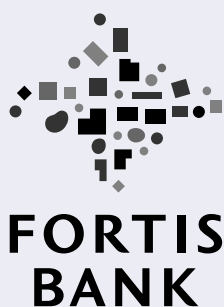


In dit nummer:

- 1 Kickoff klantteams
- 3 Een vliegende start
- 4 MT-aangelegenheden
- 4 Automatiseringscommissie
6 juni 2001
- 6 Van flappentap tot financieel
adviseur
- 7 PII naar internet
- 8 Internet-bankieren: het Online
Banking Project
- 10 Succesvolle omzetting van de
batch van NINJA
- 12 Fortis Bank kan vier keer zo groot
worden (Enterprise Storage
System)
- 13 Zoetermeerborrel
- 13 Inventarisatie werkplekmiddelen
- 14 Een bijdetijdse front office
- 15 Frozen period 2001-2002
- 16 Doorbelasting telefoniekosten
Fortis
- 16 De afdeling Corporate Telefonie
- 18 Veel druppeltjes maken een grote
plas
- 19 Sta ik goed in de gids?
- 20 Afscheid Marceline Beijer
- 20 Bezwijkt u ook voor zielige
verhalen?
- 21 Huisvesting OS Woerden
- 22 Vacatures bij Development
- 22 Aansturing developmentteam DCI
- 23 Herman Benningshof,
een VUT-ter met plannen
- 24 Personeel & organisatie
- 24 Colofon



Solid partners, flexible solutions

Kickoff klantteams

Over de klantteams-nieuwe-stijl is de afgelopen tijd al veel gecommuniceerd.

Op 26 juni vond een kickoff-sessie plaats voor degenen die hierbij het meest betrokken zijn, waaronder de leden van de huidige klantteams. Tijdens deze sessie werden verschillende zaken op een rijtje gezet door Bas van den Bout, Daniel Crawley, Gertjan van der Leer, Rob de Haas en Loek Bles. Een impressie.

Bas van den Bout gaf in zijn inleiding aan wat de belangrijkste reden is voor de veranderingsprocessen bij ISE: verbetering van de dienstverlening van ISE aan onze klanten. De basis hiervoor is een procesaansturing en het aanpassen van de huidige werkwijze hieraan. Het doel is een transparante organisatie neer te zetten, met een herkenbare dienstverlening en aanspreekpunten. De klant is matig tevreden over onze dienstverlening. De klantenquête leverde een 5,5 op. Dat moet verbeteren; de doelstelling is dan ook een 7 aan het einde van dit jaar.

Vervolgens kreeg Daniel Crawley het woord. Die gaf twee presentaties. In de eerste presentatie ging hij in op de nieuwe rol die de klantteams zullen

krijgen. De klantteams gaan opereren als "regisseur van de dienstverlening", waarbij de lijnorganisatie een faciliterende rol speelt. Zowel in Expertise 12 als in dit nummer wordt uitgebreid op dit onderwerp ingegaan.

In zijn tweede presentatie vertelde Daniel hoe het projectproces bij ISE zal worden ingericht. Basis hiervoor is de projectmanagementmethode van Fortis. Ook bij het projectproces zullen de klantteams een leidende rol spelen. De accountmanager, de developmentmanager en de servicemanager zijn samen verantwoordelijk voor de verschillende kwaliteits- en mijlpaalproducten in dit proces: projectdefinitie, projectplan, opleverplan, evaluatie. Het projectproces ISE zal de komende maanden

Zo'n 80 ISE-collega's waren uitgenodigd voor de presentaties in het Auditorium aan de Blaak.





worden uitgerold; er moeten zo'n 150 mensen voor worden opgeleid. In oktober zal dit zijn afgerond.

Het verbeteren van de dienstverlening van ISE vraagt ook om organisatorische aanpassingen. Speciaal bij Operational Services zal er het nodige veranderen. Gertjan van der Leer lichtte dit toe in zijn presentatie. Speciaal aandacht werd geschonken aan de medewerkers binnen OS die met deze veranderingen zullen worden geconfronteerd. Dezelfde presentatie is in mei gegeven voor de medewerkers van OS. Zie ook de samenvatting in Expertise 12 en de volledige presentatie op i-net.

Rob de Haas vertelde het een en ander over het nieuwe budgetproces van ISE, dat door Control & Support is ontwikkeld. De kern is dat er een betere en meer efficiënte registratie moet plaatsvinden. Voor het factureringsproces wordt gebruik gemaakt diverse bronbestanden. Deze bestanden zijn niet altijd compleet en correct. Ook de operationele kosten moeten nauwkeuriger in beeld worden gebracht. Hier zitten nog te veel kosten in die eigenlijk aan

projecten moeten worden toegerekend. Ook op dit gebied is een belangrijke rol voor de klantteams weggelegd. Over het nieuwe budgetproces neemt het MT binnenkort een besluit.

Tot slot vertelde Loek Bles iets over de verdere gang van zaken. Zo zullen er de komende tijd diverse workshops en trainingen gaan plaatsvinden voor degenen die deel gaan uitmaken van de klantteams-nieuwe-stijl. Die klantteams worden in juli en augustus samengesteld. Vanuit het Changeteam worden deze teams op allerlei wijzen begeleid. Verder gaf Loek de mijlpalen weer van de andere veranderingen die bij ISE gaan plaatsvinden. De bedoeling is dat het hele veranderproces aan het eind van dit jaar is afgerond. Onder andere in Expertise zullen we daar regelmatig aandacht aan besteden.

Nico Spilt

Sheets van de in dit artikel genoemde presentaties staan op het i-net van ISE, onder het menu Projecten, Focus IS.

Focus in de kijker

Expertise verschijnt maar één keer per maand.

Gelukkig is er ook nog i-net. Een snel en interactief medium.

Ook Focus IS is op i-net vertegenwoordigd. Wie bij wil blijven, kijkt regelmatig 'In de kijker'.

 <i>i-net de kijker</i>
Prestatieplanning ISE
Prestatieplanning HRM
*** Focus IS ***
Euro Competence Centre
RFC? Tellus!
Lancelot

Een vliegende start

Arme Dombo! Een ongelukkige geboorte op een trein, meteen uitgelachen door de andere olifanten vanwege zijn uiterlijk, en zijn eerste poging om een goede stap te nemen eindigde in tranen: hij stapte op zijn flapoor en viel op zijn snuit! Hij werd bij zijn moeder weggehaald en zijn enige vriend in de hele wereld was een muis. Dus, geen goed begin.

Voor de introductie van de verbeterde klantteamwerkwijze zijn er veel lessen te leren uit het verhaal van Dombo. Ook wij hebben te maken met een snel bewegende omgeving en een veeleisend publiek. Ook willen wij direct een goede stap maken. Daarom hebben wij de tijd genomen om de introductie goed te voorbereiden.

In de komende weken zullen wij de werkwijze van de klantteams zorgvuldig uitrollen. Eind juni zijn wij begonnen met een kickoff-sessie voor de klantteamleden. Hierin is de rol van het klantteam opnieuw gepresenteerd met een toelichting over hoe de uitrol plaats zal vinden. De andere verbetertrajecten vanuit het Focus-project zijn ook gepresenteerd. Dit om de samenhang tussen de verschillende processen helder te maken.

Na zijn geboorte ging het bergafwaarts met Dombo. Hij werd ingezet als clown om het publiek te amuseren en werd geplaagd door zijn collega's (taart in zijn gezicht, koude douches uit een tuinslang etc.). Een van zijn taken was om van een heel hoge toren in een klein emmertje water te duiken – eigenlijk een onmogelijke opdracht. En toen bleek dat hij toch kon vliegen, geloofde niemand erin, zelf de kraaien niet ("I've seen a horsefly, a housefly and even a dragonfly. But I guess I've seen about everything, when I see an elephant fly"). Om onmogelijke opdrachten te voorkomen en een "vliegende start"

te bewerkstelligen, krijgen de klantteamleden alle mogelijke steun vanuit de organisatie. Er komt een trainingsprogramma voor de klantteamleden, toegespitst op hun nieuwe rollen, met teambuildingactiviteiten en uit te werken cases.

Na de training zullen de klantteams ondersteuning vanuit de lijn en het changeteam krijgen om te zorgen dat de introductie en uitrol voorspoedig verlopen. Er zullen ook regelmatig intervisie-sessies komen om feedback te geven aan het changeteam en de klantteams zelf. Wij hebben voor een gefaseerde aanpak gekozen en niet iedereen wordt tegelijkertijd ingewerkt. Dit garandeert dat er

optimale ondersteuning aan de klantteams kan worden aangeboden.

Uiteindelijk is alles goed gekomen met Dombo. Hij werd beroemd, had veel vrienden en mocht ook weer terug naar zijn moeder. Ze hebben zelfs een film van zijn levensverhaal gemaakt. Maar het was een onaangename ervaring en veel van zijn leed had voorkomen kunnen worden.

Met de introductie van het verbeterde werkwijze van de klantteams hopen wij tot een goed resultaat te komen zonder koude douches.

Daniel Crawley



MT-aangelegenheden

door Bert Schoenmakers

Een van de basiszaken om onze IT-winkel te besturen is het onderwerp financiën. Als je onvoldoende weet wat je dienstverlening is, wat je klanten zijn, wat je kostprijs is en wat de werkelijke kosten zijn, dan hebben we onvoldoende sturing op onze eigen winkel. Vandaar dat het onderwerp financiën de afgelopen periode veel aandacht heeft gekregen en dat er veel zaken tegelijkertijd zijn aangepakt en tot vervelens toe op de agenda van het MT worden opgenomen.

Wat zijn de zaken waar die we o.a. onderhanden hebben:

De (kosten)administratie

De administraties van de ex-IT-winkels waren zeer verschillend. Kosten die wel/niet in het IT-budget zaten; verschillende definities, afschrijvings-, boekingsmethoden enz.. En als je administraties samenvoegt dan zie je tevens historische zaken waarvoor nu het moment is om ze eenmalig op te lossen en niet als

ballast mee te nemen naar de toekomst. Naast het op orde brengen van onze eigen administratie is tevens afstemming, herinrichting en het uitzoeken van verschillen met de centrale administratie van FCO aan de orde. Er is veel goed werk verricht en de resultaten beginnen positief zichtbaar te worden.

Budget en kostenbewaking

Je kunt plannen maken voor de toekomst - wat absoluut de goede

aanpak is - maar beheersen en besturen van onze huidige kosten heeft een hoge prioriteit. Ook de benodigde besparingsacties versterken die prioriteit nog aanzienlijk, waarbij we primair als doelstelling hebben dat met name efficiënter werken, en het consequent doorzetten en uitvoeren van ingezette en afgesproken acties de route is die we aan het afleggen zijn. Deze acties hebben 200% commitment van het totale managementteam ISE. We zullen op de gestelde targets uitkomen; dat heeft met ons commitment en onze geloofwaardigheid te maken. Maar dat niet alleen: het levert een forse bijdrage aan het marktconform denken en het moet zichtbaar voor de metiers besparingen opleveren in de te factureren bedragen.

Automatiseringscommissie

6 juni 2001

door Rob de Haas

Projectenrapportage

Besproken is de 'AC statusrapportage' van 24 april 2001. In het algemeen geeft deze projectenrapportage aan dat er veel projecten onderhanden zijn en dat de nodige resultaten geboekt worden.

Status facturering en tarieven

Rob de Haas gaf een toelichting op de stand van zaken rondom facturering en tarieven. De methodiek van tarief-

opbouw en de tarieven zelf zijn inmiddels besproken met de decentrale controllers. De planning is om de presentatie van de tariefsopbouw en de tarieven 2001 in de eerstvolgende AC te behandelen.

Behalve de tarieven zijn voor de facturering ook de aantallen per factuuritem van belang. Voor de meeste bronbestanden van waaruit de aantallen worden gehaald is dit geen probleem meer. Echter wel voor de aantallen net

Facturen

Als je werkt voor metiers (interne klanten), dan hebben ze recht op inzicht in de zaken die we voor ze doen. Door d.m.v. de factuur zeer doorzichtig inzicht te geven in dienstverlening, eenheden en tarieven c.q. werkelijke kosten, verhogen we de interne besturing aanzienlijk en leggen we verantwoording af aan de metiers. Hiermee geven we de metiers de mogelijkheid om hun eigen vraagzijde ook veel beter te besturen. Het nieuwe overzicht over de dienstverlening mobiel bellen - per medewerker de kosten per maand gevend - is een voorbeeld van informatieverstrekking die goed werkt en resultaten oplevert.

Om de dienstverlening klantgericht, procesmatiger en marktconform in te richten hebben we het Focus-project onderhanden. Om de eenheden goed op de factuur te zetten zijn diverse sub-administraties noodzakelijk die per dienstverlening een verdeling naar eenheid mogelijk maken. Ook die sub-administraties komen op orde. Op die manier wijzigen we de mening dat ISE v.w.b. de kosten een

blackbox is. Stapsgewijs worden die sub-administraties verbeterd en ook hiermee zijn we op de goede weg.

Tarievenboek

Een belangrijk deel van onze dienstverlening is gebaseerd op een kostprijsberekening. De kostprijsberekening voor dit jaar is opgenomen in het tarievenboek 2001. Er wordt momenteel gewerkt aan het tarievenboek 2002. Dit tarievenboek is niet alleen voor ISE van belang, maar ook alle metiers hebben grote belangstelling voor dit tarievenboek en zijn alle betrokken c.q. geïnformeerd.

Nogmaals: al die zaken doen we niet als een hobby van een financiële expert maar t.b.v. het neerzetten van een aantal basiszaken die de besturing van onze eigen IT-winkel aanzienlijk verbeteren. Na afsluiting van de cijfers over de eerste 6 maanden van 2001 zullen we voor alle metiers nieuwe facturen samenstellen. Alles zal nog niet perfect zijn, maar het zal een belangrijke verbetering zijn t.o.v. wat we nu hebben. Tot het einde van dit jaar zullen we de tijd benutten om alles 100% afgehan-

deld te hebben. Kortom veel om handen, veel managementaandacht, een goede voortgang.

Hebben deze activiteiten nog meer consequenties voor ISE medewerk(st)ers? Absoluut, want wij zijn ook gebruikers van middelen. De facturen van ISE en onderliggende dienstverlenende administraties geven steeds meer een verhelderend inzicht in hoe we zelf omgaan met middelen. Het overzicht mobiel bellen voor ISE is dan ook een uitstekend middel om orde op zaken te stellen. De nodige acties zijn uitgezet. Ook de urenverantwoording geeft steeds betere managementinformatie om met name de problemen aan en op te pakken.

De boodschap aan eenieder is: houd je aan de afspraken, lever een bijdrage om de problemen aan te pakken en begin bij jezelf en niet bij de buurman!

betrekking tot Office Equipement (desktops, laptops en printers). Op korte termijn zal een inventarisatie worden uitgevoerd door de business lines. Hierbij zal door ISE voor de nodige (geautomatiseerde) ondersteuning worden gezorgd.

De planning is om in juli te factureren over het eerste half jaar 2001. Ook kan dan worden gestart met de dichtraming 2001 en met het budgetproces 2002.

Websphere

Henk Houtzager gaf in de AC een presentatie over Websphere, inclusief de organisatie, de pilots en de issues. Met de keuze voor dit pakket is een belangrijke stap is gezet; het zal een grote impact hebben op de automatisering voor de toekomst. Binnen Nederland wordt de coördinatie verzorgd door een groep waarin onder meer Ton Hagens, Henk Houtzager en Jos Vallinga zitting hebben. Gezien het belang van Websphere worden de business lines uitgenodigd om een vertegenwoordiger in deze groep af te vaardigen.

Overige onderwerpen

In het kader van Lancelot is besloten dat er geen laptops, PDA's, palmtops en flat screens mogen worden besteld.

Het gebruik en belang van **electronic mail** begint binnen de bank een cruciale rol te vervullen. Dit brengt ook een aantal problemen met zich mee. Zo worden de in gebruik zijnde mailboxen te groot met consequenties voor de beschikbaarheid. Daarnaast wordt naast Exchange vaak ook nog gebruik gemaakt van Lotus Notes en worden de beide mailboxes aan elkaar gekoppeld. De AC is akkoord gegaan met een aantal maatregelen om deze problemen te voorkomen.

Van flappentap tot

De klant wil contant. Dit is in vier woorden de essentie van een geldautomaat. Maar dankzij de voortschrijdende technologie komen er steeds meer mogelijkheden bij.

Onlangs is de eerste van een nieuwe generatie geldautomaten in gebruik genomen. Het apparaat bevindt zich in de hal van het hoofdkantoor van Fortis in Utrecht. Hier wordt eerst een paar weken proefgedraaid. Vanaf juli zullen ook de klanten van Fortis Bank kennis kunnen maken met de nieuwe geldautomaat, want dan begint de uitrol bij de eerste kantoren.

De nieuwe automaten worden geleverd door de firma Diebold, een van de grootste leveranciers op dit gebied. Er zijn twee types besteld. Behalve het type dat nu in Utrecht is geïnstalleerd, komt er ook een iets kleiner model. Dit is speciaal

geschikt voor kleinere geldvolumes, dus voor gebruik binnen een kantoor, winkel of openbaar gebouw.

Een geldautomaat is een geldautomaat. Maar toch zijn er belangrijke verschillen tussen de huidige en de nieuwe generatie. Om te beginnen de besturingssoftware. Deze draait in een NT-omgeving en is gebaseerd op internettechnologie en 'Flash'.

Daardoor is het mogelijk om op het beeldscherm digitale animaties te vertonen.

Terwijl de klant wacht op zijn geld, kan bijvoorbeeld een reclamefilmpje over een nieuw product worden vertoond. De filmpjes kunnen desge-

wenst per automaat verschillen. Dit kan op afstand - vanuit het computercentrum - worden geregeld. Op dezelfde manier wordt ook het installeren van nieuwe software een stuk eenvoudiger.

Op die filmpjes zit de klant misschien niet direct te wachten. Belangrijker zijn de extra functies die de nieuwe automaten zullen krijgen. Denk daarbij aan het opvragen van het saldo van alle rekeningen van de klant, en aan het overboeken van geld tussen deze rekeningen. Wellicht dat er in de toekomst nog meer mogelijkheden bijkomen, bijvoorbeeld het overboeken naar externe rekeningen of het uitprinten van een dagafschrift of een waardebon.

De geldautomaat kan dan uitgroeien van een eenvoudige 'flappentap' tot een multi-functioneel apparaat waarmee de klant allerlei andere handelingen kan verrichten, tot het opvragen van persoonlijke financiële adviezen aan toe. De automaat ondersteunt daarmee de adviesfunctie van de bank.

Van links naar rechts: Frits Touw, directeur van de firma Diebold, en Marcel Flipsen en Fred Pijper van ISE. Ze staan bij de nieuwe geldautomaat in de hal van het hoofdkantoor van Fortis in Utrecht. Aan de achterkant van het apparaat is men druk bezig om de software aan de praat te krijgen. Tegelijk met de nieuwe automaat wordt mogelijk ook een nieuwe huisstijl geïntroduceerd. De opvallende, tomaatrode 'kraag' rond de geldautomaten zal dan worden vervangen door een wat somber, donkergrijs exemplaar.



financieel adviseur

Maar zover is het nog niet. De enige extra mogelijkheid die de nieuwe geldautomaat voorlopig biedt, is het kiezen van een coupureverdeling. Wie 100 gulden opneemt, kan bijvoorbeeld kiezen voor vier briefjes van 25, in plaats van zich te laten verrassen door de automaat. De andere nieuwe functies worden actief na 1 januari 2002, wanneer de automaten zijn overgeschakeld op de euro.

Nico Spilt



PII naar internet

Al geruime tijd leefde de wens bij Private Bank om de applicatie Private Investor Informer, in de volksmond PII, beschikbaar te maken via internet. Deze applicatie, die de klanten van Private Bank inzicht geeft in hun effectenportefeuille, was tot nu toe alleen te benaderen via het AT&T Global Network. Toegang via internet zou een aanzienlijke kostenbesparing opleveren en zou meer in de geest van deze tijd zijn.

De eerste stap was om een infrastructuur te ontwerpen. Belangrijkste uitgangspunten hierbij waren de huidige PII-omgeving die via AGN beschikbaar is, dat de omgeving binnen twee maanden geïmplementeerd moest kunnen worden en dat de oplossing veilig moest zijn. Samen met expertiseteams

Mail&Groupware, Intel en netwerken is een ontwerp gemaakt waarmee alle partijen (incl. Private Banking) konden instemmen.

Na goedkeuring werd half maart gestart met de implementatie. Planning was om de omgeving binnen zes weken operationeel te hebben. Uiteraard moesten er tijdens de implementatie een aantal hobbels worden genomen. Het inregelen van de Domino-replicatieschema's was ingewikkelder dan voorzien, maar gelukkig kon het Developmentteam van Private en de ontwikkelaar van PII, E-office, hierbij ondersteunen.

Na een uitloop van een week werd de server beschikbaar gesteld aan Pointnet. Dit is een bedrijf dat zich heeft gespecialiseerd in het testen van de beveiliging van websites. Na twee

weken werden de resultaten gepresenteerd. Er waren enkele kwetsbaarheden geconstateerd, die werden veroorzaakt doordat we niet de nieuwste versie van Domino hadden gebruikt. Daarnaast waren er complimenten voor de inrichting van het operatingsysteem NT en de installatie van Domino.

Na een upgrade van de Domino-versie was het zover. De PII-applicatie is nu bereikbaar via internet.

Zeer belangrijk is de constatering dat we in staat zijn om in korte tijd, in multidisciplinair verband, dit soort projecten tot een goed eind te brengen.

*Mike van Doorne,
OS Infrastructure,
Infra Consulting Services*

Internet-bankieren: Het

Deel 2: beveiliging en infrastructuur

In het vorige nummer van Expertise verscheen het eerste artikel over het project Online Banking. Deze keer wordt verder ingegaan op de infrastructuur en de specifieke beveiliging op basis waarvan Fortis Bank Online Banking is opgezet.

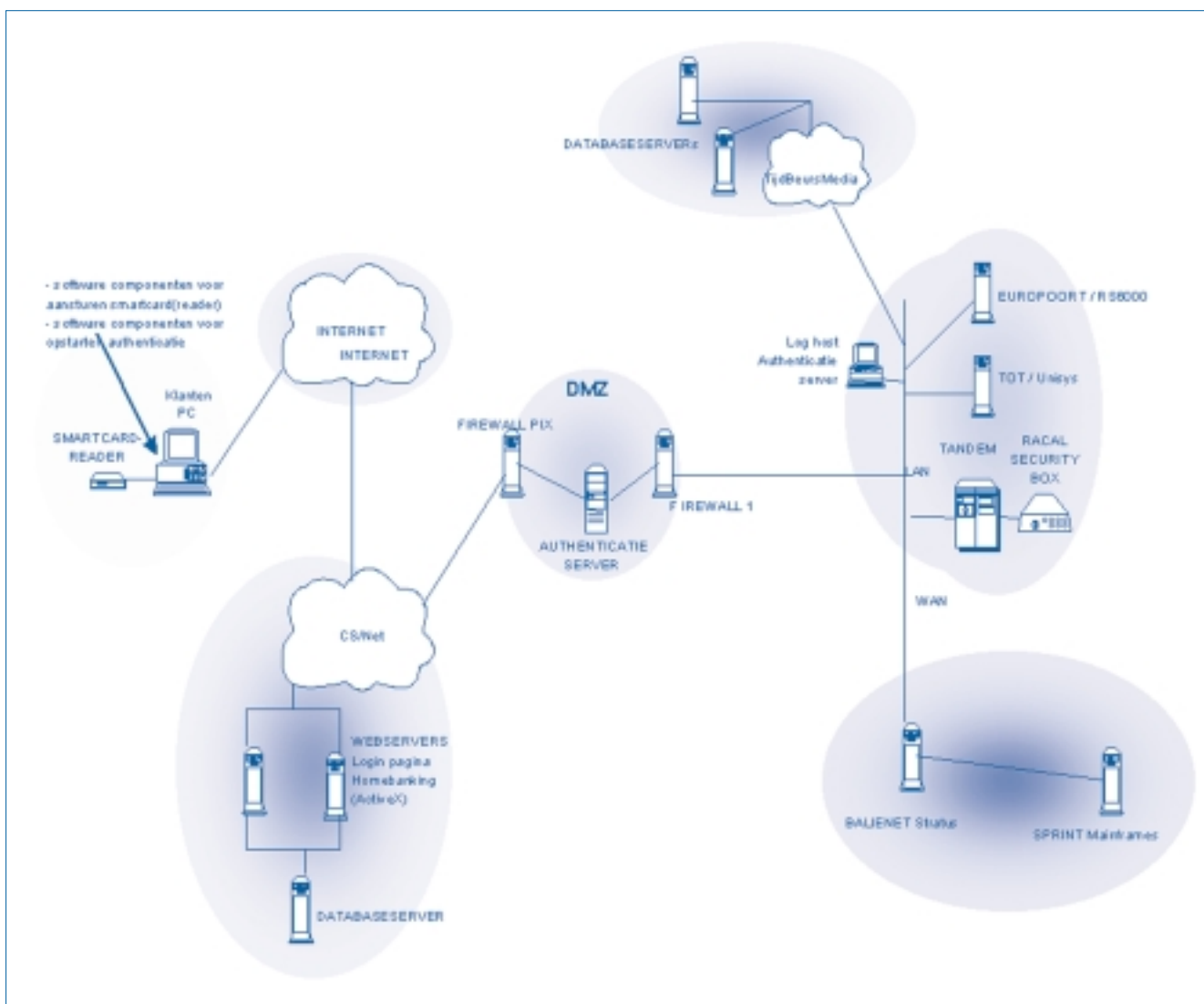
Het opzetten van een infrastructuur voor een internettoepassing is niet iets wat je zomaar uit de mouw schudt. Van tevoren moet er over veel zaken al goed nagedacht zijn. Wat

doe je bijvoorbeeld met de beveiliging van alle systeem- en klantgegevens? Hoe weet je 100% zeker dat je met de klant communiceert en niet met iemand die zich als zodanig

voordoet? Hoeveel gebruikers gaan gebruik maken van de applicatie, wat gaan zij doen en wat betekent dat voor de infrastructuur?

Zomaar een aantal vragen die eerst beantwoord moeten zijn voordat je aan de slag kunt om een beveiligingsstructuur en infrastructuur in te gaan richten.

Alsof dat nog niet complex genoeg



Online Banking Project

was, kwam er bij Fortis Bank nog een extra uitdaging bij. De fusie tussen MeesPierson, Generale Bank Nederland en VSB Bank tot Fortis Bank Nederland. Zoals in de vorige Expertise al geschreven werd, is het oorspronkelijke idee van Online Banking afkomstig van de Generale Bank. Op internet is het echter wenselijk om één gezicht te hebben als Fortis Bank, dus moest er een extra slag plaatsvinden om de systemen van Generale Bank en VSB Bank op elkaar aan te laten sluiten. En, ook niet onbelangrijk, om de diverse standaarden voor wat betreft te gebruiken hard- en software van de banken op elkaar aan te kunnen laten sluiten.

Kortom ingrediënten voor een boeiend en spannend project.

Beveiliging

Een internettoepassing dient vanzelfsprekend achter een 'firewall' te zitten. Zo'n firewall beschermt het eigen netwerk af van de grote boze buitenwereld. Binnen de Generale Bank was men, in samenwerking met CS/Engineering, zeer ver gevorderd met de ontwikkeling van een eigen firewall. Deze firewall werd aldaar de standaard om toe te passen in internetachtige structuren.

In de ogen van Security Management Fortis Bank zat er een nadeel aan de gekozen firewall, namelijk actieve monitoring was niet mogelijk. Men kon slechts achteraf zien of er een 'hack'-poging was ondernomen. Daarom moesten ook de oud-MeesPierson beveiligingsrichtlijnen worden toegepast, namelijk een extra firewallset voor en achter de

firewall van de Generale Bank.

Om nog maar eens aan te geven hoe veilig Online Banking nu is geworden: er zijn dus drie firewalls te nemen voordat een succesvolle hackpoging van buitenaf kan worden uitgevoerd.

De tweede vraag die in het begin van dit stuk gesteld werd was: "Hoe weet je nu zeker dat je met de klant communiceert en niet met iemand die zich als zodanig voordoe?" Ook hierover had men reeds nagedacht bij CS/Engineering. De firewall die ontwikkeld werd doet tevens dienst als authenticatieserver. De firewall staat verkeer toe dat door dezelfde firewall eerst geauthenticeerd moet zijn. Hoe doet die firewall dat?

De eindgebruiker krijgt van Fortis Bank een smartcard en een smartcard-reader. Op de smartcard staat de digitale handtekening van de gebruiker. Elke keer dat de gebruiker inlogt moet deze zijn of haar digitale handtekening meesturen. Deze wordt op de authenticatieserver vergeleken met de daar bekende handtekening van de gebruiker. Zijn deze twee identiek dan wordt de firewall voor die specifieke gebruiker opengezet. Zijn de handtekeningen niet identiek dan blijft de firewall dicht en wordt de aangevraagde sessie afgesloten.

Hetzelfde proces wordt ook gehanteerd bij het doen van een betalings- en effectentransactie. Alleen diegene die in het bezit is van de handtekening die correspondeert met de handtekening op de authenticatieserver, kan dus zo'n transactie doen. Daarnaast zijn er een aantal extra cal-

culatoren ingebouwd die kunnen vaststellen of de handtekening inderdaad van de smartcard komt die bij de handtekening hoort. Zo wordt het onderscheppen van de handtekening minder lucratief gemaakt.

Infrastructuur

De laatste vraag die gesteld werd aan het begin was: "Hoeveel gebruikers gaan gebruik maken van de applicatie, wat gaan zij doen en wat betekent dat voor de infrastructuur?"

Deze drie vragen zijn natuurlijk erg belangrijk om te beantwoorden. Op basis van het aantal gebruikers en wat zij gaan doen moet de infrastructuur ingericht worden. Vragen als hoeveel dataverkeer gaat er plaatsvinden en hoeveel gebruikers maken gelijktijdig van de applicatie gebruik, zijn dan interessant om nader te onderzoeken.

Het project heeft hierop een antwoord gevonden door een aantal schaalbaarheidsrapporten op te stellen, zodat per platform en per netwerk een grens getrokken kon worden voor wat betreft het totale aantal gebruikers en het aantal gelijktijdige gebruikers. Wat hierin een belangrijke leidraad is, is de nog acceptabele responsetijd die overblijft bij een bepaald aantal gebruikers. Duik je onder die responsetijd, dan moeten er uitbreidingen op de betreffende onderdelen van de infrastructuur komen.

De schaalbaarheidsrapporten zijn voor het project een leidraad geweest om de infrastructuur in te richten. Voor het procesbeheerteam Online Banking dat nu de beheerstaken overneemt, zijn de schaalbaarheidsrapporten juist een meetinstrument



om vroegtijdig de noodzakelijke wijzingen in de infrastructuur te kunnen signaleren en daarmee ook formeel via een change aan te kunnen vragen.

Hierbij is het goed te bedenken dat schaalbaarheidsrapporten levende documenten zijn, omdat zij uitgaan van statische gegevens die in de praktijk natuurlijk constant kunnen veranderen.

In de infrastructuurtekening op pagina 8 zien we dat een klant van Fortis Bank via internet en CS/Net eerst een inlogpagina van Fortis Bank ophaalt. Vervolgens komt de klant via dezelfde weg binnen op de firewall-

structuur van Fortis Bank. Bij een succesvolle authenticatie komt de klant op de Tandem (Compaq Himalaya) van Fortis Bank. Van daaruit wordt er informatie opgehaald bij TijdBeursmedia voor de beurskoersen via een huurlijnverbinding, bij TOT voor TOT-rekeninghouders en bij Europort voor het plaatsen van beursorders via het LAN te Rotterdam en bij Sprint voor de Sprint-rekeninghouders via het WAN van Rotterdam naar Woerden.

Een laatste feit dat niet onvermeld dient te blijven is dat in de infrastructuur de systemen van Generale Bank en VSB Bank gekoppeld zijn. Het

Tandem-platform (Compaq Himalaya) in Rotterdam is de 'linking pin' voor beide betaalsystemen. Dit platform zorgt enerzijds voor een eenduidige presentatie op internet als Fortis Bank, en maakt anderzijds het onderscheid of iemand een TOT- dan wel Sprint-rekening heeft. Hierdoor is het Online Banking-systeem van Fortis Bank in staat om voor beide klanten één systeem aan te beiden.

Wat dat betreft staat Online Banking symbool voor de integratie van de drie banken tot Fortis Bank.

Ruud Aalbers, Projectleider Online Banking Operational Services

FOCUS - IS

Succesvolle omzetting van de batch van NINJA

Voor onze klant IPS is "hypotheeken" een van de primaire bedrijfsprocessen. Het proces wordt met behulp van het informatiesysteem NINJA ondersteund.

Binnen Operational Services heeft NINJA speciale aandacht gekregen om de aanhoudende problemen met de batch aan te pakken. Binnen Focus IS ben ik in de rol van procesbeheerder verantwoordelijk gesteld voor het functioneren van de dagelijkse operatie van NINJA.

NINJA, het hypotheekenregistratiesysteem van IPS, is een client-servertoevoeging, gebaseerd op een Oracle-database en een in CoolGen gebouwde interface. De database staat centraal op een RS/6000 server, de clients zijn op NT gebaseerd.

In NINJA zijn op dit moment ongeveer 200.000 leningen geregistreerd met een waarde van ongeveer 25 miljard gulden. Per jaar worden ongeveer 17.000 hoofdsommen geoffreerd waarvan er 13.000 worden

gepasseerd (gegevens 2000).

Naast eenmalige handelingen via de online, worden op elke registratie regelmatig terugkerende handelingen in de batch uitgevoerd. Hierbij moet je denken aan handelingen zoals het bijwerken van rentestanden, het uitvoeren van incasso's en aanpassingen in restant-hoofdsommen bij periodieke aflossingen, enzovoort.

Ook de interne bankadministratie vraagt geregelde invoer van gegevens. Hierbij gaat het om boekhoudkundige zaken, rapportages aan de Nederlandse Bank en allerlei kredietinstanties.

De telkens terugkerende verwerking van dit soort registraties is geautomatiseerd in batchjobs die gedurende de nacht worden gestart.

NINJA is reeds enige jaren in gebruik bij IPS, voorheen VSB Bank. Het beheer is in het verleden gevoerd door IAFN, de beheerorganisatie van ex-VSB en AMEV. In de beginperiode is bij IAFN de keuze gemaakt om de batchjobs vanaf het AMEV-mainframe te starten op de RS/6000-server. Hierbij is het schedulingspakket OPC/ESA ingezet, omdat dit pakket de mogelijkheid bood om via 'agents' op andere platformen dan het mainframe jobs te starten en toch de scheduling centraal te bewaken. OPC was reeds op het AMEV-mainframe geïmplementeerd.

Met het ontstaan van Fortis Bank is besloten de automatisering van AMEV en Fortis Bank van elkaar te scheiden. De verwevenheid van het beheer van AMEV en ex-VSB moest daarom ontvlochten worden. Als gevolg van deze ontvlechting is het traject gestart om de aansturing van de batch van NINJA over te zetten naar het mainframe van de bank en onder te brengen onder het schedu-

lingspakket CA7. De veelvuldige problemen met het runnen van de batch hebben de druk op de omzetting verhoogd. Veelal werden fouten in het functioneren van de batch niet of erg laat geconstateerd. De tooling in OPC was niet toereikend om een efficiënte bewaking mogelijk te maken. De tevredenheid van de klant over de geleverde prestaties was niet hoog.

De methodieken van CA7 en OPC verschillen sterk van elkaar, waardoor de eerste poging om de scheduling 1-op-1 om te zetten vroegtijdig is gestopt. Vervolgens heeft er een redesign van het gehele batchproces plaatsgevonden. Alle 185 jobs zijn opnieuw geïnventariseerd en de onderlinge afhankelijkheden zijn in kaart gebracht. In het design is

rekening gehouden met de verschillende mogelijke startmomenten van de jobs (dagelijks, wekelijks, maandelijks, voor de xde dag, enz.). Het resultaat mag er zijn: 27 pagina's vol met schema's, ingekleurd naar startmomenten en afhankelijkheden. Hiermee is een zeer ingewikkeld proces volledig in beeld gebracht en is een fantastische klus met veel inzet van creativiteit en kennis van CA7 geklaard.

Met het schema als basis, is de scheduling daarna gebouwd en uitvoerig getest. Ook in dit deel van het project hebben de betrokken engineers de nodige hobbels op creatieve wijze moeten nemen: het te bouwen schedule moest ingepast worden in een bestaande omgeving die gebaseerd is op heel andere principes

dan waar de nieuwe gewenste situatie vanuit gaat.

Vrijdag 8 juni 2001 was de grote dag. Op deze dag is de nieuwe scheduling in productie genomen. Zonder noemenswaardige aanloopproblemen (een quote te veel in één van de scriptjes) is de aansturing van de batch overgegaan. De batch blijkt nu sneller te lopen en consistent en completer te zijn. De foutjes die in de afgelopen jaren ongemerkt in de scheduling geslopen waren, zijn met de omzetting opgelost.

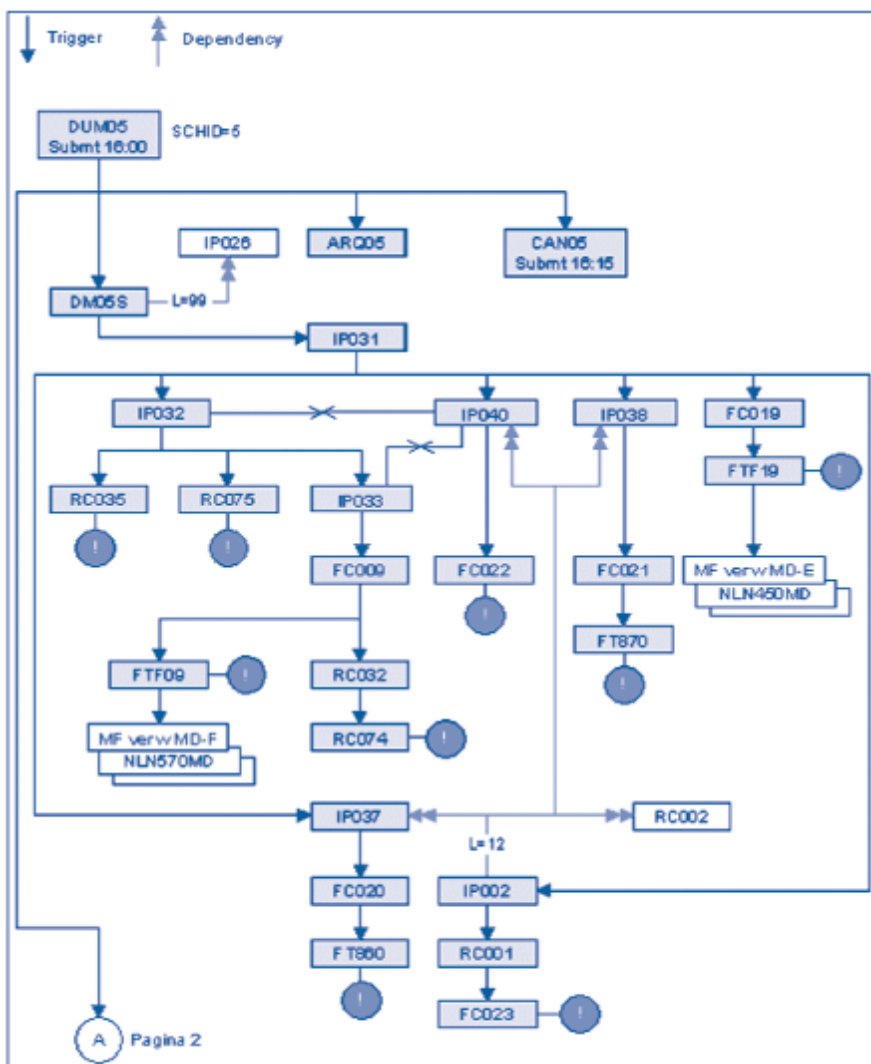
Ook de benodigde inzet van de standby in de nachtelijke uren is sterk verminderd doordat het schedule veel inzichtelijker is geworden. De tevredenheid van de klant zit in de lift.

Nu kan worden gewerkt aan verdere verbetering van de scheduling. De logische volgorde, de clustering van de jobs en het meer parallel laten draaien van jobs krijgt in de komende periode volop de aandacht. Hiermee kan de dienstverlening naar een nog hoger niveau worden gebracht. Voorbeeld: deel van het "einde maand jobs" schedule

Tijdens het opzetten van de scheduling voor NINJA is gewerkt aan het standaardiseren van de schedulingsmethodiek. Het schedule van NINJA vormt nu het voorbeeld voor andere decentrale informatiesystemen waarvan de scheduling centraal vanaf het mainframe geregeld moet worden.

De behaalde resultaten zijn te danken aan de enorme inzet en toewijding van de betrokken engineers van OS/CSM/D&AM, OS/Operations/Acceptance en OS/Operations/Processing. Zij hebben een technisch zeer moeilijke en ingrijpende klus geklaard zonder dat onze klant IPS enige hinder of vertraging heeft ondervonden!

Arjan Zwanenburg,
procesbeheerder NINJA



Fortis Bank kan vier keer zo groot

Enterprise Storage System: een klerenkast vol gegevens

Even dachten we dat we een chocolaatje bij de koffie kregen. Nog net op tijd zagen we dat het geen After Eight was, maar een microdrive. Een schijfje waar je een gigabyte aan informatie op kwijt kunt. Zo'n microdrive is bedoeld voor gebruik in pc's, maar ook bij de grotere systemen gaat het hard. Waar vroeger een grote zaal met tape-units voor nodig was, past nu in een soort tweedeurs klerenkast. Ook de prijs van de apparatuur is enorm gedaald. Het opslaan van een gigabyte informatie kost tegenwoordig nog maar het honderdste deel van wat het in 1992 kostte.

Voor de gebruikers van computersystemen zijn dit natuurlijk plezierige ontwikkelingen. Ook voor Fortis Bank. De computers van de bank draaien dag en nacht door. Overdag voornamelijk ten behoeve van de

online-systemen, terwijl 's avonds en 's nachts de batchverwerking plaatsvindt. Die batchverwerking is de laatste jaren steeds langer gaan duren. Op zich een goed teken, want dit betekent dat de bank steeds meer

transacties te verwerken heeft, maar je kunt de batch niet eindeloos oprekken. Immers, om 7 uur 's ochtends moeten de online-systemen weer paraat zijn.

Kortom: de batchverwerking moest worden versneld. Wie zijn pc wil opvoeren, stopt er gewoon een nieuwe chip in. En zo is het ook met mainframes: je koopt een nieuwe processor en de batch gaat opeens een stuk sneller. Dit leverde een uur tijdswinst op. De meeste tijdswinst is echter te behalen bij het traagste onderdeel van een computer: het magnetisch geheugen. Het lezen en schrijven van en naar schijf, oftewel input en output, wordt i/o genoemd. Een typische i/o responsetijd is 7,5 milliseconde. Dat betekent dat een lees- of schrijfpdracht gemiddeld 0,0075 seconde kost. Dat lijkt weinig, maar bij 3000 tot 4000 i/o's per seconde loopt dat snel op. Daarom is er recent nieuwe apparatuur aangeschaft, het zogeheten Enterprise Storage System (ESS) van IBM. Het ESS is op zichzelf een onooglijke kast, zeker voor wie die zich de spectaculaire taperobot herinnert, die nu een beetje verloren in een hoekje van het bedrijfsrestaurant aan de Polanerbaan staat. Maar voor sentiment is in deze tijden geen plaats meer, we moeten productie draaien. En met de nieuwe apparatuur kan dat: de responsetijd is met een factor drie verkleind tot 2,5 milliseconde.

De gegevens worden nog steeds op tape weggeschreven, alleen zijn die tapes veel kleiner dan vroeger. De hoge i/o-snelheid is te danken aan de magneetschijf die in het apparaat zit, en die als buffer fungeert tussen de processor en de tapes. Voor de

Het ESS en de uitwijk in Utrecht

Het ESS levert een snelheidswinst op van een factor 3. De vroegere DASD-apparatuur had een i/o van 7,5 milliseconde, het ESS heeft een i/o van 2,5 milliseconde. Voor de batchverwerking betekent dat een tijdswinst van vele uren per nacht.

Een deel van deze tijdswinst zal binnenkort voor wat anders gebruikt gaan worden, wanneer het backup-centrum in Utrecht volledig operationeel is. Ook op de computerzaal in Utrecht staat een ESS, en de gegevens hierop moeten volledig identiek zijn aan die op het Woerdense systeem. De gegevens worden "gemirrored".

Dit gebeurt via de glasvezelkabel die dit jaar is aangelegd tussen de computerzalen in Woerden en Utrecht.

Een i/o in Woerden wordt via deze glasvezelkabel naar Utrecht gezonden.

Het proces in Woerden gaat pas verder op het moment waarop vanuit Utrecht de bevestiging is gekomen dat daar dezelfde i/o heeft plaatsgevonden.

Dit betekent ongeveer een verdubbeling van de responstijd, tot 5 milliseconde per i/o. Dat is altijd nog minder dan vroeger (7,5 milliseconde), maar een deel van het tijdverlies zal over enige tijd weer kunnen worden hersteld.

Dit dankzij nieuwe technologie die het mogelijk maakt om een veel efficiënter gebruik te maken van de glasvezel.

Op dit moment kan via de glasvezel 17 megabyte per seconde worden getransporteerd. Aan het eind van dit jaar zal het mogelijk zijn dit op te voeren tot 100 megabyte per seconde. Vanaf dat moment is het ook mogelijk om het "mirroring" tussen Woerden en Utrecht op een andere, snellere, manier te laten plaatsvinden.

Het backup-centrum in Utrecht is vanaf 1 juli volledig operationeel, op het printen na. Na een onverhoopte calamiteit in Woerden, kunnen de systemen van Fortis Bank binnen zes uur weer beschikbaar zijn, maar dan vanuit Utrecht.

worden

gebruiker lijkt het alsof zijn gegevens op tape worden gezet, maar in werkelijkheid kan het uren of zelfs dagen duren voordat die gegevens vanaf de vaste schijf naar tape worden geschreven. In jargon: het is een virtual tape system (VTS). Het ESS wordt op dit moment alleen voor de gegevensopslag van de mainframesystemen gebruikt. Het idee is echter om straks ook decentrale omgeving hier op aan te sluiten, dus de midrangesystemen en de circa 1000 (!) servers die inmiddels in gebruik zijn. Die systemen en systeemjes worden nu nog allemaal apart gebackupt, soms zelfs nog met de hand. Straks, vanaf de tweede helft van dit jaar, is het hele backup-proces geconcentreerd in één omgeving. De opslagcapaciteit van het ESS is hiervoor ruim voldoende. Deze is nu 2,5 terrabyte, maar dit kan worden uitgebreid tot 10 terrabyte. Fortis Bank kan dus nog vier keer zo groot worden...

Nico Spilt

Informatie voor dit artikel werd verstrekt door Leo van Bommel, René van Esch en Ad Verloop.



Zoetermeerborrel

Op 23 juni is de 3745-communicationcontroller van de ex-MP-mainframe-omgeving verhuisd van Zoetermeer naar de nieuwe uitwijklocatie in Utrecht. Hiermee is het nieuwe uitwijkcentrum ook meteen operationeel geworden voor de ex-MP-omgeving.

Om dit feit te vieren en allen die aan de technische realisatie hebben meegewerkt te bedanken, zal op donderdag 6 september een borrel met hapje worden gehouden in het bedrijfsrestaurant op de Polanerbaan 1 te Woerden. Kunnen we meteen even napraten over de vakantie.

Nadere gegevens volgen, maar hou deze datum dus vrij in je agenda!

Rob Hooghart

Inventarisatie werkplekmiddelen

Helpt u mee om de bestanden up-to-date te krijgen?

Binnen Fortis Bank zijn tienduizenden pc's, laptops, printers, faxen, telefoontoestellen en andere apparaten in gebruik. Deze apparaten zijn allemaal geregistreerd in bestanden die door Information Services worden beheerd. Een goede registratie is van belang voor de serviceverlening aan de gebruikers en voor het op de juiste wijze doorbelasten van gebruikskosten.

Door verschillende oorzaken zijn de bestanden echter 'vervuild' geraakt. Het gebeurt bijvoorbeeld nogal eens dat een apparaat wordt verplaatst zonder dat dit wordt gemeld. Ook staan er pc's geregistreerd van tien jaar oud, waarvan het dus wel zeker is dat die allang zijn afgevoerd.

Om de bestanden weer helemaal up-to-date te krijgen, vindt de komende tijd een herinventarisatie plaats. In de Automatiseringscommissie is afgesproken dat dit zal gebeuren door de metiers zelf. In de praktijk betekent dit dat aan de gebruikers van werkplekapparatuur wordt gevraagd om aan deze inventarisatie mee te werken. Dit kunnen zij op eenvoudige wijze doen door een elektronisch formulier in te vullen.

Sinds maandag 9 juli staat dit elektronische formulier op i-net. Het invullen kost hoogstens vijf minuten tijd. Wij verzoeken u om eerst de ingebouwde handleiding te lezen. Alle gegevens die u nodig heeft, vindt u letterlijk voor uw neus op uw bureau.

Om ervoor te zorgen dat de bestanden ook na de inventarisatie actueel blijven, zijn de procedures rondom uitleveringen, vervangingen en verhuizingen vernieuwd danwel aangescherpt. De inventarisatie is dan ook een eenmalige actie. Wij danken u vriendelijk voor uw medewerking.

inlichtingen: Frans Dekkers,
toestel 75585

Een bijdetijdse

Veertig jaar geleden werd ons spaarboekje nog met de hand bijgewerkt. Twintig jaar geleden was een bank met 'domme' terminals zijn tijd flink vooruit. Tegenwoordig staat op elke balie een pc met een scherm vol Windows-icoontjes. En dat is natuurlijk ook alweer ouderwets. Op een bijdetijdse 'front office' heb je alleen nog maar een browser nodig.

Dit is, in onze eigen woorden, zoals Henk Houtzager tegen de front office van Fortis Bank aankijkt. Henk werkt bij Strategy & Architectures, en is onder andere betrokken geweest bij het besluit om Websphere aan te schaffen. Een gereedschapskist met tools om internet- en intranettoepassingen te ontwikkelen. (Zie het artikel over Websphere in Expertise 12.)

Henk: "Als we de front office vandaag opnieuw zouden moeten opzetten, zouden we dat 'browser based' doen. Dat maakt het een stuk simpeler voor de decentrale omgeving. We moeten nu alles fysiek naar de kantoren toebrengen. Dat geldt voor de hardware - er staan overall servers - en het geldt ook voor de software en de data. Die moeten iedere keer opnieuw gedistribueerd worden over het netwerk. Langzamerhand hebben we dat wel onder de knie gekregen, maar het blijft lastig. Er zijn immers honderden locaties met duizenden pc's. En er zit ook een risico in; als de distributie een keer fout gaat ben je de volgende dag nog niet jarig, want je hebt dat niet zomaar hersteld."

Onderdeel van Migratie

In het migratiescenario is zoveel mogelijk gekozen voor bestaande systemen. Voor o.a. de frontoffice is echter gekozen voor vernieuwing. Ten eerste vanwege de infrastructuur. De servers draaien onder Novell 3, waarvoor geen support meer wordt

gegeven. Met het upgraden naar Novell 4 of 5 kan niet zo lang meer worden gewacht. Een ander punt is de onzekerheid over een aantal componenten. Zo is de WPO-applicatie ontwikkeld met Centura, waarvoor de leverancier in Nederland geen support meer geeft. En tot slot het huidige X25-netwerk, dat meer dan tien jaar oud is.

Henk: "Dat netwerk is nooit bedoeld voor de dingen die er nu mee worden gedaan. Naast de klassieke kastransacties - kleine berichtjes over het netwerk - zijn we allerlei andere dingen gaan doen. Er zijn browser based applicaties bijgekomen, zoals internet, en we gaan er een handtekening-systeem op zetten. Het netwerk begint langzamerhand in zijn voegen te kraken."

Integrale oplossing

Er komt dus een heel scala aan problemen op ons af. Die problemen zijn stuk voor stuk wel op te lossen, maar de vraag is of dat de beste oplossing is. Dit is onderzocht. Conclusie: het is goedkoper en beter om te kiezen voor een integrale oplossing. Dat wil zeggen niet investeren in het upgraden van het huidige netwerk, maar een nieuw netwerk in gebruik nemen dat gebruik maakt van het IP-protocol. Een netwerk dus dat gebaseerd is op internet-technologie.

Zo'n netwerk levert om te beginnen een enorme verbreding van de band-

breedte op. Het huidige netwerk levert 64 kB/seconde aan de kantoren. Bij een IP-netwerk is de aansluitsnelheid 2 mB/seconde; zelfs als alle kantoren tegelijk iets versturen blijft er per kantoor nog 256 kB/seconde beschikbaar. En over een aantal jaren kan dat met technieken als ADSL nog veel meer worden. Ook de hoeveelheid apparatuur neemt af. Op de kantoren zullen geen servers meer nodig zijn, dus minder kosten en minder kans op storingen.

Alle software centraal

Op dit moment werkt de front office met applicaties die allemaal hun eigen user-interface hebben. Straks gebruiken alle applicaties dezelfde interface, namelijk een webbrowser. Dat biedt grote voordelen.

Om te beginnen hoeft er geen software meer gedistribueerd te worden over het netwerk: alle software staat centraal. Ten tweede wordt de ontwikkeling van software een stuk eenvoudiger. Zo bevat Websphere een aantal kant-en-klare componenten die Fortis Bank kan gebruiken om een nieuwe front office-applicatie te bouwen. Henk: "Aardig om te weten is dat de bron hiervan afkomstig is van la Caixa, een Spaanse bank waar Fortis nauw mee samenwerkt."

Verschillende kanalen

Browser based-applicaties passen ook in de trend dat producten steeds vaker

front office

via verschillende kanalen worden verkocht. Fortis Bank is een zogeheten multi channel-architectuur aan het introduceren. Producten en diensten worden niet langer alleen aangeboden vanuit de kantoren. Klanten kunnen tegenwoordig ook terecht bij een call center of op internet. Of ze bedienen zichzelf via een 'opgevoerde' geldautomaat of via een wap-telefoon.

Voor de klant zijn dat allemaal verschillende kanalen, maar overall wordt gebruik gemaakt van dezelfde infrastructuur en architectuur. Een product dat voor de front office is ontwikkeld, kan de bank ook beschikbaar stellen via internet. En dat zonder noemenswaardige extra ontwikkelingspanning, want de techniek is precies hetzelfde.

Nieuwe technieken

Prachtige ontwikkelingen, maar wat heeft dit voor gevolgen voor automatiseerders? Ze zullen zich natuurlijk nieuwe technieken eigen moeten maken, voor zover ze daar al niet mee bekend zijn: Java-kennis, objectgeoriënteerd werken.

Maar de hoeveelheid werk zal bepaald niet minder worden, volgens Henk: "We zullen de mensen hard nodig hebben. Fortis heeft in het verleden niet zo veel ontwikkeld op

dit gebied. Je ziet het nu overall gebeuren in de verschillende metiers, die komen allemaal met internetprojecten aan. Er komt veel werk op ons af."

Status

In de migratie (plateau 12) zijn 70 mensjaren gereserveerd voor dit project. Het besluit om een webbased front office te gaan bouwen wordt binnenkort genomen. De ontwikkeling zal wel een paar jaar in beslag nemen, vanaf de start tot en met het in gebruik nemen op het eerste kantoor.

Nico Spilt

Frozen period 2001-2002

Het managementteam van Information Services heeft het volgende besloten:

De frozen period loopt van vrijdag (-avond) 14 december 2001 tot en met zondag 13 januari 2002.

In die frozen period komen zo min mogelijk wijzigingen in productie. Hiermee willen we ruimte scheppen voor de overgang naar de euro en het aanstaande jaarwerk, en eventuele wijzigingen die voortkomen uit dit jaarwerk.

Dit betekent dat tijdens en voorafgaand aan die periode er zorgvuldig gekeken zal worden naar de wijzigingen die worden aangeboden. In principe zijn er geen wijzigingen toegestaan in deze periode, tenzij het een oplossing voor een productieverstoring betreft of dat het direct betrekking heeft op de euro of het jaarwerk.

Voor alle overige wijzigingen wordt gekeken naar de impact voor de organisatie en de urgentie voor de klant. De goedkeuring komt dan uiteindelijk tot stand in overleg met het MT van OS.

In ieder geval is het van belang om de wijzigingen zo spoedig mogelijk aan te melden via Tellus (te bereiken via het i-net ISE vanuit het menu Dienstverlening).

Service Management heeft de klant geïnformeerd.

*Namens het Change Management Team:
Ekko Huizenga, toestel 75899.*

Doorbelasting telefoniekosten Fortis



De eerste telefooncentrale ter wereld had 20 aansluitingen. Deze centrale werd in 1878 opgesteld in New Haven (Connecticut). Dat was drie jaar na de uitvinding van de telefoon door spraakleraar Alexander Graham Bell.

We slaan nu 125 jaar over, en komen terecht bij de telefooncentrales van Fortis in Nederland. Daar zijn meer dan 12.000 toestellen op aangesloten, plus 4.000 faxen en modems. En dan hebben we het nog niet eens over de duizenden mobiele telefoons. Hoe beheer je zo'n netwerk? En hoe hou je de kosten in de hand? Vooral over dit laatste gaat het volgende artikel.

De drie fusiepartners hebben allen op de hoofdlocaties hun eigen telefoonnetwerk (Philips, Ericsson, Nortel).

Deze netwerken zijn inmiddels aan elkaar gekoppeld. Daardoor kunnen we al onze collega's bereiken door een vijfcijferig toestelnummer in te toetsen. Achter de schermen is er echter nog steeds sprake van afzonderlijke netwerken.

Alle drie de partners hadden tevens hun eigen kostenregistratie- en doorbelastingsmethodiek. Sinds 1 januari 2001 is er echter ook op dit punt sprake van een geïntegreerde aanpak. Binnen heel Fortis Nederland worden

de telefoonkosten nu op dezelfde wijze doorbelast. Hierbij is gekozen voor de methodiek die bij ex-Mees-Pierson werd gehanteerd, en die daar aanzienlijke besparingen heeft opgeleverd. Bovendien levert deze methodiek ook andere voordelen op.

Telefoonnota

We krijgen thuis allemaal periodiek een nota van de telefoonmaatschappij. Deze nota bestaat uit verschillende componenten: de vaste abonnementskosten per aansluiting, gesprekskosten die afhangen van de tijdsduur van een gesprek, en eventuele extra kosten. Dezelfde componenten vinden we terug in de bedragen die Fortis aan KPN moet betalen, alleen gaat het dan om miljoenen guldens per maand die

De afdeling Corporate Telefonie

De afdeling Corporate Telefonie is onderdeel van Client Server Management. Sinds maart 2001 zijn alle medewerkers van deze afdeling gehuisvest in Woerden, aan de Polanerbaan. Van daaruit worden alle activiteiten op het gebied van telefonie geadminiistreerd en gecoördineerd, waaronder ook mobiele telefonie en fax.

Voor alle wensen op het gebied van telefonie kan men daar terecht, of het nu gaat om een gewone telefoonaansluiting/fax op kantoor, een ISDN-aan-

sluiting thuis of een telefooncentrale op een kantoor. Alles kan via het loket van Corporate Telefonie worden aangevraagd.

Uitzondering zijn vaste verbindingen en VPN-aansluitingen. Daarvoor kan men terecht bij Infrastructure Support. De doorbelasting van de kosten die hiermee samenhangen vindt wel via de afdeling Corporate Telefonie plaats.

door ISE weer worden doorbelast aan de metiers.

De kosten die worden doorbelast zijn opgebouwd uit twee componenten:

- Het aansluittarief (abonnement en vaste kosten) die een optelsom zijn van de kosten van de drie types telefooncentrales, de verbindingen daartussen, kosten van uitbreidingen, servicekosten van KPN en de beheerkosten van Corporate Telefonie. Deze kosten gedeeld door het aantal aansluitingen (16.000) bepaalt het aansluittarief per toestel, fax of modem.
- De gesprekskosten worden per aansluiting 1-op-1 doorbelast. Hiervoor heeft Corporate Telefonie drie kostenregistratiesystemen in beheer. Deze systemen zijn aangesloten op de drie types telefooncentrales en registreren permanent op basis van tijdsduur elk uitgaand gesprek.

De nota's van KPN komen langs elektronische weg binnen en worden vergeleken met de uitkomst van de kostenregistratiesystemen van Corporate Telefonie. Alleen al aan gesprekskosten via vaste toestellen wordt ca. 6 miljoen gulden per jaar uitgegeven.

In de kostenregistratiesystemen zijn alle toestelnummers met bijbehorende sectioncodes opgeslagen, zodat elk gesprek kan worden doorbelast naar de juiste klant. Het is mogelijk om tot op afdelingsniveau of zelfs tot op toestelniveau een rekening te laten opstellen. Gespecificeerde rekeningen zijn ook mogelijk, maar mogen alleen verstrekt worden als er bijvoorbeeld sprake is van vermoedelijke fraude of oneigenlijk gebruik. Hiervoor is aparte accordering vanuit het management nodig.

Binnen het kantorennet is een rekening alleen mogelijk op kantoor-niveau, omdat de kantoren geen kostenregistratiesysteem hebben.



Centrale database

Naast bovengenoemde kosten zijn er meer kosten op het gebied van telefonie, bijvoorbeeld de kosten van mobiele telefoons (ca. 4000) en vaste verbindingen die niet op de telefooncentrales zijn aangesloten. Ook deze kosten worden doorbelast.

Verder vindt de klant op zijn rekening de kosten terug van apparatuur die hij heeft besteld, bijvoorbeeld van toestellen, headsets, faxen en call-recorders.

Bij elkaar kost het telefonienetwerk tientallen miljoenen gulden per jaar. Het is dus de moeite waard om deze kosten inzichtelijk te maken, zowel voor de klant als voor ISE.

Voordat het zover was, is er een aanzienlijke inspanning geleverd door de medewerkers van de afdeling Corporate Telefonie. Zo moesten diverse bestanden worden samengevoegd tot één nieuwe centrale configuratiedatabase. Deze database bevindt zich op het mainframe. Er moesten zo'n 18.000 telefoniecomponenten worden ingevoerd. Ook moesten deze componenten nog eens voorzien worden van nieuwe sectioncodes (kostenplaatsen). Voor een groot deel was dat handwerk, waar enkele uitzendkrachten maanden mee bezig zijn geweest. In deze database staan nu alle componenten die Corporate Telefonie beheert.

Afspraken met de klant

In december 2000 was men zover dat het mogelijk was om schaduw te draaien met de nieuwe systematiek. Vanaf 1 januari 2001 worden de maandelijkse telefoniekosten door Corporate Telefonie aangeleverd bij FCO (Finance en Control), die uiteindelijk de nota bij de metiers aanlevert.

Met alle klanten zijn of worden SLA's afgesloten. Hierin liggen onder andere afspraken vast over het aanleveren van rapportages. Dit kunnen bijvoorbeeld maand- of kwartaaloverzichten zijn die betrekking hebben op de nota die door FCO is aangeleverd.

Alle bovengenoemde inspanningen om tot één uniform doorbelastings-systeem te komen, zullen in de toekomst aanzienlijke besparingen op kunnen gaan leveren. Daarnaast kunnen de klanten beter 'sturen' op de kosten die zij voor hun telefoonverkeer maken. Dit dankzij de door FCO aangeleverde nota's en de daarmee samenhangende rapportages.

Het project om tot deze werkwijze te komen is medio 2000 gestart en eind mei 2001 afgerond. Vanuit de afdeling Corporate Telefonie had Adrie van Lith de opdracht om de implementatie van de doorbelasting te coördineren. Hierbij zijn alle medewerkers van Corporate Telefonie betrokken geweest.

*Nico Spilt, Adrie van Lith,
Hans van 't Hoff*

Veel druppeltjes maken een grote plas

Als redacteur van dit blad kom je nog eens ergens. Laatst nog in Sint Maarten. Het weer was er prachtig, in dat gehucht in de kop van Noord-Holland. Daar wonen Harry Luinge en zijn vrouw Loeki.

Harry is onlangs met pre-pensioen gegaan. Bij zo'n gelegenheid krijg je meestal allerlei cadeaus, maar dat wilde Harry niet. Hij wilde liever geld ten behoeve van een project in

Nepal. En zo is het ook gegaan: zijn collega's zamelden 900 gulden in en Fortis deed er nog eens 1800 gulden bij. Bij elkaar precies genoeg geld om in Nepal drie huizen te bouwen. Deze



Harry en Loeki Luinge bij de drie symbolische huisjes die ze van hun Fortis-collega's hebben gekregen. De echte huizen worden dit jaar in Nepal gebouwd. Zo'n stenen huis, met twee verdiepingen, kost 900 gulden en biedt onderdak aan een van de armste gezinnen van Nepal. Harry heeft beloofd ons op de hoogte te houden van de ontwikkelingen rond 'zijn' huisjes.

Stichting People's Trust

De stichting People's Trust steunt allerlei projecten in Nepal en India. Zo zet zij zich in voor de honderden meisjes die jaarlijks vanuit Nepal worden verkocht aan de seksindustrie in India. People's Trust probeert zo veel mogelijk meisjes terug te halen en onder te brengen in opvanghuizen. Van daaruit worden ze geholpen terug te keren naar een normaal leven.

inlichtingen: postbus 809,
2300 AV Leiden,
telefoon (071) 542 30 18,
www.peoplestrust.nl

huizen zijn bestemd voor arme gezinnen die daar in de bergen wonen. Vaak hebben die niet meer dan een bouwvallig huisje van klei, dat bij een flinke moesonregen instort. Harry en zijn vrouw zijn betrokken bij de stichting People's Trust, die onder andere hulp biedt aan de daklozen in Nepal.

Harry is zijn loopbaan begonnen bij de Nederlandse Credietbank. Eerst

Sta ik goed in de gids?

als console-operator, daarna shift-leader en hoofd Operating. Ook de naam van zijn werkgever is verschillende malen gewijzigd: Chase Manhattan, Credit Lyonnais, Generale Bank, Fortis Bank. Harry's laatste functie was senior systeembeheerder. Al die jaren heeft hij per trein gependeld tussen zijn woonplaats en Rotterdam. De weinige vrije tijd die hij daardoor overhad, besteedde hij aan allerlei soorten vrijwilligerswerk. Zo heeft hij indertijd hulpgoederen geregeld voor Kroatië.

Tegenwoordig richten Harry en zijn vrouw hun aandacht op Nepal. Onlangs zijn ze daar op bezoek geweest, en ze zijn van plan om terug te keren en dan een jaar of langer aan de slag te gaan. Nepal is een prachtig land in het Himalaya-gebergte, ingeklemd tussen India en China. Het land is vier keer zo groot als Nederland en er wonen 21 miljoen mensen.

De meeste mensen zijn zeer arm en sociale voorzieningen zijn er niet in Nepal. Alleen dankzij organisaties als People's Trust kunnen de allerarmsten worden geholpen. "Je kunt niet de hele wereld op je rug nemen," zegt Harry, "het is een druppeltje in een plas, maar veel druppeltjes maken een grote plas."

Nico Spilt

Sta ik goed in de telefoongids op Infonet? Het kan geen kwaad om af en toe bij deze vraag stil te staan. Een juiste vermelding is in het belang van iedereen die jou wil kunnen bereiken, en is dus ook in je eigen belang.

Helaas is de vermelding van een aantal ISE-collega's nog niet juist. Hoewel het bestand de laatste tijd flink is opgeschoond, komen we toch nog vaak namen van niet meer bestaande bedrijfsonderdelen tegen.

Ben je bij een verkeerd bedrijfsonderdeel ingedeeld, dan kun je dat aanpassen door een elektronisch mutatieformulier in te vullen. Zoek in de gids je eigen gegevens op, en klik dan op "Mutatieformulier". In de telefoongids is de organisatiestructuur van Information Services ingebracht. Je vindt deze onder het bedrijfsonderdeel "Fortis Bank/ISE Nederland". Vervolgens kies je de naam van de afdeling waar je onder valt. De naam van een eventuele subafdeling kun je zelf invullen.

Via het mutatieformulier kun je ook je andere gegevens aanpassen. Als je dat wilt kun je bijvoorbeeld je functienaam invullen. Handig is het ook om je e-mailadres op te geven. Iemand kan dan vanuit de gids rechtstreeks een e-mail naar je versturen.

Wil je met je gezicht in de gids, stuur dan een digitale foto naar Yvonne Siesling. Omdat de foto 80 x 100 pixels moet zijn, is het verzoek om de foto niet zelf te knippen, zodat Yvonne er een 'passend' plaatje uit kan halen. Mail je foto onder vermelding van je naam en personeelsnummer. Je kunt ook een gewone foto opsturen naar de redactie van Expertise (zie colofon op de achterpagina). Dan zorgen wij ervoor dat die wordt gescand.

Opmerking: op bepaalde delen van het netwerk is ook een Fortis Phone Book beschikbaar. Dit is een kopie van de gids op Infonet. Mutaties moeten dus via Infonet worden doorgegeven.



Afscheid Marceline Beijer

Beste collega's,

Via deze weg wil ik jullie bedanken voor de plezierige samenwerking in de afgelopen jaren.

Na 10 jaar Fortis ga ik mijn loopbaan buiten de bank voortzetten, als Financieel Directeur bij Kobalt B.V. Media Services. Ik ben altijd trots geweest om voor Fortis te mogen werken. Het is en blijft immers een mooi concern, dat ik ook na mijn vertrek op de voet zal blijven volgen.

Ik wens iedereen veel succes en vooral plezier met de mooie toekomst die voor Fortis ligt.

Marceline Beijer

Bezwijkt u ook voor zielige verhalen?

Fortis-medewerkers zijn gelukkig sociaal ingesteld en zijn bereid de medemens in nood te helpen. Soms echter wordt van ons sociaal gevoel misbruik gemaakt.

Onlangs is het netwerk van Fortis weer onnodig zwaar belast met een kettingbrief die duizenden keren is doorgestuurd. In dit geval betreft het een bedelbrief die suggereert dat voor elke keer dat het bericht wordt doorgestuurd 1 cent wordt overgemaakt naar een ziek kind in Brazilië. Voor wie het nog niet begrijpt: deze kettingbrief is **nep**. Net als alle andere kettingbrieven voor goede doelen, met een leuk aanbod zoals een gratis telefoon of zelfs contant geld, voor

het geluk van u zelf of een ander of met een viruswaarschuwing.

Omdat al die kettingbrieven de bezorging van de zakelijk e-mail vertragen of zelfs blokkeren is het doorsturen van kettingbrieven bij Fortis strikt verboden. Dit is aan iedereen bekend gemaakt in de regeling over het gebruik van e-mail en internet. Overtreding van dit verbod wordt aan de leidinggevende gemeld.

Met vragen kunt u contact opnemen met Henk Stoop, Veiligheidszaken Fortis Bank, toestel 77175.

De regelgeving over het gebruik van e-mail en internet is ook op het i-net te vinden. Ga naar de site van ISE, menu Procedures, Informatiebeveiliging.

bron: NieuwsNet

Huisvesting OS Woerden

Mij werd enige tijd geleden gevraagd om alle huisvestingszaken vanuit de lijnorganisatie OS te regelen. Samen met Facilities en het Changeteam is er in februari 2001 een "vlekkenplan" huisvesting ISE/OS in elkaar gedraaid.

Belangrijke uitgangspunten hierbij waren:

- Gebruik maken van lege ruimten op de locatie Tjasker in Woerden.
- Medewerkers die werken op eenzelfde platform of naar aard van werkzaamheden bij elkaar plaatsen, dus niet meer op basis van de huidige OS-sectoren.
- Zorgen dat locatie Polanerbaan 13 in Woerden zoveel mogelijk ontruimd wordt. Het huurcontract is reeds opgezegd.
- Aansluiten op Focus ISE.

Gerealiseerd

Hieronder een overzicht van wat er tot nog toe is gerealiseerd. Dit overzicht moet worden gezien als aanvulling op het artikel op pagina 18 in Expertise 12.

- Alle netwerkbeheerders en specialisten zijn bij elkaar gehuisvest op

Polanerbaan 1, 2e etage.

- De NT-, OS2-, Novell-beheerders en specialisten zijn gehuisvest op Polanerbaan 1, 3e etage.
- De intranet/groupware-beheerders en specialisten zijn geconcentreerd op Polanerbaan 13J.
- De OS/390-, AS400- en Stratus-medewerkers zijn geconcentreerd op Polanerbaan 1, 1e etage.
- De RS6000- en AIX-achtige medewerkers zijn gehuisvest op Polanerbaan 1, 1e etage.
- De afdeling Orderprocessing en Backoffice zijn gehuisvest in Tjaskergebouw 2e etage, in de nabijheid van Control & Support.
- De afdeling Security is gehuisvest in Tjaskergebouw 2e etage.
- ISE/Purchasing is gehuisvest op Polanerbaan 1, 4e etage.
- Testruimte Polanerbaan 13 wordt geïntegreerd met testruimte Polanerbaan 1 (nog onderhanden)

- Magazijn is verplaatst van Polanerbaan 13 naar Polanerbaan 1.

Daarnaast zijn nog aantal kleinere groeperingen van medewerkers verhuisd.

Al met al heeft bovenstaande geleid tot zo'n 300 verhuisbewegingen van ISE/OS-medewerkers. De laatste paar meters worden tot eind juni geslecht.

Integratie van medewerkers en werkwijzen

Gezien het aantal positieve reacties denk ik dat we als ISE/OS weer een forse stap hebben gezet om te komen tot integratie van medewerkers en werkwijzen, met als doel Fortis Bank beter van dienst te kunnen zijn.

Nu al zie je in aantal gevallen dat mensen elkaar makkelijker vinden om klussen te doen en problemen op te lossen. Er ontstaat meer begrip voor elkaars situatie. Ze zitten immers min of meer naast elkaar, niet meer verspreid over verschillende locaties.

Er zijn nog afdelingen die de komende periode aandacht te krijgen. Zo wordt er gezocht naar een optimalere huisvesting voor HRM, internet/groupware-medewerkers, S&A en de projectleiders.

In ieder geval speciale dank aan de mannen van het Facilitair Bedrijf, want ik vermoed dat zij de meeste energie verstookt hebben om dit geklaard te krijgen.

Marcel Gijsbertsen, toestel 75604



Vacatures bij Development

In het kader van Lancelot werkt ook ISE aan kostenbesparing. Als ISE geven we bijvoorbeeld veel geld uit aan de inhuur van externen. Te veel, en daar gaan we wat aan doen. Daar waar externen vacatures invullen gaan we - met behoud van het huidige dienstverleningsniveau naar onze klanten - deze externen vervangen door interne medewerkers.

Daarvoor is het nodig dat we nieuwe interne medewerkers aantrekken. Uit kosten oogpunt gaan we geen dure advertentiecampaagne voeren. Wel gaan we andere wervingskanalen maximaal benutten. Een van die andere kanalen is ons eigen i-net.

We hebben voor Development de volgende vacatures opgesteld:

- Application Engineer (t.b.v. Securities, standplaats Amsterdam)

- Application Engineer (t.b.v. Contactcenter, standplaats Woerden)
- Application Engineer (t.b.v. Private Wealth Management, standplaats Amsterdam)
- Application Engineer (t.b.v. Global Custody Management, standplaats Amsterdam)
- System Engineer (t.b.v. IPS, standplaats Woerden)
- System Engineer (t.b.v. Contactcenter, standplaats Woerden)
- System Engineer (t.b.v. Centraal Balansbeheer en Risicomanagement, standplaats Amsterdam)
- Programmer (t.b.v. Derivaten Clearing, standplaats Amsterdam)

Kijk op de vacaturebank op i-net voor meer informatie. De vacaturebank vind je op de site van Human Resources.

Langs deze weg het verzoek aan iedereen binnen ISE om ons te helpen. Weet je iemand in je omgeving, je familie, vrienden- of kennissenkring die een van de vacatures zou kunnen invullen, waar je een toekomstige collega in ziet, probeer hem of haar dan over te halen om met ons te komen praten.

Laat de toekomstige collega contact opnemen met onze HRM-consultant Mey-Mey Wijsenbek. Mey-Mey is bereikbaar via de mail op het volgende adres: mey.wijsenbek@nl.fortisbank.com. Voor aanvullende informatie kun je contact opnemen met HRM Information Services, toestel 42242.

Wim Hut

Aansturing developmentteam DCI

Met ingang van 18 juni zijn de volgende veranderingen in de aansturing van het developmentteam voor Derivates Clearing International (DCI) doorgevoerd.

Ton Linders, de huidige teammanager, heeft te kennen gegeven die rol voor DCI niet langer meer te willen invullen. Samen met Ton zoeken we binnen ISE een rol waar de kwaliteiten van Ton optimaal benut zullen worden.

Na overleg met de klant hebben we besloten om de aansturing van het developmentteam te wijzigen. De huidige situatie van 1 fulltime

teammanager + 1 parttime developmentmanager zal worden gewijzigd in 1 fulltime developmentmanager. Aangezien Jan de Reus vanwege zijn overige werkzaamheden voor onder meer Private Bank niet in staat is om fulltime, d.w.z. op locatie, developmentmanager voor DCI te zijn, is gezocht naar een alternatief.

Dit alternatief is gevonden in de persoon van **Wilma Bakkum**. Wilma, die momenteel de rol van accountmanager voor haar rekening neemt, zal die rol gaan combineren met de rol van leidinggevende voor het development-

team. Dit betekent dat ook **Jan de Reus** zijn taken voor DCI overdraagt aan Wilma. Wilma zal dus samen met de servicemanager het klantteam voor DCI vormen.

Deze pragmatische oplossing past goed bij de bijzondere klant (eigen omgeving, bijzondere materie en aparte locatie) die DCI voor ISE is. We leveren hier maatwerk in de samenstelling van het klantteam. We hebben er vertrouwen in dat Wilma deze gecombineerde rol goed kan invullen, en wensen haar veel succes bij die invulling.

Wim Hut



Herman Benningshof, een VUT-ter met plannen

1 augustus 1987 - 1 augustus 2001

In de veertien tussenliggende jaren ben ik mij ervan bewust geweest dat m'n werkring toch aanmerkelijk meer is dan alleen maar een manier om in het levensonderhoud te voorzien. En dan heb ik over de betekenis van een referentiekering in iemands leven. Vandaar dat ook ik maar even ga hangen aan de uitspraak: Partir, c'est mourir un peu.

Vanuit een totaal andere wereld stapte ik indertijd binnen bij de Coöperatieve Vereniging Bondsspaarbanken B.A. In openingsgesprekken kwam ik aan tafel met een PZ-functionaris die niets begreep van mijn achtergrondverhalen (uit de internationale en turbulente wereld rond ontwerp en bouw van petrochemische installaties).

Gelukkig kwam ik in contact met een sectorhoofd die een dienstverband bij Ballast Nedam achter de rug had en die daardoor op meer inlevingsvermogen kon steunen. Mijn inschatting was dat ik vanaf de hoge zee in een stil binnenzwembad terecht zou komen. En dat ik zelf dan wel af en toe golfjes zou maken in dat zwembad. Ondanks de soms heel flinke organisatorische wijzigingen tijdens dit dienstverband, heb ik toch

steeds het verschil gevoeld tussen de zee en het zwembad.

Duidelijk als outcast binnengekomen en naar mijn gevoel willens en wetens ook voor een deel gebleven. Ik heb daarmee prima weten te leven. Wat niet in de organisatie paste heb ik indertijd niet weggegooid, maar gestopt in een onzichtbaar koelkastje op de linkerhoek van mijn bureau. Iemand die mij heel goed kent kan nog beoordelen wanneer ik aan de koelkastdeur zit te trekken.

Vanaf deze plaats wil ik niet de historie van veertien dienstjaren oplepelen. Kijkend naar vooral de laatste jaren mag ik constateren dat ik overwegend plezier in m'n werkring heb gevonden. Contacten met mensen uit een brede kring, zowel intern (met

collega's en klanten binnen Fortis) als extern (met leveranciers) hebben mij geleerd te communiceren met ver uiteenliggende disciplines. Ik begreep wat zij van mij wilden en zij begrepen waar ik zelf op uit was.

En over het algemeen alles in harmonie met elkaar. Kortom, ik zal na mijn vertrek iets missen. Onthet-ting is het woord dat mij in dit verband is aangereikt. Maar, gelukkig is er sprake van een VUT-ter met plannen. Ik denk een leuke combinatie te hebben gevonden tussen graag fietsen en een reisorganisatie die fiets-vaarvakanties organiseert voor overwegend buitenlandse deelnemers. Als reisleader zal ik ons mooie Nederland door de ogen van anderen opnieuw kunnen (her)waarderen.

Graag wil ik een ieder bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de collegialiteit en medewerking die ik bij Fortis en rechtsvoorgangers heb mogen ervaren.

Herman Benningshof

Personeel & Organisatie

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 juli 2001

Frank van Bergenhenegouwen,
beheerder ICT-componenten,
OS Client Server Management

Richard Booi, teammanager,
Development PAY

Rachid Chrayah,
beheerder ICT-componenten,
OS Client Server Management

Reinier van Esschoten,
medewerker Service Desk

René Lansink, infrastructuur-
specialist, OS Infrastructure

Remco Poppen, infrastructuur-
specialist, OS Infrastructure

André van der Toolen, infrastructuur-
specialist, OS Infrastructure

Cor Vaes, productiebeheerder,
OS Operations

1 augustus 2001

Leo van Mourik, application
engineer, Development IPS

Danny Spits, system designer,
Development IPS

Eddy Vos, application engineer,
Development IPS

Uit dienst

Kishore Badloe (21 juni)

Maschinka Poiesz (1 juli)

Herman Benningshof (1 augustus)

Marceline Beijer (1 augustus)

Sirano Nelom (31 augustus)

Correcties Expertise 12

Rick Kirpensteijn is programmeur
geworden bij Development PAY.

Nic van Tilborg is in dienst getreden
op 15 april.

Mehmet Akdeniz is per 1 augustus
beheerder ACT-componenten bij
Client Server Management.

Boukje Flach-Tuinhof is per 1 juni
overgestapt naar secretariaat Deve-
lopment IPS.

Afscheidsreceptie Herman Benningshof

Op 1 augustus zal Herman
Benningshof, werkzaam binnen
Operational Services op de
afdeling Contracting, gebruik
gaan maken van de VUT. Ter
gelegenheid hiervan wordt hem
een receptie aangeboden, welke
gehouden zal worden op donder-
dag 19 juli vanaf 16.00 uur in het
bedrijfsrestaurant aan
Polanerbaan 1 in Woerden.
Je bent van harte welkom om op
deze receptie Herman persoon-
lijk te komen feliciteren.

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 W03.03.18
(Tjasker, Woerden)
telefoon (030) 2573869
(intern 73869)

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer
dient uiterlijk maandag 23 juli in ons
bezit te zijn. Bij voorkeur elektro-
nisch via Loket Communicatie ISE
(loket.communicatie.ise@
nl.fortisbank.com). Via dit loket
kunnen ook berichten voor i-net
worden doorgegeven.

Jubilea

16 augustus 2001
Carola Vitale, 25 jaar

Cock Hoogerdijk, 25 jaar

23 augustus 2001
Hans van Agen, 25 jaar