werd gewerkt met een kopie van het stambestand, die eenmaal per week vanuit het centrale bestand werd bijgewerkt. Een omslachtige procedure, met bovendien het nadeel dat de gegevens niet altijd actueel waren.

Aan deze situatie is nu een eind gekomen: het stambestand kan vanaf elke werkplek in Nederland worden geraadpleegd en gemuteerd. Uiteraard alleen door gebruikers die daarvoor zijn geautoriseerd. Behalve HRM zijn er ook verschillende andere gebruikers, zoals Control & Support en Facilities. Zij hebben alleen toegang tot die gegevens die ze voor hun werk nodig hebben. Het stambestand

bevat immers ook privacy-gevoelige gegevens.

Toegevoegde waarde voor de metiers

Het stambestand staat op een SQL-server in Woerden. Daar omheen is een infrastructuur opgebouwd die het mogelijk maakt om deze server vanuit elke locatie te benaderen. Deze infrastructuur kan ook voor andere toepassingen worden gebruikt, ook voor die van andere Fortis-onderdelen. De bouw van dit systeem heeft daarmee een belangrijke toegevoegde waarde opgeleverd voor de metiers van Fortis Bank.

Om het stambestand te kunnen raadplegen en muteren, is een applicatie gebouwd door Desktop Services. Ingevoerde gegevens worden zoveel mogelijk automatisch gecontroleerd. Aan het bestand zijn nieuwe velden toegevoegd, terwijl andere zijn geschoond, zodat de personele informatie eenduidig, juist en volledig is. De opgeslagen gegevens kunnen door middel van queries worden opgevraagd. Daarnaast zijn er diverse standaardrapportages mogelijk.

De komende maanden zal er door de gebruikers worden proefgedraaid, zodat het systeem waar nodig nog kan worden verbeterd. Ook moet het systeem nog worden aangepast aan de euro; dit zal binnenkort gebeuren. Het systeem is reeds voorbereid op de koppeling met PISA, het toekomstige centrale personeelsinformatiesysteem van Fortis Bank.

Bouw en beheer

Opdrachtgever voor de bouw was HRM (John Peters); medeopdrachtgever was Control & Support (Marceline Beijer). De projectleiding was in handen van Carla Uittenhout. De realisatie vond plaats door Maarten Mantel van Desktop Services, onder leiding van Jan van Eijk. De inrichting van de server is verzorgd door Marco Hebing van Operational Services.

Het functioneel beheer is in handen van Annelies Buiten van HRM. Zij vertrouwde ons toe dat ze zeer tevreden is; af en toe duikt er een kinderziekte op, maar die wordt door Maarten á la minute verholpen.

Personalialia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 augustus 2000

Aanvullingen en correctie op Expertise 1:
Esther Koolmees, medewerker OS Service Desk

Jimmy Kusters, medewerker OS Service Desk

Angelique van der Laan-de Kort, programmeur Development Finance & Control / Corporate Center

1 september 2000

Corinne Dotman, technisch ontwerper Development Information Banking

Arjan van der Laan, junior technisch specialist OS Client Server Management
Jeroen van der Leer, teamcoördinator OS Client Server Management

Claudine Veer, functioneel ontwerper bij Development Services

Harm-Jan Veldhoen, medewerker OS Service Desk

Bob Zuidema, medewerker OS Support, Quality & Security Management

4 september 2000

Remco Poppen, stagiair bij OS Infrastructure

Overgestapt

21 augustus 2000

Wilma Kleijn is overgestapt van secretariaat HRM/O&C naar secretariaat IPS Human Resource

1 september 2000

Peter Lablans is overgestapt van OS Security Management naar het Euro Competence Center van Fortis

15 september 2000

Wilma de Koning is overgestapt van OS Service Desk naar MEC Centrale Krediet Administratie

1 oktober 2000

Rob van den Broeck is overgestapt van OS Client Server Management naar MEC TOT Centraal

Uit dienst

31 augustus 2000

Reiny van Es-Arnold, Development MEC

1 september 2000

Harrie Blaak, OS Service Management

Stan Hol Horeman, OS Operations

Koen van Vliet, OS Service Management

30 september 2000

Richard Kievits, Development Financial Markets

Annemarie Renooy, HRM Rotterdam

1 oktober 2000

Wilco van Ginkel, Strategy & Architectures

Martin van Vliet, Development MEC

Jubilea

Voor het eerst kunnen we nu ook jubilea vermelden van collega's die voorheen bij MeesPierson of Generale Bank in dienst waren. Tevens is het de laatste keer dat we een 30-jarig dienstjubileum vermelden. Dergelijke jubilea waren gebaseerd op een vroegere spaarbankregeling; de 'uitkering' bestond uit een tractatie voor de afdeling van de jubilaris.

1 oktober 2000

Gert Jan van der Leer, 12,5 jaar

Arthur Schepers, 30 jaar

Fons van Veenendaal, 12,5 jaar

1 november 2000

Hans Clements, 12,5 jaar

Marjanna Kohler-ten Wolde, 12,5 jaar

Marry Oorthuysen, 12,5 jaar

René van Rijn, 25 jaar

Sibe Verbeek, 12,5 jaar

1 december 2000

Cees Duifhuis, 12,5 jaar

Berry van der Lit, 12,5 jaar

Roel Vijver, 12,5 jaar

Rectificaties

FIT-krant 15

Tine de Vries is overgestapt naar Fortis

Corporate Centre, Group Human

Resources

Expertise 1

Mey Mey Wijsenbek is HRM Consultant voor Strategisch Account Management in Amsterdam

Welkom Arjan en Alberto

Arjan Bos en *Alberto Liesker* van het Facilitair Bedrijf zijn benoemd tot medewerker Services binnen de afdeling Facilitary Services Woerden. Arjan is op 24 juli begonnen in zijn nieuwe functie en Alberto op 1 september. In Woerden loop je een goede kans dat je hen tegenkomt bij het bezorgen van Expertise.

Mutaties bij HRM

Miranda van der Veen (HRM Consultant in Woerden) is met zwangerschapsverlof. Zij wordt in deze periode vervangen door *Dirk de Vries*. Dirk is sinds begin 1999 bekend met de Fortis-organisatie vanuit een consultantrol bij het Loopbaan Advies Centrum te Rotterdam.

Annemarie Renooy (HRM Support in Rotterdam) heeft per 30 september Fortis verlaten. Voor HRM-aangelegenheden kun je in Rotterdam terecht bij *Inge Postma*.

De afdeling Opleidingen (Tjasker, Woerden) is onlangs versterkt met *Ingrid Karis*. Zij is te bereiken op toestel 83416.

Op Infonet staat een 'smoelenboek' met alle HRM-collega's, inclusief hun takenpakket en telefoonnummers.

In memoriam Theo Verlinde

Op 22 juli is Theo Verlinde, medewerker van Client Service Management in Amsterdam, geheel onverwacht op 34-jarige leeftijd overleden.

Wij zullen een altijd vrolijke en hardwerkende collega moeten missen. De laatste twee jaar was hij werkzaam op de grachten; daar was hij betrokken bij vele verhuizingen. Hij was dan ook bekend bij veel afdelingen. Wij hebben Theo gekend als iemand die altijd voor iedereen klaar stond en waar je altijd van op aankon.