

In dit nummer:

- 1 Het nieuwe handtekeningsysteem van Fortis Bank
- 2 Kosten besparen met RITS
- 5 Mobiele telefonie
- 5 Telefoonstoringen melden
- 5 Bestelprocedures faxapparatuur
- 5 Fax autorisatieaanvragen
- 6 Project Uitwijk S/390 Woerden
- 8 Powerdown-weekend
- 8 36 kilometer glasvezel
- 9 Sociaal Medische Teams
- 10 Dartstoernooi groot succes
- 11 Meer dan een miljoen kaarten
- 11 Routekaartjes Woerden en Rotterdam
- 12 Managers bang voor e-mail
- 12 De cracker gekraakt
- 12 Anton zegt gedag
- 13 Op de fiets
- 13 Secretaressedag
- 14 MT-aangelegenheden
- 15 Een klantteam zonder olifantshuid
- 16 De procesbeheerder: ik ben de SLA
- 18 Gidstip
- 19 Uitrol 1Desktop
- 19 Research-team Frankfurt
- 19 Nieuwe systeemsoftware op de IBM Enterprise Server
- 19 Van de redactie
- 20 Personeel & organisatie
- 20 Colofon

Het nieuwe handtekeningsysteem van Fortis Bank

Handtekeningen zijn ouderwets. We leven immers in de digitale eeuw. Als we geld opnemen toetsen we onze PIN-code in. Elektronische berichten worden versleuteld met behulp van enorme priemgetallen. Deuren openen zich zodra we met ons pasje een magnetische straal passeren. Of wat dacht je van moderne technieken als vingerafdrukherkenning?

Toch heeft de ouderwetse handtekening iets wat de andere technieken niet hebben: een handtekening is onlosmakelijk aan een persoon gebonden.

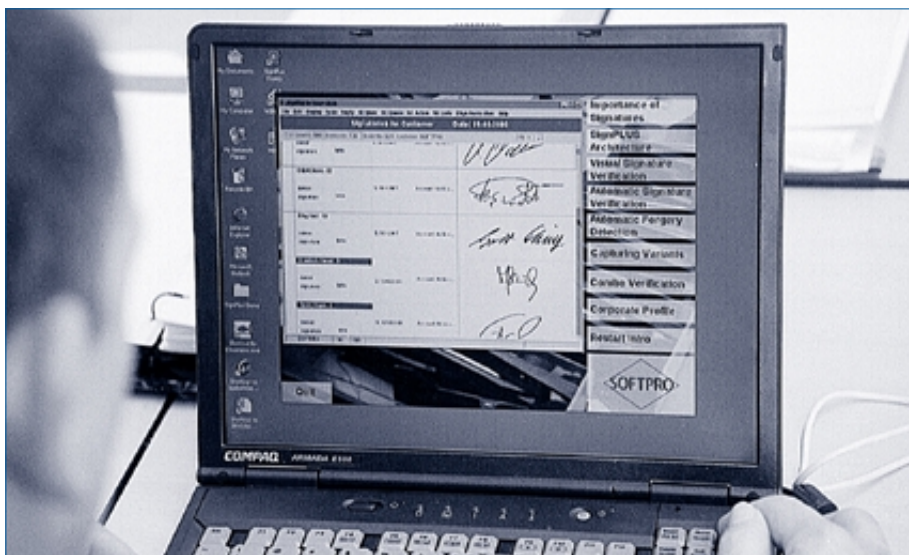
Een PIN-code kan in verkeerde handen vallen, een versleuteld bericht kan worden gekraakt, een pasje kan worden gestolen. En zelfs met vingerafdrukken blijken manipulaties mogelijk te zijn.

Een handtekening is echter moeilijk te imiteren, veel moeilijker dan je in eerste instantie zou denken. Met een beetje oefenen is de vorm nog wel na te

booten, maar niet de manier waarop een handtekening wordt gezet. Bij dat ene streepje naar boven gaat de pen opeens heel snel, en bij dat bochtje aan het eind wordt de pen iets steviger in het papier gedrukt.

Handtekeningen blijken zich daarom nog steeds perfect te lenen voor het beveiligen van betalingsopdrachten. Het enige nadeel is dat het controleren van een handtekening tijd kost. Zeker bij een grote bank als Fortis Bank, waar honderdduizenden betalingsopdrachten per dag worden verwerkt.

ISE-projectleider Martin Vente laat op zijn laptop een demonstratieversie van SignPlus zien. Alle gegevens die vroeger op handtekeningkaarten werden bijgehouden, worden digitaal opgeslagen. Niet alleen de handtekening, maar ook allerlei andere gegevens die voor de fiatting van betalingsopdrachten van belang zijn. Het nieuwe handtekeningsysteem komt als het ware "over" de andere systemen heen te liggen. Het is een aanvulling op SPRINT, TOT en GA, omdat in deze systemen lang niet alles is vastgelegd wat er nu op de handtekeningenkaarten staat geschreven. Dankzij SignPlus wordt het eenvoudiger om die systemen te migreren en te integreren.



Er is op dit gebied al wel iets geautomatiseerd. Zo beschikt Accounts & Payments in Woerden over een bestand van meer dan een miljoen gescande handtekeningen. Dit zijn de handtekeningen van alle klanten van de voormalige VSB Bank. Dit handtekeningbestand wordt gebruikt bij de controle van betalingsopdrachten. Op een beeldscherm verschijnt zowel de handtekening die op de betalingsopdracht staat, als de handtekening die in het systeem is opgeslagen. Deze twee handtekeningen worden "op het oog" met elkaar vergeleken.

Kaartenbakken

Op andere plaatsen binnen Fortis Bank wordt nog steeds met de oude vertrouwde kaartenbakken gewerkt. Om een betalingsopdracht te controleren, haalt men de handtekeningenkaart tevoorschijn. Op die handtekeningkaart staan, behalve de handtekening, vaak ook andere bijzonderheden. Bijvoorbeeld dat een opdracht altijd door twee rekeninghouders moet worden getekend, of dat er andere voorwaarden zijn waaraan een opdracht moet voldoen.

Lastig is, dat een handtekeningkaart altijd maar op één plek aanwezig kan zijn. Heeft een ander kantoor gegevens van die kaart nodig, dan moet zo'n kaart worden gekopieerd of gefaxt. Ook lastig is dat er op handtekeningenkaarten vaak aantekeningen staan die niet in het geautomatiseerde systeem (SPRINT, TOT of GA) zijn vastgelegd.

Automatische handtekeningcontrole

Inmiddels is Fortis Bank druk bezig met het migreren en integreren van systemen. En dus moet er ook een

oplossing komen voor al die handtekeningen en wat daar aan procedures omheen zit. Die oplossing is gevonden in een geavanceerd systeem dat door Fortis Bank is aangekocht, en dat de komende maanden in gebruik wordt genomen.

In het systeem zullen de handtekeningen van alle rekeninghouders digitaal worden opgeslagen, zoals dat nu al gebeurt met het huidige systeem van Accounts & Payments. Het bijzondere van het nieuwe systeem is echter, dat het ook in staat is om handtekeningen te controleren: het is dus zowel een registratie- als een verificatiesysteem. De naam van het pakket is SignPlus. Het is geleverd door de firma Softpro, een van de weinige firma's ter wereld die zich op het terrein van de handtekeningverificatie bewegen.

SignPlus wordt geïnstalleerd bij Accounts & Payments in Woerden. Daar wordt het gekoppeld aan de machines waarmee de betalingsopdrachten (OLO's en OLA's) worden verwerkt. Ook de business centers van Fortis Bank en de centrale afdelingen op de hoofdkantoren krijgen toegang tot het systeem. In een volgende fase van het project is de front-office aan de beurt: dan kan men ook aan de balie handtekeningen en andere fiatteringsinformatie opvragen.

Internationale licentie

Het systeem is inmiddels in huis. Op dit moment is men druk bezig met het installeren en inrichten. Vanaf eind juli zal het systeem geleidelijk worden geïmplementeerd in de processen. De gescande handtekenin-

gen uit het huidige systeem van Accounts & Payments kunnen naar het nieuwe systeem worden overgeheveld. Er zijn echter ook nog honderdduizenden handtekeningen in kaartenbakken. Deze moeten worden gescand, zonder de dagelijkse processen bij de bank te verstoren. Je kunt zo'n bak dus niet even een weekje weghalen van een afdeling. Eind van dit jaar zal SignPlus volledig in gebruik zijn in Nederland. En daarna volgen België en Luxemburg, want Fortis Bank heeft een internationale licentie gekocht. We hebben het contract niet gezien, maar er staan ongetwijfeld een paar prachtige handtekeningen onder...

Nico Spilt

Een lerend programma

Bij Accounts & Payments zal SignPlus worden gebruikt voor het automatisch verifiëren van handtekeningen. Alleen in twijfelgevallen is dan nog het menselijk oog nodig om een handtekening te controleren. De handtekening die een klant ooit heeft gezet bij het openen van een rekening, kan in de loop van de jaren iets veranderen. SignPlus is in staat om dit soort veranderingen bij te houden; het is in dit opzicht een "lerend" programma.

Wie meer wil weten over automatische handtekeningherkenning, kan terecht op de websites van de leverancier: www.signplus.com of www.softpro.de.

Kosten besparen met RITS

Wie naar het Projectlogo kijkt, ziet dat de rits al een stukje gesloten is.

*De uitnodiging om de "aftrap" van het project RITS bij te wonen was dan ook niet helemaal juist. Er wordt immers al een tijdje gewerkt om **Relaties Integreren van TOT naar SPRINT** mogelijk te maken.*

RITS is een belangrijk project voor IPS. Het staat zelfs bovenaan de lijst met integratieprojecten, aldus Jan Oomes in zijn presentatie van 22 maart. Hij sprak voor een gehoor van afgevaardigden van diverse metiers. Niet alleen van IPS (de opdrachtgever en belanghebbende bij het project), maar ook van Information Services (die moet helpen het project te realiseren) en van verschillende andere metiers die allemaal in meer of mindere mate met het project te maken hebben.

Verskillende systemen

Fortis Bank is ontstaan door het samenvoegen van drie zelfstandig opererende banken. Deze banken hadden elk hun eigen systemen waarmee ze hun klanten bedienden. Deze systemen, die vaak sterk van elkaar verschillen, zijn op dit moment nog steeds in gebruik. Zo zijn de klanten van IPS ondergebracht in drie systemen. De meeste klanten zitten in TOT of SPRINT. De klanten uit TOT

zullen worden overgebracht naar SPRINT. Daarnaast zijn er klanten die in het systeem van ex-MeesPierseon zitten. Deze klanten worden echter pas later overgeheveld naar SPRINT; dat gebeurt dus niet in het project RITS.

Door de klanten van TOT naar SPRINT over te brengen - of om het wat sjieker te zeggen: door te migreren naar één platform - kunnen er kosten worden bespaard. Daarbij gaat het niet alleen om automatiseringskosten, maar ook om alle andere kosten die de bank moet maken om met twee systemen te werken. De tijd en het geld die daarmee gemoeid zijn, gaan ten koste van de aandacht die we aan onze klanten zouden moeten besteden.

"Het is voor IPS daarom buitengewoon belangrijk dat we zo snel mogelijk naar één platform komen, naar één systematiek van werken, naar één manier waarop onze

processen ingericht zijn." Aldus Jan Oomes, die als voorzitter van de stuurgroep RITS de eerstverantwoordelijke is voor dit project. Maar hij ziet zichzelf niet als de belangrijkste persoon. Dat zijn de mensen die het werk moeten doen: de leden van de projectgroep en van de verschillende werkgroepen.

Werkgroepen

Om te beginnen is er een werkgroep **Specificaties**. Deze werkgroep heeft de opdracht om de verschillen tussen TOT en SPRINT in beeld te brengen. Dit is nodig om vast te kunnen stellen welke aanpassingen in SPRINT nodig zijn, voordat hier klanten van TOT in kunnen worden ondergebracht.

De manier waarop gegevens in TOT worden vastgelegd, verschilt soms aanzienlijk waarop dat in SPRINT gebeurt. Een voorbeeld: bij een rekening met twee rekeninghouders worden in SPRINT beide klanten afzonderlijk geregistreerd. In TOT staan ze echter als één klant in het bestand, dus als "de heer X en/of mevrouw Y".

Bij de conversie van TOT naar SPRINT moet met dit soort verschillen rekening worden gehouden, het liefst natuurlijk met zo min mogelijk handwerk. Daarom is er een werk-



groep Bouw, die als opdracht heeft ervoor te zorgen dat de conversie zo veel mogelijk geautomatiseerd kan plaatsvinden.

De twee bovengenoemde werkgroepen zorgen voor de voorbereidingen. De daadwerkelijke conversie is de taak van de werkgroep **Implementatie**. Deze werkgroep zorgt ervoor dat de bestanden in TOT zoveel mogelijk worden geschoond, voordat de conversie plaatsvindt. Een belangrijke taak is verder het informeren en instrueren van de kantorenorganisatie. Denk aan opleidingsprogramma's voor degenen die nu nog met TOT werken en straks met SPRINT moeten gaan werken.

Vervolgens is er een werkgroep **Financiële Conversie**. Deze heeft tot taak om TOT "leeg" op te leveren. Ook als alle klanten van TOT naar

SPRINT zijn geconverteerd blijven er immers nog bedragen in het systeem achter, denk aan tussenrekeningen en aan betalingen die tijdens de conversie nog onderweg waren. Deze werkgroep zal overigens nauw samenwerken met een vergelijkbare werkgroep bij ME. Daar is men namelijk ook bezig met het voorbereiden van een conversie, namelijk van TOT naar de systemen van ME.

De projectorganisatie wordt ondersteund door een **Projectbureau** en door een groep **Intelligence**. Deze helpen bij het regelen van allerlei praktische zaken en het aanleveren van materiaal ten behoeve van de besluitvorming.

Het Projectbureau is ook bezig met het bouwen van een site op i-net. Via deze site kan iedereen informatie vinden over de achtergronden en de

voortgang van het project. De RITS-site zal in mei in de lucht komen.

Wanneer is het klaar?

Tot slot van zijn presentatie ging Jan Oomes in op een niet onbelangrijke vraag: wanneer is het project klaar?

De projectorganisatie ligt op schema. Er is al veel voorbereidend werk gedaan. Zo is de werkgroep Specificaties vrijwel klaar met haar werk, en is de werkgroep Bouw druk bezig met het aanpassen van systemen. Maar er zal nog veel moeten gebeuren. Met name in de kantorenorganisatie, waar men zich zal moeten voorbereiden op nieuwe processen en procedures.

En niet te vergeten de klanten, waar we het allemaal voor doen. De klanten zullen natuurlijk het een en ander merken van de conversie, maar ze mogen er absoluut geen hinder van ondervinden.

De eerste proefconversies vinden begin 2002 plaats, nadat de perikelen rond de invoering van de euro achter de rug zijn. De bedoeling is dat eind 2002 alle IPS-klanten zijn ondergebracht in SPRINT.

Het project is ingedeeld in twee fasen. In fase 1 zullen de retailklanten worden geconverteerd, dat wil zeggen de klanten met standaard rekeningen en producten. In fase 2 worden de personal banking-klanten en klanten met specifieke diensten of producten geconverteerd.

Nico Spilt

Jan Oomes: "Zo snel mogelijk naar één platform"



Mobiele telefonie

Enkele basisregels bij het gebruik van uw GSM

Op dit moment wordt er binnen Fortis Bank in Nederland op grote schaal gebruik gemaakt van mobiele telefonie. In korte tijd zijn de kosten die hiermee gepaard gaan exponentieel gestegen. Om deze kostenstijging tegen te gaan, moeten een aantal afspraken aangescherpt worden. Hierbij brengen wij u op de hoogte van enkele basisregels bij het gebruik van mobiele telefonie.

Vanwege de extra kosten moet het gebruik van de mobiele telefoon tot een minimum beperkt worden. Gebruik bij voorkeur een vast telefoontoestel. De kosten hiervan zijn aanmerkelijk lager.

Een groot aantal GSM-toestellen is uitgerust met een zogenaamde GRIP-voorziening. Hiermee is het mogelijk om de korte interne telefoonnummers binnen Fortis te gebruiken. Maak hiervan zoveel mogelijk gebruik, ook de kosten hiervan zijn aanzienlijk lager. Het is dus van belang om medewerkers met een mobiele telefoon met het korte interne nummer te bereiken. Op aanvraag kunnen mobiele telefoons zonder GRIP-voorziening alsnog daarvan door ISE worden voorzien.

Mobiele telefoons moeten alleen beschikbaar worden gesteld aan medewerkers die er uit hoofde van hun functie behoefte aan hebben. Dit kan zijn vanwege een ambulante commerciële functie, een functie die op meerdere locaties uitgeoefend wordt, het bereikbaar zijn buiten kantooruren (stand-by) etc.

Ongetwijfeld ten overvloede: door de bank beschikbaar gestelde mobiele telefoons zijn uitsluitend bestemd voor zakelijk gebruik.

Met nadruk wordt medegedeeld dat het gebruik van de mobiele telefoon vanuit het buitenland tot excessieve kostenstijging leidt. Gebleken is dat

dit een van de grootste kostenposten is. Gebruik de mobiele telefoon vanuit het buitenland dan ook zo weinig mogelijk.

Om de kosten van het gebruik van mobiele telefonie in beeld te brengen, zullen er door ISE maandelijkse rapportages aan het management van de metiers opgeleverd worden. Hierin wordt inzicht gegeven welke mobiele-telefoniekosten in de afgelopen periode gemaakt zijn.

*inlichtingen: Hans van 'Hoff,
toestel 86666, mobiel 06-51231619*

Telefoonstoringen melden

Met ingang van 15 mei worden telefoonstoringen in Rijsweerd en Woerden behandeld door de Service Desk, dus niet meer door de Facility Desk.

Medewerkers in Rijsweerd of Woerden kunnen telefoonstoringen voortaan doorgeven via toestel

78765 van de Service Desk. Storingen kunnen ook elektronisch worden gemeld, wat vooral handig is als de telefoon het niet meer doet. Ga naar het i-net van ISE en kijk onder het menu "Dienstverlening", of klik op de rode knop "Service" onder in het scherm.

*inlichtingen: Valentijn ter Burg,
toestel 75667*

Bestelprocedures faxapparatuur

Met ingang van 1 mei zijn de procedures rond faxapparatuur aangepast. Dit betreft het bestellen van faxapparaten, het bestellen van toebehoren, het melden van storingen en het verhuizen van faxapparaten.

De volledige procedures zijn te vinden in Informail 18 en in het i-netbericht van XX april 2001.

*inlichtingen: Fenna Pit,
toestel 77006*

Fax autorisatieaanvragen

Door de verhuizing van Security Management naar gebouw Tjasker in Woerden is onder meer het faxnummer voor autorisatieaanvragen gewijzigd.

Het oude faxnummer is nog enige tijd doorgeschakeld geweest. Met ingang van 1 mei kan echter alleen het faxnummer 87615 nog worden gebruikt.

*inlichtingen: Wilco Roke,
toestel 83563*

Project Uitwijk S/390 Woerden

Het gebeurt gelukkig uiterst zelden, maar we moeten er voortdurend op bedacht zijn: het uitvallen van de productie-systemen op de mainframes van Fortis Bank.

Daarom zijn er uitwijkplannen gemaakt, zodat er in geval van een calamiteit zo snel mogelijk elders een productie-omgeving kan worden opgebouwd. Voor het IBM S/390-platform van het GA-systeem gebeurt dat in het uitwijkcentrum van IBM in Zoetermeer, voor de Sprint-omgeving gebeurt dat in het uitwijkcentrum van Getronics te Lelystad.

Afhankelijk van het tijdstip van de calamiteit kan er bij een uitwijk veel data verloren gaan, terwijl het weer opbouwen van de data in het uitwijkcentrum 24 tot 48 uur doorlooptijd kost. Deze tijden zijn niet meer in lijn met de huidige eisen van Fortis Bank.

Na een aantal onderzoeken naar de mogelijkheden tot verbetering van deze situatie, heeft de Automatiseringscommissie vorig jaar opdracht gegeven voor het "Project Uitwijk S/390 Woerden". Hierbij worden de nodige technische voorzieningen

voor een uitwijkscenario ten behoeve van de mainframe-omgeving van Fortis Bank in Woerden gerealiseerd, waarbij zo min mogelijk data verloren gaat (maximaal 2 minuten) en de opbouwtijd maximaal 6 uur bedraagt.

In een van de vooronderzoeken is tevens vastgesteld dat het voordelig is de uitwijklocatie in een van de grote Fortis-locaties te situeren. Daar zijn immers de belangrijkste infrastructuurele voorzieningen zoals het Wide Area Network al aanwezig. In geval van een calamiteit moet een goede toegang, liefst met de zelfde performance, tot de services van de business lines gehandhaafd blijven.

Uiteindelijk is gekozen om in het Amev-gebouw te Utrecht het uitwijkcentrum voor Fortis Bank te bouwen.

Hierin wordt, in de eerste fase van het totale uitwijkconcept, de uitwijkvoor-

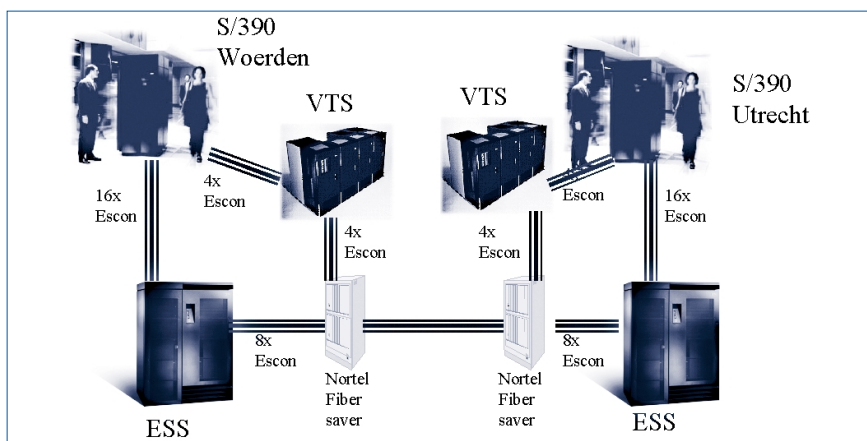
ziening voor het IBM-mainframe van de bank ondergebracht.

Project

Begin oktober 2000 is het project van start gegaan met het schrijven van een plan van aanpak en het samenstellen van de projectorganisatie.

De activiteiten zijn of worden in het kader van dit project uitgevoerd:

- Het bouwen van een nieuwe computerzaal voor Fortis Bank in het Amev-gebouw.
- Het integreren van de mainframe-activiteiten in één IBM S/390 mainframe.
- Het in gebruik nemen van de IBM Enterprise Storage Server (ESS) voor alle mainframe-data.
- Het in gebruik nemen van één Virtual Tape Server (VTS), waardoor een VTS vrijkomt ten behoeve van het datacentre in Utrecht.
- Het zorgen voor de benodigde print- en enveloppeerfaciliteiten in Utrecht.
- Het tot stand brengen van een redundante glasvezelkoppeling tussen Utrecht en Woerden ten behoeve van het mirroren van data.
- Het realiseren van de nodige netwerkvoorzieningen in Utrecht voor het koppelen met IT FITS en het SNA-netwerk.
- Het installeren van de benodigde decentrale systemen in Utrecht die noodzakelijk zijn voor de juiste werking van het S/390 mainframe.
- Het realiseren van de benodigde werkplekken in Utrecht voor de bediening van de systemen en de procesbesturing.
- Het schrijven van een nieuw test- en uitwijkscenario.





De stuurgroep Uitwijk poseert voor de kaart waarop de glasvezelverbinding tussen Woerden en Utrecht is getekend. Staand: Ed Wilkes, Leo van Bommel, Richard Meijer. Zittend: Paul van den Brink, Rob Hooghart, Hero de Haas.

- Het afbouwen van de voorzieningen in Lelystad en Zoetermeer. Vanwege het grote aantal activiteiten, is het project verdeeld in vier deelprojecten: Computerzaal Utrecht, Mainframe, Netwerken en Decentraal/Uitwijkscenario.

De projectleider, deelprojectleiders en de huidige uitwijkcoördinatoren vormen de dagelijkse leiding van het project, de "Stuurgroep Uitwijk Woerden".

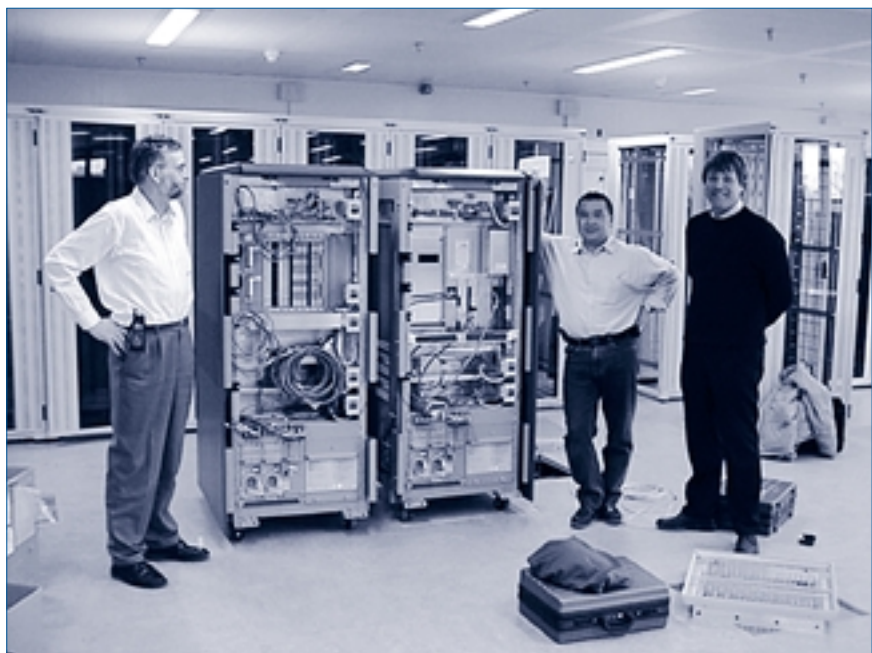
Status

Het project loopt nu enige maanden. Inmiddels zijn de volgende faciliteiten opgeleverd:

- Ex-MP en ex-VSB maken gebruik van één IBM mainframe Z47.
- De computerzaal in Utrecht is gereed.
- De Enterprise Storage Server is operationeel.
- De Virtual Tape Server is operationeel.
- Het IBM-mainframe bedoeld voor Utrecht (Y16) wordt in Woerden getest.
- De uitwijk-VTS is in Utrecht geïnstalleerd.
- De eerste glasvezelverbinding Utrecht-Woerden is opgeleverd.
- De Nortel glasvezelapparatuur is operationeel in Woerden en Utrecht.

Zie ook de artikelen op pagina 8. In volgende nummers van Expertise zullen we op de andere onderdelen van het project ingaan.

Rob Hooghart



De Stratus was de eerste computer die in de nieuwe computerzaal in Utrecht werd geïnstalleerd.

Powerdown-weekend

Op zaterdag 24 februari zijn er werkzaamheden verricht aan de spanningsvoorziening van het AMEV-gebouw in Utrecht. Dit "powerdown-weekend" is succesvol verlopen.

Gedurende deze werkzaamheden is de nieuwe computerzaal van Fortis Bank aangesloten op de nobreak-installatie van het gebouw. Ook zijn er aanpassingen gemaakt in de bestaande computerzaal, zodat beide zalen nu beschikken over zogenaamde A- en B-voedingen. Daardoor is het mogelijk apparatuur aan te sluiten op verschillende spanningsgroepen of nobreak-voorzieningen.

De nieuwe computerzaal zal zo spoedig mogelijk dienst gaan doen in het Twincentre-concept van Fortis

Bank. Dit concept houdt in dat zowel in Utrecht als in Woerden operationele systemen staan opgesteld die een uitwijk hebben in het andere centrum (zie ook het artikel op pagina 6). Dankzij de goede voorbereidingen van de betrokken teamleiders en hun medewerkers werden draaiboeken gemaakt (meer dan 100 bladzijden) waarin de uit te voeren activiteiten stonden beschreven.

Bij elkaar hebben meer dan 50 mensen aan deze actie meegewerkt, waarvan een aantal al zaterdagmor-

gen om 5.30 uur zijn gestart en anderen tot zondagmorgen 4.00 uur zijn doorgegaan om alles weer operationeel te krijgen.

Dat waren: Marcel, Hans, Martin, Richard, Danny, Thomas, Arjan, Eric, Remco, Bart, Luuk, Rob, Gery, Steven, Tim, Hans, Peter, Aad, Martijn, Jeffrey, Jerome, Vincent, Sander, Peter, Sander, Rick, Ronald, Peter, Johan, René, Maschinka, Rob, Jacqueline, Henk, Arjan, Bert, Ben, Jack, Rob, Bert, Gertjan, Jos, Marco, Freek, Anton, Rachid, Wim, Petra, Rob, Co, Jeroen, Dave, Frans, Martin, Arjan en Scholte.

Allemaal ontzettend bedankt voor jullie inzet! - Rob Hooghart

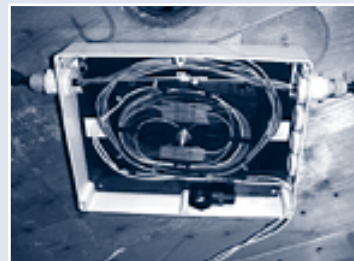
36 kilometer glasvezel

In het kader van het Twincentre-concept wordt er ook een nieuwe verbinding aangelegd tussen de computerzalen in Utrecht en Woerden. Het gaat hierbij om een glasvezelkabel met 48 aders, met een lengte van 36 kilometer. Het aanleggen van zo'n kabel gaat met het nodige hak-, breek- en graafwerk gepaard.

Een interessante vraag is, of een kabel van deze lengte wel goed werkt. Dat kun je beter eerst testen, voordat je de grond tussen Woerden en Utrecht openlegt. Kabels van 36 kilometer uit één stuk bestaan niet, dus moest er een list worden bedacht. Hierbij werd gebruik gemaakt van

een kabel van 3,6 kilometer en voldoende aders om het signaal tien rondjes te laten maken. Bij elkaar dus 36 kilometer.

Jan Schoester maakte de foto's van deze testopstelling.



Sociaal Medische Teams

*Toen we het woord voor het eerst hoorden, dachten we: dat is handig!
Als je problemen hebt, ga je gewoon naar het Sociaal Medische Team.
Daar helpen ze je van al je klachten af. Maar dat blijkt niet de bedoeling te zijn.
Wie een probleem heeft, kan gewoon terecht bij zijn leidinggevende, zijn personeelsfunctionaris, de bedrijfsarts of iemand van Ombudszaken of Bedrijfsmaatschappelijk Werk.*

Het nieuwe is, dat deze personen elkaar tegenwoordig ontmoeten in een overlegorgaan dat de naam Sociaal Medisch Team (SMT) heeft gekregen. Het SMT is een initiatief van de Arbodienst van Fortis. Hiermee is men begin dit jaar van start gegaan, maar nieuw is het fenomeen niet. De Arbodienst had ook vroeger al regelmatig contact met het management en de HRM-afdelingen van de diverse bedrijfsonderdelen van Fortis. Door het opzetten van Sociaal Medische Teams wil men

deze contacten beter stroomlijnen. Het is de bedoeling dat er overal binnen Fortis SMT's worden gevormd. Dus niet alleen bij de metiers van Fortis Bank, maar bijvoorbeeld ook bij AMEV. Ook kunnen er op lokaal niveau SMT's worden gevormd. Bedrijfsonderdelen zoals Information Services, die op verschillende locaties zijn gehuisvest, kunnen meer dan één SMT hebben. Het gaat er namelijk om dat een SMT een goed inzicht heeft in de situatie ter plaatse.

Voorkomen van ziekteverzuim en begeleiding van zieke medewerkers

De bedoeling van het SMT is om gezamenlijk te zorgen voor een zo goed mogelijk werkklimaat (fysiek en psychisch) en optimale begeleiding van medewerkers. Niet alleen van zieke medewerkers. Doel van het SMT is juist om, waar mogelijk, ziekteverzuim te voorkómen.

Natuurlijk worden mensen ziek; en vaak is dat niet te voorkomen (niet-vermijdbaar verzuim, denk aan operaties of botbreuken). Helaas

kan er ook sprake zijn van vermijdbaar verzuim (bijvoorbeeld overspannenheid of conflictsituaties). Is er eenmaal sprake van ziekte, dan is de doelstelling om dit verzuim zo kort mogelijk te laten zijn en gezamenlijk optimale omstandigheden te scheppen voor een soepele reïntegratie.

Waar het SMT vooral aandacht aan besteedt is de relatie werk-gezondheid. In het SMT wordt alles besproken wat vanuit het werk van invloed kan zijn op de gezondheid van de medewerkers en andersom: de invloed van gezondheidsproblemen van medewerkers op het werk.

Vergaderingen

Het doel van een SMT is, de communicatie tussen Arbodienst, management en HRM te verbeteren. Meestal neemt ook iemand van Ombudszaken en van het Bedrijfsmaatschappelijk Werk deel aan het overleg. Een SMT komt een aantal malen per jaar bij elkaar, doorgaans eens in de twee maanden.

Bij de vergaderingen gaat men uit van een standaardagenda, waar als dat nodig is natuurlijk punten aan kunnen worden toegevoegd. Zo is er een agendapunt waarin het management mededelingen kan doen over veranderingen die op komst zijn, zoals een verhuizing of een reorganisatie. Het is belangrijk dat de Arbodienst op de hoogte is van de achtergronden hiervan. Omgekeerd kan de Arbodienst signaleren dat er bij een bepaald bedrijfsonderdeel plotseling sprake is van een toenemend ziekteverzuim. Dat kan erop wijzen dat de werkdruk bij dat bedrijfsonderdeel te hoog is, of dat er andere problemen zijn waar het management op zou moeten inspelen.

Het gaat om de grote lijnen. In een SMT wordt daarom in principe nooit gesproken over individuele medewerkers, tenzij het om een complexe zaak gaat, die op een hoger niveau besproken moet worden. Dit gebeurt dan uitsluitend met toestemming van de betrokken medewerker. Het is goed om te weten dat de Arbodienst gebonden is aan een medisch beroepsgeheim.

Contacten

Bij Information Services is er een SMT dat een keer per half jaar

vergadert over de grote lijnen. Hieraan nemen deel Warja Veenstra (bedrijfsarts), Rob de Haas (MT), John Peters (HRM), Luigia Lane (Ombudsvrouw) en Yvonne ter Hark (Bedrijfsmaatschappelijk Werk). Daarnaast is er een SMT per locatie (Woerden, Amsterdam, Rotterdam). Deze SMT's komen om de twee maanden bij elkaar, en bestaan uit de plaatselijke bedrijfsarts en vertegenwoordigers van de lokale MT's en

HR-afdelingen. Ook Yvonne ter Haar en Luigia Lane zijn bij de SMT's van Information Services betrokken.

Wie een afspraak met de bedrijfsarts wil maken, kan dat het beste doen via het secretariaat van de Arbodienst in Utrecht, toestel 80900.

Voor problemen in de werksituatie (niet-medische aangelegenheden) zijn er de ombudsmannen/vrouwen en

bedrijfsmaatschappelijk werkers. Met hen kun je rechtstreeks of via het secretariaat van de Arbodienst een afspraak maken. Zie hiervoor de telefoonkaart van de Arbodienst, die begin dit jaar is verspreid of kijk op i-net, op de site van Human Resources onder het menu "Mens in organisatie" - Arbodienst.

Nico Spilt

Dartstoernooi groot succes

Het Fortis ISE-dartstoernooi, georganiseerd door Cock Faaij, was wederom een groot succes te noemen.

In totaal waren er 34 deelnemers en een aantal supporters, die er met z'n allen voor zorgden dat het op vrijdag 30 maart een gezellige avond werd. Het Facilitair Bedrijf had heel mooie banen gemaakt, compleet met verlichting waar de Embassy nog een voorbeeld aan kan nemen.

Om nu alle wedstrijden te gaan beschrijven wordt wel erg langdradig, dus daarom alleen de finale. In de finale stond Ron Smit tegen Cock Faaij te darten, waarbij Ron aan het kortste eind trok. Het werd 3-0 voor Cock, waarna Cock de wisselbeker in ontvangst kon nemen die hij zelf uitgezocht had (eigenlijk zou de organisatie uitgesloten moeten worden van deelname).

We hopen daarom dat er voor een volgend toernooi flink geoefend gaat worden, zodat er ook eens een andere naam op de beker kan komen staan.

Een aantal mensen uit Woerden, waaronder Guus en Theo, hebben toegezegd dat zij het volgende toernooi gaan organiseren, zodat zij ook een keer een thuiswedstrijd hebben.

Winnaarsronde:

1e prijs Cock Faaij
2e prijs Ron Smit
3e prijs Piet Beentjes & Peter Boymans

Verliezersronde:

1e prijs Erik Goldstein
2e prijs Hans Hoolwerff
3e prijs Pieter Segaar & Peter Rietveld

Met dank aan het Facilitair Bedrijf (voor de mooie banen) & Dave Vis (voor de foto's), en natuurlijk ook aan alle deelnemers en supporters voor de gezellige avond.

Marcel Hagen



Meer dan een miljoen kaarten

Alweer geruime tijd wordt gewerkt aan een nieuwe oplossing voor de administratie en verwerking van Visa-kaarten. Hierbij wordt de oude administratie van Visa op het mainframe (Cardpac) vervangen door een nieuwe administratie op een AS400 (Entracard).

Tot nu toe waren kaarthouders steeds in kleinere clusters geconverteerd van Cardpac naar Entracard. Begin april is echter een grote hoeveelheid geconverteerd: maar liefst 1.100.000 ANWB-kaarten.

De conversie-activiteiten van de medewerkers van Visa, Development en OS startten op vrijdag om 02:00

uur en eindigden op zondagmiddag 1 april. Het resultaat was een uitval van slechts 11 kaarten. De AS400, de Entracard-applicatie en de batchverwerkingen geven, zoals verwacht, een stabiel beeld..

Entracard is nu met 1.800.000 kaarten in productie. Op het mainframe draaien nu alleen nog de corporate cards en de merchants. In

totaal nog zo'n 80.000 kaarten, die de komende maanden worden overgezet. Vervolgens kunnen plannen worden gemaakt voor de gecontroleerde afbouw van Cardpac.

Ik wil alle medewerkers van Visa en ISE feliciteren en bedanken met het behalen van deze mijlpaal, en een ieder veel succes, maar vooral veel plezier toewensen bij de laatste loodjes.

Ben Sluis

Routekaartjes Woerden en Rotterdam

De vorig jaar door het Facilitair Bedrijf uitgegeven routekaartjes naar de Fortis-hoofdkantoren in Woerden en Rotterdam bevatten helaas onjuistheden. Deze foutieve routebeschrijvingen, met arti-

kelnnummers 18882 voor Rotterdam en 18891 voor Woerden, zijn inmiddels vervangen.

Omdat op de juiste routebeschrijvingen achter het artikelnummer de toevoeging (12-00) staat, dus 18882 (12-00) voor Rotterdam en 18891 (12-00) voor Woerden, kunt u

eenvoudig controleren of u de juiste versie op voorraad hebt.

Bent u nog in het bezit van de oude versie, dan kunt u deze zonder kosten omruilen door alle in uw bezit zijnde exemplaren op te sturen naar: Facilitair Bedrijf, Office Management, intern postadres U02.R517.

U wordt verzocht dit voor 1 juni te doen. Vergeet niet om uw naam en postadres te vermelden, zodat na ontvangst de nieuwe routebeschrijvingen zo spoedig mogelijk aan u kunnen worden gezonden.

informatie: Office Management
Facilitair Bedrijf, toestel 77114

Naschrift redactie: ook op *i-net* staan routebeschrijvingen. Kijk voor de vestigingen van ISE op onze site onder het menu "Handig". Hier is ook uitgebreide informatie over de bereikbaarheid per openbaar vervoer te vinden.



Managers bang voor e-mail

Een manager had 1400 e-mails in haar computer zitten. Ze wist niet hoe ze de elektronische post moest weggooien. Een andere manager liet zijn secretaresse alle e-mails uitprinten, schreef op het papier zijn antwoord, en liet haar vervolgens terugmailen.

We hebben het niet over domme jongens en meisjes. Topmanagers van multinationale ondernemingen. Onderzoeker Guus Pijpers sprak met hen. In zijn proefschrift Senior execu-

tives' use of information technology staat de neerslag van 87 gesprekken.

Sommige managers hadden hun e-mail-software zelfs van hun computer later halen, omdat ze 'overstelp't werden met berichten. Althans, dat beweerden ze.

Pijpers geloofde er niets van. "Een topmanager krijgt heus geen honderden e-mails per dag. Als ze daarover klagen, doen ze iets verkeerd."

In het proefschrift nam hij een aanbeveling op. Geef u bloot en vraag raad aan een jonge collega die lol in de computer heeft.

bron: FNV Magazine

Anton zegt gedag

Graag wil ik op deze wijze gedag zeggen en u bedanken voor uw collegialiteit. Met sommigen heb ik een groot aantal jaren mogen samenwerken, met anderen korter. Dit VUT-vertrek is mijn eigen keuze maar het zal wel even wennen zijn zonder jullie. Ik bedank het management en via hen de organisatie voor de hartelijke woorden en het bank-cadeau. Ik bedank ook mijn collega's voor hun bijdrage aan het cadeau.

De afgelopen 36 jaar heb ik in 't algemeen met veel plezier gewerkt. Te beginnen bij de Nederlandsche Credietbank, de Chase Manhattan Bank, Credit Lyonnais, de Generale Bank en nu de Fortis Bank. De verschillende fusies waren niet altijd prettig, maar wel spannend. Een frozen-period, een conversie, nieuwe functies en taken. Ik wens de organisatie, de Fortis Bank veel succes! Jullie, bijna mijn ex-collega's, wens ik veel plezier in uw werk, een goede collegialiteit en veel humor. Moge het u goed gaan. Wij komen elkaar vast nog wel eens tegen. Hartelijk dank en alle goeds.

Anton de Vroomen, Rotterdam,
26 april 2001

De cracker gekraakt

De wereld van tegenwoordig wordt meer en meer digitaal. Mochten alle computers uitvallen dan zit vrijwel de hele mensheid in diepe problemen. Steeds meer ook wordt de wereld beheerst door het internet. Naarmate er van dit medium meer gebruik wordt gemaakt, wordt de afhankelijkheid ervan groter. Deze afhankelijkheid zorgt ervoor dat er goed voor de continuïteit gezorgd moet worden.

Over het algemeen slagen bedrijven hier erg goed in, maar er zijn bepaalde mensen die roet in het eten gooien. Deze mensen breken bij andermans computers in en zorgen hierdoor voor negatieve publiciteit of het hinderen van bedrijven. Zij worden door de

media als "hackers" bestempeld, hoewel "crackers" eigenlijk een betere term zou zijn. Ze kunnen een groot gevaar voor bedrijven vormen.

Tot zover de inleiding van het "Anti-crackers handboek" van Arno Hartholt. Arno is een van de studenten met een Fortis Informatica Studiebeurs (FIS). In ruil voor deze beurs voeren ze opdrachten uit bij Information Services en bij AMEV I&P.

Meer lezen over Arno en zijn medestudenten? Bezoek dan de site van de FIS-studenten op i-net. Je vindt deze onder het menu "Organisatie".



Op de fiets

Stakingsacties bij de spoorwegen? Geen probleem voor onze collega Theo van Santen. Op donderdag 5 april is hij op een gewone fiets van Rotterdam naar Woerden gefietst.

Hij vertrok om 5 uur en kwam aan om 7 uur. Toen had hij nog wind mee. 's Avonds duurde de tocht 2,5 uur.

Theo - die trouwens nog steeds telefoonkaarten spaart - houdt ook erg van wandelen. Op de foto zien we hem links naast zijn (uitgeputte) broer bij de Oostenrijkse grens, tijdens een bergtocht in 1999.

Secretaressedag

Lieve Willy, lieve Karin

Helaas geen bloemen, geen chocola
Daar gaat mijn goodwill, olala

Nu laat ik mij pas goed kennen
Maar ik heb een reden jullie nu niet te verwennen,

Na het wervende mailtje secretaressedag niet te vergeten
Raken jullie nu vast niet uitgegeten

Al die gasten van Infra komen met grote bossen
En lopen de hele dag om jullie heen te hossen

Dus dan val ik nu toch in het niet
Ik zal jullie verrassen als niemand het ziet

Want dat ik jullie waardeer moeten jullie toch weten
Daarom zit ik nu 's avonds laat op dit gedicht te zweten

Menig collega binnen OS zal mij benijden
Met zoveel service van "mijn" meiden

Dat ik mijn agenda niet meer zelf kon beheren
Moest ik nog wel even van jullie leren

Een telefoontje naar mij wordt nu altijd beantwoord
Terwijl ik nooit op mijn plaats ben zoals dat bij mijn rol
blijkbaar behoort

Zoveel hulp, aanwijzingen, ondersteuning en aandacht
Helpt mij te functioneren zoals de baas van mij verwacht

Toch begint dat verwennen
door jullie nu te wennen

Meisjes, weet dat ik jullie zeer waardeer
En de verwennerij komt zeker een keer

Joop van den Berg, 19 april 2001

MT-aangelegenheden

door Bert Schoenmakers

Management Team d.d. 17 april – breed overleg

Dit overleg vindt één keer in de 4 weken plaats en in principe nemen alle leden van de MT's van ISE, SAM, Development en OS hieraan deel. In zijn totaliteit zitten zo'n 20 personen rond de tafel. Onderwerpen die in deze vergadering o.a. aan de orde kwamen waren:

Presentatie uitwijkproject door Rob Hooghart

Rob gaf een boeiende presentatie over de doelstellingen, de aanpak, de bereikte resultaten en wat er nog te doen staat. Deze presentatie paste in de afgesproken aanpak dat we met name onze eigen projecten van ISE beter wil besturen, er meer zicht op willen hebben en ook deze projecten ook veel beter naar onszelf en de bank zichtbaar willen maken en willen uitdragen. Rob slaagde er met deze presentatie uitstekend in dit project goed voor het voetlicht te krijgen. Complimenten voor alle betrokkenen die een bijdrage aan dit succesvolle project hebben geleverd en nog leveren. Als een van de vervolgacties heeft Rob

zijn presentatie ook voor de leden van de Automatiseringscommissie gehouden en met evenveel positieve reacties. Bravo!

Migratie/statusrapportage door Kees Heijnen

Een presentatie door Kees Heijnen met daaraan gekoppeld de discussie hoe tackelen we de problematiek van het alloceren van de benodigde resources. Belangrijke besluitpunten van deze discussie:

- Migratie heeft topprioriteit.
- maar ook de problematiek van efficiënter werken kwam stevig aan de orde.
- Belangen bundelen, samenwerken, problemen oplossen is de gezamenlijke leidraad.

WWIS

De resultaten van het internationale IT-overleg van 29 maart werden besproken. Aan de orde waren o.a. integratie NL-BE-LUX, WebSphere en procurement.

GSM-gebruik

In een eerder overleg hebben we acties afgesproken over het GSM-

gebruik in zijn algemeen binnen de bank en de mogelijkheden om kosten te besparen. Nu waren overzichten van gebruik per afdeling en per medewerker beschikbaar. Dit inzicht gaf voor de leden kraakhelder aan dat door beter toepassen van de basisregels en het inzichtelijk maken van de kosten we absoluut in staat moeten zijn de kosten op dit gebruik fors terug te brengen.

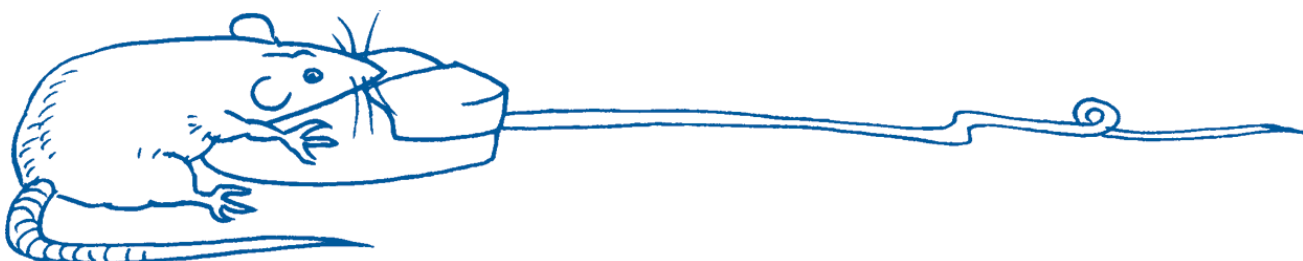
Management Team ISE d.d. 24 april

In dit overleg aandacht voor de volgende onderwerpen:

Voorbereiden Automatiseringscommissie van 25 april

Agendapunten o.a.:

- AC statusrapportage. Deze rapportage ziet er kwalitatief goed uit en biedt de sturingsmogelijkheid die de AC-leden nodig hebben.
- Presentatie over SMS door Paul Thysens, onze Belgische collega, met name bedoeld om alle loslopende activiteiten op het gebied van CRM meer in te kaderen.
- Uitwijkpresentatie door Rob Hooghart.
- Presentatie klantenenquête door Thom van Hesteren.



Focusplanning

Loek Bles gaf kort en krachtig aan wat de planning van de Focus-activiteiten zijn tot het einde van het jaar. Binnen OS zal met name Gertjan in de maand mei d.m.v. zeepkist-presentaties een ronde doen langs alle medewerkers om status, tot nu toe bereikte resultaten, verdere aanpak en planning te communiceren.

Facturering

Marceline Beijer hield een presentatie over opzet en aanpak voor de nieuwe factuur. Veel werk verzet maar nog niet rijp voor de AC. We hebben nog teveel interne discussies en onduidelijkheden die we eerst moeten adresseren en oplossen alvorens we de nieuwe aanpak naar buiten brengen.

Kosten

In zijn algemeenheid lopen de kosten en ontwikkeling op of onder budget m.u.v. de kosten van externen. Er is een stevig commitment van alle MT-leden dat we ook die kosten binnen de gestelde doelstellingen zullen brengen. Beheersing van onze kosten is een eerste vereiste in de besturing van onze winkel.

Successen

In toenemende mate zijn er successen te melden. Ook in het MT komt dit onderwerp aan de orde en met name om die positieve resultaten zichtbaar te maken. In deze Expertise vinden we een aantal van de gemelde successen terug.

Focus-IS

Een klantteam zonder olifantshuid

De zwangerschapsperiode van een olifant is de langste in het dierenrijk - gemiddeld 20 maanden. De bezinning op een verbeterde werkwijze van het klantteam heeft niet zo lang geduurd maar het heeft er veel overeenkomsten mee.

Ten eerste moeten de gepaste omstandigheden aanwezig zijn –toestemming van de leiders van de kudde en de passie tussen partners uiteraard, maar ook doorzettingsvermogen en de wil om moeilijke obstakels te overwinnen.

En heb je ooit twee olifanten zien paren? Alles gebeurt er behoedzaam (alsof het een porseleinen kast is), met de nodige samenwerking en het kan heel lang duren - sommige zaken kunnen niet gehaast worden. Indrukwekkende krachten komen er aan te pas en de partners moeten wederzijdse begrip voor elkaar tonen. Anders worden er hoge verwachtingen gewekt, veel lawaai gemaakt, veel tijd verloren en veel energie verspild zonder enige resultaat.

En zo was het ook met het ontstaan van de nieuwe werkwijze van het klantteam. De partners hebben elkaar opgezocht en met de zegen van het MT-ISE zijn wij de organisatie in gegaan om de omstandigheden te creëren waarin de juiste koppelingen konden worden gemaakt.

En daarna komt de incubatietijd. Bij een olifant gebeurt er veel van binnen maar het is bijna onzichtbaar van

buiten af. Het heeft zijn tijd nodig om zo'n zwaar beest ter wereld te brengen. De moeder gaat gewoon door als of er niets aan de hand is, maar toch gebeurt er veel. Als de tijd verstreken is en de bevalling nadert, wordt de moeder wat groot en ongeduldig. De hele kudde is ook onrustig (vooral de leiders) en wil graag iets zien gebeuren – ze hebben lang op het resultaat gewacht en de verwachtingen zijn hoog. En dan, plotseling, de bevalling. Een tumultueuze gebeurtenis! Veel trompetteren, de hele kudde kijkt er met belangstelling naar en als het goed is, volgt een zorgeloze geboorte.

Het leven schenken aan de nieuwe werkwijze van het klantteam heeft ook heel wat voeten in de aarde gehad. De verantwoordelijke change agents hebben na de inbreng van de verschillende divisies zorgvuldig geluisterd (geen olifantshuid in ons team ...) en zo veel mogelijk verwerkt (... maar wel een olifanten-geheugen) in ons voorstel, "Klantteams in the lead", waarmee (hopen wij) de organisatie tevreden zal zijn.

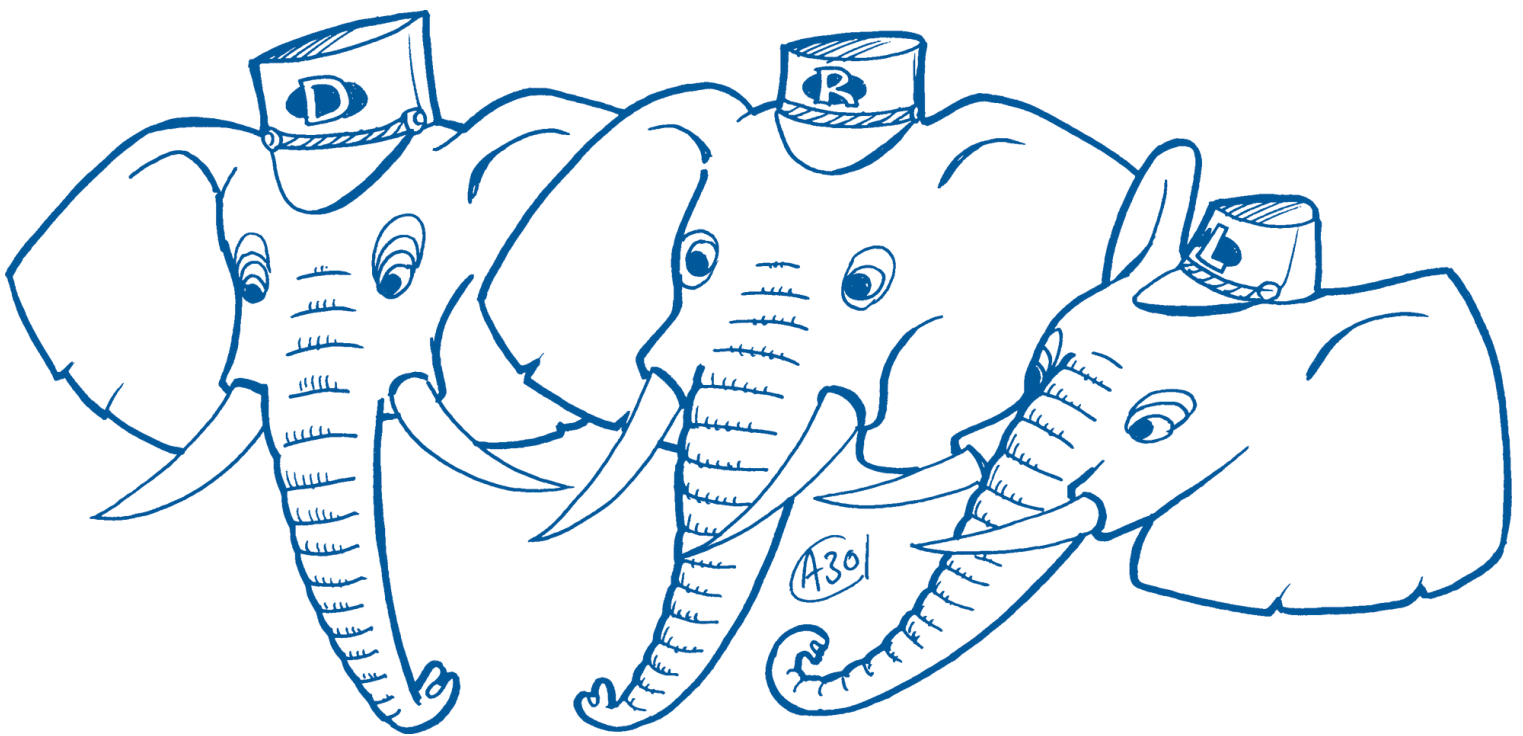
In tegenstelling tot de blinde liefde die een moeder olifant voor haar kind voelt, denken wij niet dat iedereen

onmiddellijk voor ons voorstel zal vallen (er kunnen toch smaakverschillen ontstaan over de grootte van de oren of de lengte van de slurf). In de afgelopen weken is het aan een ontvankelijke organisatie gepresenteerd. Wij hopen dat waar er toch verschillen van mening bestaan, geen olifant van een mug zal worden gemaakt.

Maar dat is niet het einde van het verhaal – net als een kleine olifant, moet het voorstel worden gestimuleerd en begeleid indien het de weg kwijt raakt, worden geholpen indien het dreigt om te vallen. Uiteindelijk zal het een onafhankelijk bestaansrecht krijgen en, net als een pas geboren olifant, zal het een zelfstan-

dig lid van de kudde worden. In de komende periode zullen wij de stappen tot verzelfstandiging nemen en wij zullen jullie natuurlijk op de hoogte houden van de voortgang.

*Daniel Crawley, Loek Bles,
René van Vliet*



De procesbeheerder: ik bén de SLA

De Service Level Agreement. Een mooie term. Afspraken met het metier over de te leveren dienst. Maar wat brengen we ervan terecht?

In de nabije toekomst gaan we de SLA-afspraken maximaal halen! Want binnenkort kun je tegen een SLA praten. "Jij bent toch de SLA van Online Banking"?

In het verbeterprogramma van Focus IS wordt veel aandacht besteed aan het borgen van de service van Operational Services. Waar tot nu toe OS voornamelijk op techniek was georganiseerd, gaan we ons nu richten naar de diensten. De procesbeheerder is daarvan een belangrijke component.

De procesbeheerder wordt persoonlijk verantwoordelijk voor de levering van een aantal diensten rondom applicaties. Bijvoorbeeld de e-banking-diensten. Of het betalingsverkeer. De procesbeheerder krijgt niet alleen de verantwoording, hij of zij krijgt ook de bevoegdheden. En optimale middelen. De procesbeheerder is de rots in de branding voor het metier.

Grote woorden

Grote woorden, ja. Maar hoe denken we dat te gaan bereiken? Allereerst door kennis: de procesbeheerder moet zijn diensten door-en-door kennen.

Aan de kant van de gebruiker: wat voor functie en rol heeft de geleverde dienst binnen de business van het metier. Wat wordt er nu met een

applicatie gedaan, hoeveel mensen zijn er met welke functies bezig, wat betekent uitval van een van die functies voor het metier: kan iemand helemaal niets meer, of valt er niets om als er een uurtje geen applicatie draait? Hoe groot zijn de risico's gemeten in geld?

En ook: wie zijn de aanspreekpunten, hoe kunnen we met hen het partnership van ISE vormgeven? Daarvoor moet de procesbeheerder zijn papenheimers kennen, een stevige relatie aangaan op operationeel niveau.

We gaan dit alles ook bereiken door kennis aan de kant van de techniek: de procesbeheerder moet het allemaal weten: met welke componenten allemaal wordt een dienst geleverd? En hoe werken al die onderdelen samen? Dit is veel eenvoudiger gezegd dan gedaan.

Als je alleen al kijkt naar een dienst als Ninja, dan hebben we applicaties, servers, lijnen, pc's, netwerken, mainframe, operating systems.

Maar dat zijn alleen de technische componenten. Dan zijn er ook nog de brug, applicatiebeheerders, service desk, management, zaalbeheer, processing, database administrators, ontwikkelaars, werkplekinstallateurs, en vele, vele anderen. En dan hebben we te maken met back-up en recovery,

uitwijk, productie-acceptatie, OTAP-proces, en ga-zo-maar-door.

En het moet allemaal samenwerken, om die éne service iedere dag weer voor elkaar te krijgen. Ieder schakeltje is daarbij relevant. Het gebied van de procesbeheerder dus. Zijn verantwoordelijkheid.

Want de procesbeheerder is domweg verantwoordelijk voor de dagelijkse levering van de afgesproken service. En het is aan de procesbeheerder om die verantwoordelijkheid te nemen. Dus niet te accepteren dat we áchter de problemen aanrennen, maar die problemen vóór zijn.

Hoe gaat dat werken?

Hoe gaat dat straks nou werken? We schetsen alleen een paar highlights.

Eerst de positie van de procesbeheerder. Top-down: het klantteam (Account Manager, Development Manager en Service Manager) is 'in the lead'. De Service Manager (nieuwe stijl) is eigenlijk de belangrijkste van deze drie, want hij of zij staat het dichtst bij de dagelijkse productie van deze bank. De Service Manager heeft een of meer procesbeheerders rondlopen die voor de dagelijkse service verantwoordelijk zijn. De procesbeheerder stuurt direct een beheerteam aan, zo mogelijk dedicated.

En dan de verantwoordelijkheid: de procesbeheerder draagt de eindverantwoordelijkheid voor de dagelijkse levering van de service, en dat beslaat ►

dus ook alle andere functies die een schakeltje zijn in zijn processing.

Eindverantwoordelijk dus ook voor dat deel wat de brug daarin doet, de beheerders, de Service Desk.

Vanuit die verantwoordelijkheid moet iedere wijziging dus ook aan de procesbeheerder worden opgeleverd; hij is verantwoordelijk voor de acceptatie van nieuwe of gewijzigde componenten waaruit zijn diensten bestaan.

En mocht het dan toch mis gaan, dan is de procesbeheerder eindverantwoordelijk voor het oplossen van de incidenten. Komt er hierbij een kink in de kabel, dan heeft de procesbeheerder de bevoegdheid om alle benodigde expertise bijeen te roepen om het onderliggende probleem van het incident te lokaliseren, te analyseren, en het al dan niet door middel van een 'workaround' op te lossen.

Tenslotte dé open deur: de procesbeheerder is direct betrokken bij de totstandkoming van de SLA op het

niveau van de dienst. Hij is de SLA, nietwaar? Hij zit aan tafel bij de onderhandelingen rond die SLA. En na totstandkoming is hij degene die over zijn SLA rapporteert.

Speerpunten

We zijn onlangs begonnen met vijf speerpuntgebieden waarin we deze werkwijze werkend willen krijgen. Ze zijn van totaal verschillende aard, zodat we een verscheidenheid aan ervaringen opdoen. Het zijn: Globe, Online Banking, Ninja, PC-banking en MEC. Inmiddels is er een wachtrij van aanvragen om dit verder uit te rollen. Dat willen we maar al te graag, maar omdat we het wel goed willen doen moeten we ons even tot deze vijf beperken.

Ik eindig waar ik begon: onze service heeft straks een gezicht. Dat is de procesbeheerder. En we willen niet op ons gezicht te gaan. Een zoen van onze klant, dáár gaan we voor.

Herman Fokker

Gidstip

Sinds kort is het mogelijk om in de telefoongids op Infonet je e-mailadres op te nemen. Dit doe je op dezelfde manier als waarop je je andere gegevens kunt inbrengen of wijzigen. Zoek je eigen vermelding in de gids en klik op 'Mutatieformulier'. Let erop dat je ook onder in dit formulier je e-mailadres moet intoetsen, zoals je dat bij elke mutatie moet doen.

Wil je je vermelding in de telefoon-gids nog completer maken, zorg dan dat ook je foto erin komt te staan. Hoe dat moet is beschreven in het artikel "Sta ik goed in de gids?" in Expertise 9. Heb je dit nummer niet meer, kijk dan op het i-net van ISE. Onder het menu 'Actueel' zijn alle nummers van Expertise te vinden.



Uitrol 1Desktop

Op 13 april (Apeldoorn), 21 april (Varrolaan, Utrecht) en 5 mei (afdeling Betalingsverkeer, Rotterdam) heeft de uitrol van 1Desktop plaatsgevonden. Het betrof hier een pilot. De overige TOT-kantoren volgen vanaf half mei.

De uitrol is succesvol verlopen. Tijdens de uitrol kwamen wel enkele problemen naar voren, maar daarvoor

hebben we de pilot juist gedaan. Het draaiboek zal naar aanleiding van de opgedane ervaringen worden aangepast.

Het project 1Desktop regelt dat alle TOT-Office en WPO-applicaties op één werkstation draaien, Fortis Bank Office (FBO). Nu hebben medewerkers die van beide systemen gebruik maken, nog twee werkstations met

schakelknop ertussen nodig. Het grote voordeel van FBO is, dat de gebruikers op één werkstation de beschikking kunnen krijgen over alle applicaties die in de kantooromgeving worden gebruikt. De uitrol van 1Desktop loopt tot medio september.

Kees Schmitz

Research-team Frankfurt

Het Research-team van de Investment Bank heeft in Frankfurt een nieuw kantoor betrokken. Op 3 april lieten de medewerkers van dit team weten dat de verhuizing naar en de inrichting van de nieuwe locatie naar

volle tevredenheid is verlopen. De installatie van de telecomvoorzieningen en de IT hard-/software moest onder een zeer strak schema plaatsvinden. Dit succes hebben wij vooral te danken aan de goede voorberei-

ding en de uitstekende samenwerking tussen Derivatives Clearing International DE/NL, Investment Bank en Information Services.

Paul Thé

Van de redactie

Begin juni verschijnt Expertise 12.

Kopij hebben wij graag uiterlijk maandag 21 mei in ons bezit.

Zie colofon op de achterpagina

Nieuwe systeemsoftware op de IBM Enterprise Server

Op 13 april is het OS/390-besturings-systeem van de IBM Enterprise Server (mainframe) vervangen door een nieuwere versie.

Omdat het niet mogelijk is om alle logische systemen op één dag van het nieuwe besturings-systeem te voorzien, zal dit gefaseerd gebeuren. Bovengenoemde wijziging heeft dan ook alleen plaatsgevonden op

systeem-A, het ontwikkel- en acceptatiesysteem van ex-MP. Over de data waarop de overige systemen aan de beurt zijn, volgt binnenkort informatie.

Theo Beijersbergen

Personeel & Organisatie

Mededelingen van HRM

Zoals sommigen van jullie weten is **John Peters**, hoofd HRM en O&C, al een aantal weken ziek. Na een drietal weken in het ziekenhuis door een longaandoening is John inmiddels thuis en zoals het er nu naar uitziet is hij aan het opknappen. Helaas zal het waarschijnlijk nog een tijd duren voor hij weer aan de slag kan. Gedurende de tijd dat John afwezig is wordt zijn functie waargenomen door Kees Pelgrims en Riet van der Vliet.

Ed Voshol, tot voor kort HRM-manager van de divisie Operational Services, is met ingang van 1 mei 2001 belast met IS-brede projecten op HRM-gebied. Kees Pelgrims (HRM-manager van Development en Strategisch Account Management) is

op ad interim-basis ook verantwoordelijk voor HRM OS. Dit tot er een definitieve invulling gekozen is.

Interne vacature

Bij Development Rotterdam is er een vacature secretaresse -A-.

Zie voor meer informatie de vacaturebank op i-net.

In dienst

1 februari 2001

Paul van der Reijden, Oracle-programmeur bij het developmentteam Finance & Control (Rotterdam)

Uit dienst

1 mei 2001

Nicole Pleumeekers
Frouke Pomper
Herman Troost

Jubilea in juni en juli

1 juni 2001

Don Pijl, 12,5 jaar

1 juli 2001

Cock Biljard, 12,5 jaar

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
telefoon (030) 2573869
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Text & Design, Utrecht)

Cartoons: Alex Blomsma

Developmentteam Information Bank

Binnen het developmentteam Information Bank bestond de behoefte om de kennis en kunde van de bij een externe leverancier (FTI) in beheer zijnde effectensystemen onder te brengen in een apart team.

Dit team is verantwoordelijk voor de projecten en het onderhoud op genoemde systeem (FB-Effekt). Het team stemt de functionele wijzigingen af met de gebruiker en stuurt voor de technische aanpassingen de leverancier aan.

We hebben **Walter van Werkhoven**

bereid gevonden leiding te gaan geven aan dit team. Het team bestaat momenteel uit 10 medewerkers. Walter zal deze taak combineren met zijn huidige rol van teammanager voor het developmentteam Investment Banking. Walter zal zijn taken als teammanager voor het developmentteam Risicobeheer/CBRM overdragen aan **Herman Dorresteijn**, die dit zal combineren met zijn rol als teammanager voor het developmentteam Financial Markets en het Oracle Team.