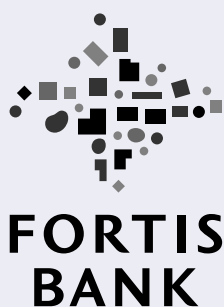


In dit nummer:

- 1 OS zou meer aan promotie moeten doen
- 2 OS Projecten
- 3 'Klantteams in de lead' gaat daadwerkelijk betekenis krijgen
- 3 Stagiairs gezocht?
- 4 Snel en gericht de klant te woord staan
- 6 Nieuwe producten bij Testmanagement
- 6 Eurosoftware op de NCR-geldautomaten
- 7 Handtekeningsysteem opgeleverd
- 8 Verbeterde inzet van ontwikkelhulpmiddelen
- 8 Frozen period 2001-2002
- 9 ISE-sportnieuws
- 10 'Alleen goed timmerlui maken goede kasten'
- 12 Globe Brokerage live in Nederland
- 13 Afscheid Kor 't Hart
- 14 Kort nieuws
- 16 Vacatures
- 16 Personalia
- 16 Colofon



Solid partners, flexible solutions

Geerard van Giessel:

OS zou meer aan promotie moeten doen

Een nieuw gezicht in het managementteam van OS is dat van Geerard van Giessel.

Hij mag gestalte gaan geven aan de afdeling OS Projecten. Hij kende onze organisatie al langer, maar dan vanuit de positie als 'klant'.

Geerard van Giessel is 46 jaar. Precies 23 jaar geleden studeerde hij af aan de HTS Informatica. Hij heeft altijd in de softwarebranche gewerkt. Veelal bij financiële instellingen, waaronder het toenmalige Pierson Heldring & Pierson, vlak voor de fusie met Mees & Hope. Een jaar of zes jaar geleden vroeg Ron Doevendans hem of hij in dienst wilde komen bij de bank.

Geerard: "Ik ben toen bij Information Bank gaan werken, bij de derivaten-clearing. Daar heb ik een aantal

projecten gedaan. De laatste anderhalf jaar zat ik bij het Securities Service Center in Rotterdam, de afdeling die de effectenafhandeling voor IPS verzorgt. Daar zat ik erg goed, totdat Bert Schoenmakers tegen mij zei dat hij een nieuwe baan voor me had. Hij wilde dat ik OS Projecten ging trekken."

"Ik werk hier nog maar kort, sinds 1 oktober, maar ik vind het erg leuk om te doen. Wat me vooral opvalt, is dat het beeld dat ik als klant had van de



Geerard van Giessel is getrouwd en heeft drie zoons. Hij woont in Deil, vlak bij het van de radio bekende verkeersplein. Geerard heeft wel wat last van het verkeer als hij naar Woerden rijdt, maar door vroeg te beginnen valt het nog mee: "Ik werk graag en ik vind het ook niet erg om lang te werken, maar je moet wel een balans met je gezin vinden. Ik vind het heerlijk om vrij te nemen; vakantiedagen moet je opnemen. Als je dat structureel niet doet, dan gaat er iets mis. Af en toe probeer ik wat te sporten, maar de laatste keer is dat fout gegaan. Ik was net één dag in dienst bij ISE toen ik mijn pink knakte tijdens volleybal. Ik kan helaas dus niet meedoen met het ISE-toernooi in december."

buitenkant van OS, niet klopt met het beeld dat ik nu van de binnenkant van OS zie. De mensen hier werken ontzettend hard, ze zijn bereidwillig en ze zijn veranderingsgezind. Alleen heeft OS dat beeld tot nog toe niet naar buiten uitgestraald. Voor mijn gevoel zou OS meer aan promotie van zichzelf moeten doen. Je moet de business vertellen waarmee je bezig bent, dan krijgt die meer begrip en respect voor wat hier gebeurt."

"Ja, ik zie daar voor mijzelf ook een rol in. Alle veranderingen die plaatsvinden lopen door Projecten heen. Voor de mensen die hier werken moet veel beter zichtbaar zijn voor wie ze werken en waarom ze dat doen. De projectmedewerkers moeten meer binding met de business krijgen. Als we dat voor elkaar krijgen zullen de

mensen resultaatbewuster worden en veel meer voldoening krijgen van het resultaat. We zijn nu druk bezig met het inrichten van de teams. Ik ben ervan overtuigd dat we binnenkort veel efficiënter en klantgerichter kunnen gaan werken."

"OS Projecten is faciliterend voor de klantteams. Een groot deel van onze mensen zal functioneel worden aangestuurd door de Service Managers. Het zijn immers de klantteams die de prioriteiten bepalen, die bepalen wat de business wil. Dat is bij ons de insteek: de klant is leidend. Waar ik vooral voor ga zorgen is dat we de klant optimaal kunnen faciliteren. Ik moet zorgen dat de mensen het naar hun zin hebben, dat ze goed opgeleid zijn."

"De kanteling bij OS is een gevolg van de fusie van Fortis Bank. Bij SAM en Development heeft de integratie al eerder plaatsgevonden. Bij OS zijn we bezig met een inhaalslag die nu heel fors wordt ingezet. Het belangrijkste is dat iedereen hier met plezier kan werken, dat iedereen weet waar hij mee bezig is en een toekomstperspectief heeft. Ik ben ervan overtuigd de nieuwe organisatie van OS een verbetering is, en ook dat de mensen die daar nu nog aan twifelen er straks achter zullen staan."

Nico Spilt

OS Projecten

Toen begin oktober de nieuwe OS-organisatie werd gepresenteerd, konden de leidinggevenden van OS Projecten nog niet worden genoemd. Dit omdat Geerard van Giessel toen nog maar kort in functie was. Sinds begin november is het team compleet. Het is als volgt samengesteld:

- Projectleiders: Herman Fokker
- Projectmedewerkers: Etiënne Gmelich Meijling
- Netwerken: Hans Bak
- Systemen: Edwin van Rossum
- Intel: Richard Klop
- Orderdesk: Ab Koomans

De projectleiders en projectmedewerkers werken in een matrixorganisatie waarin ze hiërarchisch worden aangestuurd vanuit OS Projecten en functioneel door de Service Managers. Voor een aantal specifieke kennisgebieden, waar sprake is van schaarse expertise of waar de expertise gedeeld wordt door heel Fortis Bank, wordt gewerkt met 'non-dedicated resources'. Dit zijn de teams Netwerken, Systemen en Intel. Verder is er een Orderdesk die het inkooptraject verzorgt, binnen de richtlijnen van IT Purchasing.

Bij OS Projecten werken ongeveer 210 mensen. Dit aantal zal de komende maanden worden teruggebracht tot ongeveer 190, vooral door het afvloeien van externe projectleiders. Deze zullen worden vervangen door interne medewerkers. Geerard van Giessel: "Ik denk dat we binnen OS voldoende mensen hebben die dat kunnen. Het werkaanbod is volgend jaar waarschijnlijk iets kleiner. Dan is het logisch dat je je eigen mensen op deze cruciale functies neerzet."

'Klantteams in de lead' gaat daadwerkelijk betekenis krijgen

door Bert Schoenmakers

'Galopperende paarden, korte bochten, van hand veranderen, gespannen gezichten, te korte bochten, een grote volte, dampende paarden, kleumende berijders'.

Deze tekst lijkt een aanzet voor een boek van Dick Francis, maar was een onderdeel van de trainingen t.b.v. de klantteams. De klantteams die deze trainingen hebben doorlopen, hadden aangegeven dat zij de training ook buitengewoon waardevol zouden vinden voor de leden van het managementteam. Klantteam 1 was samengesteld uit leden van het MT (Bert, Jos, Piet en Gertjan) en klantteam 2 bestond uit René, Kees, Wim en Loek.

De dag begon met een positieve en negatieve bewoording over jezelf opschrijven en vervolgens in de groep checken hoe herkenbaar dit voor de groep was. Een aantal deelnemers waren een 'makkie' maar de rest was onherkenbaar en zorgde voor de gebruikelijke verwarring en lachsalvo's

Vervolgens de training binnen de groepen. Sowieso nuttig en leerzaam. Er bestond bij de begeleiding een

bepaald negatief verwachtingspatroon over hoe het MT zou functioneren, maar dat viel buitengewoon mee. De deelnemers binnen het team werken veel constructiever met elkaar dan de 'indianenverhalen' doen vermoeden. De begeleider was zeer positief. We hebben besloten nu ook nog de 'indianenverhalen' uit de wereld te helpen.

In de middag stond praktisch teamwerk op de agenda met behulp van de eerder genoemde 'paarden met karren'. Ook hier kon je alleen maar goed scoren in eendrachtige samenwerking. Bij de afsluitende snelheidstest scoorden beide teams een slechte tijd. Eendrachtig werden de krachten gebundeld en een snelle tijd, een zeer snelle tijd was het resultaat. Bravo!

Vervolgens een uurtje eten en de rest van de avond cases voorbereiden. Aan het einde van de avond hebben we ook aan het biljart laten zien een goed team te zijn:

De eerste was goed in het maken van caramboles.

De tweede was goed in het missen van caramboles.

De derde was goed in het krijten van de keu.

De vierde was goed in bier halen. Kortom ook hier een teamprestatie.

De volgende dag vroeg op en na het ontbijt begon het behandelen van de cases waarbij de ene groep de case speelde en evalueerde; de andere groep beoordeelde het proces, de bijdrage van eenieder en gaf advies. Met name de afstemmingsmomenten tussen de leden van het MT en de leden van het klantteam waren buitengewoon waardevol.

We hebben ons boos gemaakt, maar ook buitengewoon veel gelachen. Complimenten voor de bedenkers en de begeleiders. De cursus zat uitstekend in elkaar en zal er absoluut toe bijdragen dat 'klantteams in de lead' daadwerkelijk betekenis gaat krijgen.

Stagiairs gezocht?

Stage lopen is een goede en nuttige periode voor een student om de praktijk en het bedrijf te leren kennen. Daarnaast is het ook zeer interessant voor het bedrijf. Denk bijvoorbeeld aan de laatste IT-ontwikke-

lingen die een student meebrengt. Wellicht is een stagiair zelfs een potentiële medewerker, of wordt de werkdruk op de afdeling tijdelijk verlicht. Interessante onderzoeken kunnen worden opgepakt, en het is

ook een middel om bekendheid te geven aan Fortis Bank Information Services. Kortom: het inzetten van stagiairs levert voor alle partijen voordelen op.

Heeft u een interessante klus of onderzoek voor een stagiair? Of de mogelijkheid dat een stagiair meeloopt op de afdeling? Neem dan contact op met Mey Mey Wijsenbek, toestel 47001 of mey.wijsenbek@nl.fortisbank.com.

Snel en gericht
de klant
te woord staan

Het migratieproject BVC (Bouw Virtueel Contact Center) nadert zijn oplevering. Een gesprek met projectleider Kees Sturru.

Vanuit je luie stoel een effectentransactie doen? Om twee uur 's nachts je saldo opvragen? Informatie over een inboedelverzekering opvragen? Tegenwoordig kan dat allemaal. Met je eigen pc, of gewoon via de telefoon. In het laatste geval bel je het Contact Center van je bank.

Natuurlijk heeft Fortis Bank ook een Contact Center, of liever gezegd: twee. Dat heeft een historische achtergrond: VSB Bank had een contact center in Amstelveen, en Generale Bank had er een in Rotterdam. Deze twee contact centers zijn op dit moment organisatorisch in elkaar geschoven; beide locaties blijven in gebruik, maar zijn onder één leiding geplaatst.

Ook in technische zin worden de Contact Centers samengevoegd. Voor een klein deel is dat al het geval: in Amstelveen werkt men 's avonds tot 21 uur. Telefoontjes die daarna binnenkomen worden doorgeschakeld naar Rotterdam, waar men 7 x 24 uur werkt. Maar van een volledige technische integratie is nog geen sprake; dit zal begin volgend jaar het geval zijn. We spreken hierover met Kees Sturru, die leiding geeft aan het migratieproject BVC: Bouw Virtueel Contact Center.

Kees Sturru: "Op dit moment moet een klant van ex-GBN een nummer in Rotterdam bellen, en een klant van ex-VSB een nummer in Amstelveen. We zijn nu één Fortis Bank, dus op brochures willen we het liefst één telefoonnummer hebben staan. Als

een klant dat nummer belt, moet hij automatisch naar het juiste Contact Center worden doorgeschakeld. Daarnaast willen wij dat klanten zich maar eenmaal hoeven te identificeren, dus dat ze dat niet nogmaals hoeven te doen als ze worden doorgeschakeld."

Sprekende computer

Om dit voor elkaar te krijgen wordt een voice response unit (sprekende computer) ingeschakeld. Deze vraagt om het rekeningnummer van de klant. Als de klant aangeeft dat hij een transactie wil gaan doen, moet hij bovendien zijn TIN-code intoetsen; dit is een telefonische pincode. De klant kan daarna aangeven of hij doorverbonden wil worden met een agent van het Contact Center.

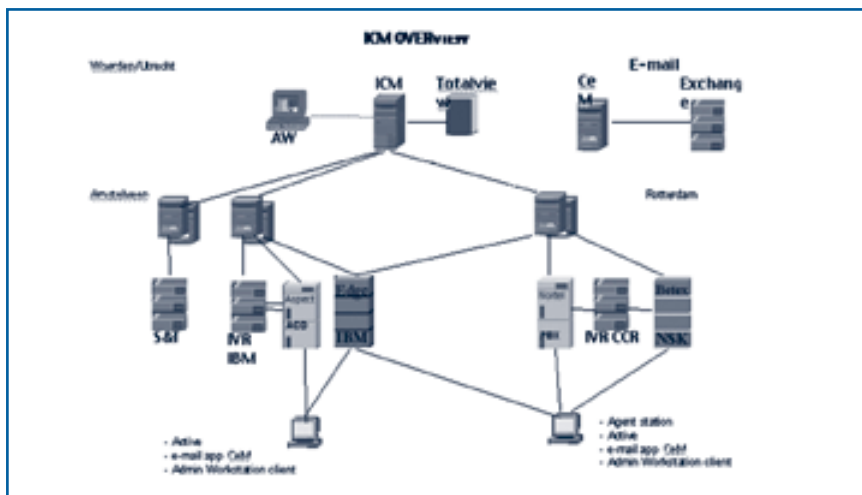
Kees: "Naar wie de klant wordt doorverbonden, hangt van een paar dingen af. Gaat het om een algemene servicevraag - bijvoorbeeld het aanvragen van een brochure - dan maakt het niet

uit door wie hij wordt geholpen. Heeft de klant een vraag over zijn saldo of over betalingen, dan wordt hij afhankelijk van zijn rekeningnummer verbonden met een agent in Amstelveen of Rotterdam. In de toekomst, als de hele migratie van TOT naar Sprint is afgerond, dan maakt het helemaal niet meer uit. Dan wordt het gesprek doorgegeven aan een agent die op dat moment vrij is."

"Dit klinkt inderdaad eenvoudig, maar het is best ingewikkeld omdat de data en telefonie geïntegreerd moeten worden en omdat er vrij veel systemen en leveranciers aan te pas komen. In Amstelveen heeft men een andere telefooncentrale dan in Rotterdam, we hebben te maken met verschillende front-end-systemen en met verschillende architecturen. Uiteindelijk willen we toe naar één architectuur."

Complex geheel

Het schema hieronder geeft een beeld van het complexe geheel. Het voert te ver om dit hele schema toe te lichten.



maar voor de liefhebbers belichten we toch enkele onderdelen.

De calls komen binnen op de voice response units (in het schema aangeduid met IVR IBM). Het voice-responsesysteem regelt de bekende saldo- en transactielijn van Fortis Bank. De voice response verzorgt de eerste opvang. Veel klanten kunnen volledig door de computer worden geholpen, bijvoorbeeld als ze hun saldo opvragen, of als ze geld willen overboeken van hun betaalrekening naar hun spaarrekening. Klanten die iets anders willen, worden doorverbonden met een agent van het Contact Center.

Het geheel valt onder de noemer ICM (Integrated Contact Manager). De ICM regelt de 'routing' van de binnenkomende calls. Dit kunnen telefoongesprekken zijn die via de voice response binnenkomen, en in de toekomst ook e-mailberichten. ICM bepaalt welke klant door welke agent wordt geholpen. Dit gebeurt volgens een aantal criteria.

Kees geeft een voorbeeld: "Op het moment dat een klant binnenkomt, weten we wie het is en welke transacties hij mag doen. Een klant die een brochure wil aanvragen, wordt doorverbonden met een standaard service-agent. Maar heeft de klant aangegeven dat hij een effectenorder wil opgeven, dan wordt hij direct doorverbonden met de effectendesk."

"Het Contact Center kan invloed uitoefenen op dit routeringsmechanisme. Als er bijvoorbeeld een speciale actie is, dan kan men de response hierop automatisch doorsluizen naar specifieke agenten. De agent op zijn beurt ziet op zijn scherm alle gegevens van de klant staan, nog voordat hij de klant aan de lijn krijgt. Zo kan hij snel en gericht de klant te woord staan."

Voordelen

ICM heeft voor het Contact Center een aantal grote voordelen. Zo kan men de agenten veel efficiënter inzetten. De calls worden immers automatisch doorgegeven aan de agent die hiervoor het meest in aan-

merking komt. Daarnaast wordt de rapportage over de verschillende Contact Centers vanuit één bron, namelijk de ICM, aangemaakt. Op het moment waarop we Kees spreken is het echter nog niet zover. Hij en de andere projectmedewerkers hebben hun handen vol aan het in goede banen leiden van de hele operatie.

Kees: "Het is een vrij ingewikkeld project, omdat we met vijf of zes externe leveranciers te maken hebben. Het heeft dus even geduurd voordat alle componenten goed waren aangesloten en goed werkten. We zijn nu druk aan het testen. Maar begin volgend jaar hebben we een heel mooi Contact Center staan, dat echt een toegevoegde waarde heeft, zowel voor de klant als voor de business."

Nico Spilt

*Zie ook het artikel in Expertise 14:
"De onzichtbare gezichten van Fortis Bank".*

300.000 calls per week

Per week komen er in Amstelveen en Rotterdam bij elkaar meer dan 300.000 calls binnen. Hiervan worden er ruim 40.000 behandeld door een agent, de

rest wordt automatisch behandeld. Een klant die een kantoor van Fortis Bank belt, wordt altijd doorgeschakeld naar het Contact Center. Hierdoor wordt de kantorenorganisatie ontlast van standaardvragen, zodat men zich

kan concentreren op gespecialiseerd advieswerk.

Transacties waarvoor een klant geen agent nodig heeft, zijn het opvragen van het saldo en het verrichten van interne overboekingen (bijvoorbeeld van betaalrekening naar eigen spaarrekening). In de loop van volgend jaar zal het ook mogelijk zijn om geld over te boeken naar externe rekeningen.

De agenten van het Contact Center behandelen ook de e-mailberichten die klanten sturen. Deze berichten zullen in de nabije toekomst ook via het ICM-systeem worden geleid, zodat ze automatisch bij de meest geschikte agent op het scherm verschijnen.



Nieuwe producten bij Testmanagement

Na een periode van ontwikkelen - en uiteraard uitgebreid testen - zijn sinds kort bij Testmanagement twee nieuwe producten verkrijgbaar. Beide zijn bedoeld als hulpmiddelen om het testen binnen een project professioneler uit te voeren.

Bevindingen Registratie Systeem (BRS)

Dit is een applicatie waarin alle fouten en opmerkingen worden vastgelegd die tijdens een test naar voren komen kunnen, samen met de oplossing en de manier waarop die oplossing is bereikt. Hierdoor is het mogelijk snel een statusoverzicht van openstaande problemen te krijgen.

De applicatie biedt daarnaast ook de mogelijkheid om rapportages over de bevindingen op te stellen, met behulp van het rapportagepakket Business Objects. BRS is een via de browser vanuit alle banklocaties te benaderen Lotus Notes-applicatie.

Meer informatie over BRS staat op de Testmanagement-site. Deze vind je op het i-net van ISE, onder het menu Organisatie, Development.

Parallele TestOmgevingen (PTO)

Niets werkt prettiger dan je test kunnen afwerken in een 'eigen' omgeving, en dat is nu mogelijk.

Het was al mogelijk om voor projecten een apart stuk database ter beschikking te krijgen voor batch-testen op het ex-MP-mainframe. Daarnaast is er nu ook de mogelijkheid om bij die batch-omgeving een eigen online-omgeving te krijgen.

Hét grote voordeel van een eigen omgeving is natuurlijk dat met eigen data en testgevallen kan worden gewerkt, zonder het risico te lopen dat andere projecten de test in de war sturen.

Voor meer informatie over beide producten: bel Testmanagement, toestel 44188 (Rob Has) of 44133 (Hans Damen).

Eurosoftware op de NCR-geldautomaten

Om er voor te zorgen dat er op 1 januari ook daadwerkelijk euro's uit de geldautomaten van Fortis Bank komen, moet de software van de geldautomaten worden vervangen.

De meeste geldautomaten van Fortis Bank komen van de firma NCR. De software van deze geldautomaten zal vóór 1 januari vervangen moeten worden, zodat er ook daadwerkelijk op de eerste dag van het nieuwe jaar euro's uit de automaten komen.

Bij de kantoorgeldautomaten voeren medewerkers van het kantoor zelf de installatie uit. Er is hiervoor een gedetailleerde instructie opgesteld door ISE in samenwerking met collega's van de bank. Deze instructie is getoetst op gebruiksvriendelijkheid door een aantal kantoormedewerkers,

want die moeten er uiteraard mee overweg kunnen.

Pilot

Eind augustus werd via een pilot gestart met de eerste installaties. Helaas ging niet alles goed en moest met NCR naar de oorzaken worden gezocht. Dennis Dekker van E-commerce, een van de mensen die deze operatie begeleidt: "Even leek het erop dat zich een donkere wolk boven het euro-project samentrok. Maar gelukkig verliep de volgende pilot, die na het vinden van de oorzaak en aanpassen van de software plaatsvond, vlekkeloos."

Half november zullen alle GEA's van NCR voorzien zijn

van eurosoftware. Niet alleen kantoorautomaten maar ook off premise-locaties worden aangepast. Daar zorgt Brinks voor.

bron: Extraforte



Handtekeningsysteem opgeleverd

Eigenlijk zouden we de bank een poos stil moeten leggen. In alle rust zouden we dan de systemen kunnen aanpassen en op elkaar laten aansluiten. Maar dit kan nu eenmaal niet: tijdens de verbouwing gaat de verkoop gewoon door. En tijdens de migratie gaat dus ook het betalingsverkeer gewoon door.

Dat betekent dat we voorlopig nog steeds te maken hebben met drie systemen, en dus met drie verschillende adressen waar klanten hun betalingsopdrachten naartoe moeten sturen. Komt een betalingsopdracht in een verkeerde verwerkingsstroom terecht, dan kan deze niet direct worden verwerkt. De opdracht loopt daardoor vertraging op.

De oplossing van dit probleem heet SRVS, voluit Signature Registration and Verification System. Dit systeem moet ervoor zorgen dat alle handtekeningen en fiatteringsgegevens centraal beschikbaar komen. Het systeem komt als het ware 'over' de andere systemen (SPRINT, TOT en GA) te liggen, en verzorgt de saldo-fiattering en de bijbehorende boeking. In de toekomst is het zelfs mogelijk om automatische handtekeningcontrole te laten plaatsvinden.

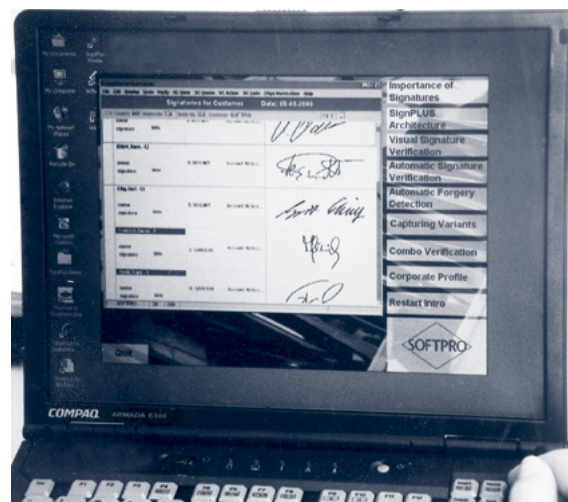
Het SRVS bestaat uit een aangekocht pakket: SignPlus van de firma Softpro. Hier hebben we al eerder aandacht aan besteed. Onlangs is een belangrijke mijlpaal bereikt: SignPlus is in gebruik genomen. Dat was geen kwestie van 'even' een pakket installeren.

Projectleider Martin Vente: "We moesten koppelingen maken met SPRINT, TOT en GA, we hebben een nieuwe versie van een mainframe-DB-systeem neergezet, we moesten ervoor zorgen dat de software die op

de werkstations gaat draaien geschikt is voor de verschillende standards die we hebben: Fortis1, MPNL, VSB4, 1-Desktop. Dit alles in samenwerking met verschillende leveranciers en met diverse disciplines bij ISE en de business. Er was zeker geen sprake van gebaande paden; vrijwel alles wat we tegenkwamen was nieuw."

"De start was moeizaam, we hebben een flinke vertraging opgelopen. Maar die hebben we ingelopen, we zullen op tijd klaar zijn. Het systeem draait nu in de acceptatie-omgeving en er zijn inmiddels 10 werkstations op twee locaties die volledig functioneren. Op dit moment worden de mensen opgeleid die met het systeem gaan werken. Ook vinden er nog acceptatietesten plaats, waar wellicht nog aanpassingen uit voortkomen. Ook de technische inrichting bij ISE vraagt nog om de nodige aandacht, zoals het databasemanagement, de inrichting van het procesbeheer en het creëren van een uitwijkvoorziening."

"Verder zijn we druk bezig met scannen van handtekeningkaarten. Dit is een enorme klus, want hierbij lopen we aan tegen verschillen tussen papieren administratie en geautomatiseerde gegevens. Half november hopen we hiermee klaar te zijn, zodat de gegevens in SignPlus kunnen worden geladen. De handtekeningen van SPRINT zijn allemaal al in gedi-



gitaliseerde vorm beschikbaar, en kunnen geautomatiseerd worden overgeheveld naar het nieuwe systeem."

Op 19 november is SRVS in productie gegaan. Begin volgend jaar zal SRVS volledig in gebruik zijn bij Accounts & Payments en op de hoofdlocaties van de bank. Daarmee is zowel voor business als voor ISE een belangrijke stap gezet. SRVS is randvoorwaardelijk voor de verdere migratie en integratie. En voor A&P is het van levensbelang dat de betaalstromen beheersbaar en inzichtelijk gehouden worden.

Nico Spilt

Zie ook het artikel in Expertise 11: "Het nieuwe handtekeningsysteem van Fortis Bank".

Verbeterde inzet van ontwikkelhulpmiddelen

Abend-Aid beschikbaar op het productiesysteem van ex-MP

In mei 2001 is er een workshop gehouden met de key-players binnen Development. Doel van de workshop was het verbeteren van de efficiency van Development. Vanuit deze workshop zijn een aantal acties gekomen, die gericht zijn op het bewerkstelligen van de geopperde efficiëncymaatregelen.

Een van deze acties was: "Gebruik wat beschikbaar is aan ontwikkelhulpmiddelen en kijk wat op de korte termijn beter gebruikt kan worden." De onderliggende gedachte hieraan is, dat er licenties voor ontwikkelhulpmiddelen aanwezig zijn binnen ISE, waarvoor wel betaald wordt, maar die niet optimaal worden gebruikt. Juist met deze hulpmiddelen is een verbetering in de efficiency te bewerkstelligen.

Eerste resultaat: Abend-Aid

Het eerste resultaat is inmiddels geboekt in dit traject. In samenwerking met OS is Abend-Aid beschikbaar gekomen op het productiesysteem van ex-MP. Abend-Aid is een tool dat een overzichtelijke rapporta-

ge oplevert zodat het zoeken naar de fout in een hexadecimal dump tot het verleden behoort. De meest voorkomende abend-types kunnen met behulp van dit tool in één oogopslag worden opgelost. Vanaf nu kunnen productieverstoringen veroorzaakt door abends sneller verholpen worden.

Wat houdt het gebruik van Abend-Aid in productie precies in? Als een programma ten gevolge van een abend stopt, wordt dit door het tool afgevangen. De beheerder die belast is met het oplossen van het probleem kan met een paar simpele handelingen een overzichtelijk en begrijpelijk rapport opvragen. Op basis daarvan kan hij snel de fout lokaliseren.

Extra functie: Snapaid

Naast de bovengenoemde functionaliteit biedt Abend-Aid de mogelijkheid om de inhoud van werkgebieden en buffers van een programma weer te geven. Dit kan vanuit het programma worden aangestuurd door een commando Snapaid.

Application Support heeft op deze mogelijkheid van Abend-Aid ingespeeld en heeft alle COBOL-bouw-

stenen (models) die door de programmeurs gebruikt worden van Snapaid voorzien. Dit betekent dat bij het afbreken van een programma vanwege een fout in de verwerking niet alleen een foutboodschap wordt afgedrukt, maar dat ook de Snapaid-functionaliteit wordt aangeroepen.

Een consequente toepassing van deze nieuwe standaard voor foutafhandeling zal het risico op een langdurige productieverstoring ten gevolge van het niet kunnen vinden van een fout aanzienlijk verkleinen. De applicatiebeheerder heeft dan namelijk naast de foutmeldingen ook de volledige inhoud van alle gebruikte velden op het moment van afbreken van de verwerking tot zijn beschikking. Hij hoeft niet eerst uitgebreide trucs uit te halen om de nodige informatie te krijgen.

Vervolgacties

Andere acties die op de rol staan zijn onder meer: het upgraden van Abend-Aid-versies (zowel Sprint als ex-MP) naar recentere versies; onderzoek naar inzet File-aid op Sprint-omgeving; opzetten eventuele groepstraining File-aid; inzet Debugtool op ex-MP-omgeving, enz.

Dit alles is gericht op het beter benutten van de reeds aanwezige hulpmiddelen.

Mirek Bartos, Gilbert Govers

Frozen period 2001-2002

Ter herinnering: de frozen period loopt van vrijdagavond 14 december 2001 tot en met zondag 13 januari 2002.

In deze periode komen zo min mogelijk wijzigingen in productie. Hiermee willen we ruimte scheppen voor de overgang naar de euro en het jaarwerk, en

eventuele wijzigingen die voortkomen uit dit jaarwerk.

Dit betekent dat er tijdens en voorafgaand aan de frozen period zorgvuldig gekeken zal worden naar de wijzigingen die worden aangeboden. Een wijziging is slechts toegestaan als het gaat om een oplossing voor een

productieverstoring, of als deze 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 (zie i-net ISE, menu Dienstverlening).

ISE Sportnieuws

Inge Schopman laat 13.000 lopers achter zich

De afgelopen maanden zagen wij onze collega Inge Schopman regelmatig rondrennen door Woerden. Ze was hard aan het trainen voor de New York City Marathon van 4 november. En met succes: in deze moeder aller marathons finishte ze binnen de 5 uur, waarbij ze 13.000 andere deelnemers achter zich liet.

Ook onze vroegere ISE-collega Marceline Beijer bevond zich tussen de lopers. Zij eindigde in de fraaie tijd van 4:43:46.

Mooi resultaat voor schakende ISE-dochter

De laatste twee weken van oktober was schaken een hot item in het migratieteam van ISE/Development in het Tjaskergebouw. Dit had alles te maken met het feit dat Marlies, dochter van André Bendsdorp, toen meedeed aan het Wereldkampioenschap Jeugdschaken in Oropesa del Mar in Spanje. Ze is drievoudig Nederlands Kampioene (op dit moment bij de meisjes tot en met 16 jaar) en is door de KNSB uitgezonden vanwege haar grote inzet, goede partijopbouw en prestaties, waaronder een 21e plaats bij het EK.

Vooraf toen het aantal punten dat Marlies behaalde toenam, was er sprake van spanning bij haar vader, die overigens op dat gebied wel wat gewend is. Na tien partijen had ze zeven punten behaald! En op vrijdag 2 november werd de laatste partij gespeeld. Op dat moment was er nog uitzicht op de

4e plaats. Een telefoontje maakte een einde aan die illusie. Ze had verloren, maar toch een eervolle 12e plaats bereikt, op een deelnemersveld van 76 meisjes uit de hele wereld.



'Alleen goede timmerlui maken goede kasten'

Een gesprek met Pep Gallenkamp over Websphere, het nieuwe platform dat op dit moment wordt ingericht. Pep werkt bij het E-Centre. Een van de taken van het E-Centre is ervoor te zorgen, dat de kennis over Websphere binnen Development wordt verspreid.

Pep: "Het Websphere-platform gaat belangrijk worden voor Fortis Bank. Ten opzichte van de nu, veel gebruikte 'two tier' client-server-architectuur heeft Websphere voordelen. Je hoeft bijvoorbeeld veel dingen maar één keer te doen, in plaats van dat je bij elk project het wiel opnieuw moet uitvinden. Maar ook ten opzichte van het mainframe zijn er voordelen: applicaties kunnen relatief eenvoudig beschikbaar worden gemaakt op welke plek dan ook en via verschillende kanalen. Gecombineerd met de webontwikkelingen die er allemaal aan zitten te komen, levert dit voor ons een mooi uitgangspunt op."

"Aan de andere kant is zo'n Websphere-platform wel iets waar je heel zorgvuldig mee om moet gaan. Denk aan beveiliging, generieke softwarecomponenten en dat soort zaken. Op dit moment is een internationale architectuurgroep bezig met vragen als: hoe richt je de architectuur in, hoe ga je met de infrastructuur om, wat moet er gebeuren op het gebied van opleidingen. Daarnaast is er in Nederland een coördinatieteam, waarin vertegenwoordigers van de business lines en van ISE zitten. Dit team zorgt voor de stroomlijning van de potentiële Websphere-projecten, zodat we geen dingen dubbel gaan doen."

"Ook voor Development heeft dit betekenis. Ontwikkelen met

Websphere betekent verandering. Ten eerste technologisch. Tot nog toe hebben we een beweging gezien waarbij steeds meer accent kwam te liggen op het, met behulp van upper-casetools, vastleggen van de functionele specificaties. Van daaruit werd een applicatie gegenereerd. Wat dat betreft zal het nu weer wat moeilijker worden; als ontwikkelaar kom je weer meer met technologie in aanraking. Codegeneratoren en standaard componenten zijn in mindere mate beschikbaar. Naast algemene Websphere-productkennis moet je als ontwikkelaar daarom vooral ook op de hoogte zijn met zaken als Java, XML, HTML en MQ."

"Ook krijgen we te maken met een ander ontwikkelparadigma. Object-oriëntatie speelt hierin een belangrijke rol; dat is een andere manier van ontwerpen, van denken en doen. En ten derde zal de ontwikkelmethode gaan veranderen. We kunnen met de nog steeds veel gebruikte waterval-methode niet meer zo goed uit de voeten. Daarom zijn we al een tijdje bezig met de DSDM-ontwikkelmethode. Dit is een methode waarbij ontwikkelaars direct met gebruikers aan tafel zitten en samen met hen op interactieve wijze tot een product komen. Ook zullen een aantal ontwikkelaars grafische kennis nodig hebben. Ook aan het testen van applicaties worden specifieke eisen gesteld, met name als het gaat om



applicaties die ook voor de buitenwereld beschikbaar zijn."

"Al met al hebben we dus heel wat kennis op te doen bij Development. Veel van die kennis hebben we in het E-Centre al beschikbaar. Die gaan we binnen Development verspreiden. Om te beginnen het congres dat we hebben georganiseerd ten behoeve van de beeldvorming rond Websphere: wat is het eigenlijk, wat is het niet, wat zijn de gevaren die we tegen kunnen komen? Maar ook: welke kansen gaat de introductie van Websphere voor mijn toekomst bieden?"

"Maar dan zijn we er nog niet. We zullen uiteindelijk aan de hand van projecten de kennis moeten gaan uitbouwen. Daarvoor hebben we bedacht dat we developers een tijdlang bij het E-Centre naar binnen zullen halen. Volgens een opleidingsplan en in lijn met te starten projecten zullen we ze Websphere-cursussen laten volgen en zullen we ze coachen bij projecten. We willen zoveel

mogelijk gebruik maken van de ontwikkelaars die op dit moment werken binnen Development. Het E-Centre zit nu nog alleen in Amsterdam, maar we zullen straks ook op de andere locaties aanwezig zijn, dus in Rotterdam en Woerden."

"We vinden het belangrijk dat ontwikkelaars kansen krijgen om met nieuwe technologieën kennis te gaan werken. Dat betekent overigens niet

dat alle ontwikkelaars straks op een nieuwe manier moeten gaan werken. Er is nog een grote hoeveelheid bestaande systemen. Die zullen voorlopig blijven en dus zijn er ook veel ontwikkelaars nodig om die systemen verder te ontwikkelen. Wat je wel zult zien is dat de inmiddels klassieke 'two tier' client-server-omgevingen straks een minder grote plaats zullen innemen.

"Websphere is natuurlijk geen wondermiddel. Nog nooit hebben tools een probleem opgelost, het zijn altijd de mensen die met de tools werken. Een goede zaag heeft nog nooit een goede kast gemaakt. Alleen goede timmerlui maken goede kasten."

Nico Spilt

Websfeer, wat is dat nu weer?



Ontwikkelen met Websphere betekent verandering. Ontwikkelaars komen meer met techniek in aanraking, infrastructuurspecialisten weten meer over applicaties en de business moet basiskennis hebben van de ICT-mogelijkheden en -beperkingen.

Met de selectie van Websphere binnen Fortis Bank is een nieuw tijdperk begonnen. We trekken cross-border de architecturen en infrastructuren gelijk en ook de wijze waarop applicaties in elkaar gezet worden. Wie niet achter wil blijven op dit gebied, bezoekt daarom het

Congres op 28 november 2001

Locatie: Fortis Auditorium in Utrecht
van 14.30 - 21.00 uur



Aanmelden voor dit congres kan elektronisch via het i-net van ISE. Hier vind je ook nadere inlichtingen en achtergrondartikelen over Websphere.

Spreekers:

- Jean Pierre Cardinael (Managing Director)
- Dominique Fagnouie (E-Biact)
- Ton Hagens (ISE E-commerce)



FORTIS

Solid partners, flexible solutions

Het Websphere-congres vindt plaats op **28 november**.

Informatie over dit congres vind je op het i-net van ISE.

Na afloop worden op i-net ook de gegeven presentaties gepubliceerd.

Globe Brokerage live in Nederland

Investment Bank via Fidessa op Euronext Amsterdam

Op 29 oktober was het zover: de grote Nederlandse implementatie van Globe. Op die dag schakelde Euronext over van het oude TSA-systeem naar het uit Frankrijk afkomstige NSC-platform. Binnen Investment Bank is men daar op aangesloten met het Fidessa-pakket van Royal Blue. Voor het Globe-project een absolute mijlpaal!

Nadat op 21 mei onze zustervestiging in Brussel via

Fidessa aansloten was op Euronext, was het nu de beurt aan Amsterdam. Na twee maal uitstel is uiteindelijk 29 oktober 2001 als datum voor Euronext Amsterdam gekozen. Juist omdat we in Brussel het systeem al live in gebruik hebben, was de voorbereiding zeer intensief. Dit omdat we tevens te maken hebben met één installatie (in Woerden) voor beide

landen - met een nieuwe infrastructuur.

Met een groot aantal ISE-onderdelen is toegewerkt naar de implementatie. Een intensieve samenwerking tussen de divisies SAM, Development en Operational Services leverde uiteindelijk het gewenste resultaat, namelijk het in relatief korte tijd neerzetten van een nieuwe infrastructuur, met een nieuw decentraal handelssysteem aangesloten op een nieuw beursplatform - en dat alles ook nog eens cross border.

De implementatie zelf is ook naar tevredenheid verlopen. Op vrijdag 26 oktober is er gestart met het overzetten van data van acceptatie naar productie op de Fidessa-machines. Op zaterdag 27 oktober zijn de interfaces in productie gegaan en hebben we nog openstaande orders opnieuw ingebracht. Dit als extra service naar onze commerciële klanten. Maandag-

ochtend 29 oktober waren er veel mensen extra vroeg binnen - of "on call" - om systemen te checken en om vroeg binnengekomen handelaren te ondersteunen.

Inmiddels zijn we enkele weken operationeel, en kunnen we concluderen dat de implementatie zeer geslaagd is verlopen. De issues die natuurlijk horen bij zo'n grote operatie, zijn onder controle.

Wederom is gebleken dat we een groep mensen hebben die bereid zijn extra inspanningen te leveren zodat dit soort successen mogelijk wordt. Want voorlopig staat het er wel!

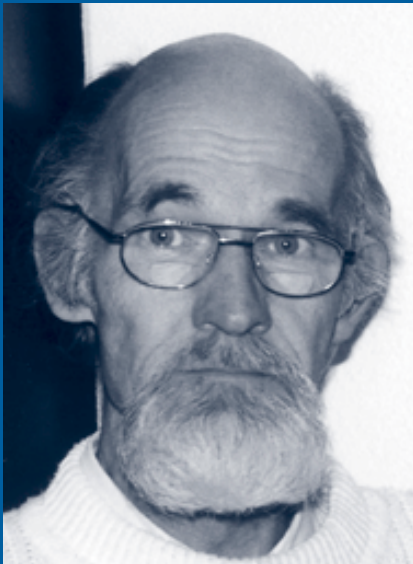
Bij deze dus ook namens het projectmanagement hartelijk dank aan alle medewerkers die het mogelijk gemaakt hebben om dit resultaat neer te zetten.

Paul van der Putten

Zie ook "Beurstransacties sneller dankzij Fidessa" in Expertise 12.



Afscheid Kor 't Hart



Na een dienstverband van ruim 42 jaar heeft Kor 't Hart op vrijdag 26 oktober afscheid genomen van Fortis Bank. Velen hielden het voor onmogelijk dat hij ooit zou stoppen met werken, maar de leeftijdsgrens van het "gaan VUTten" was bereikt.

Wanneer het aan Kor gelegen had, dan had hij op een dag zijn directe collega's een hand gegeven en de deur stilletjes achter zich dicht getrokken om van zijn vrije tijd te gaan genieten. Geen receptie, geen speeches en geen diner, had Kor laten weten.

Zijn afdelingsgenoten dachten daar echter heel anders over. In het diepste geheim werd er een complot gesmeed om de laatste dag van Kor bij Fortis Bank een feestelijk tintje te geven. Begin september werden er een aantal ideeën geboren en langzamerhand leidde dit tot een mooi programma voor de middag. Ook de afdelingsleiding deed een duits in het zakje en gaf toestemming voor een

eerder sluitingsuur. Zo werd de service-desk ingeschakeld om telefoontjes af te vangen.

Aan Kor werd gevraagd of hij op de bewuste vrijdag rond een uur of een nog op zijn afdeling een gebakje wilde komen eten. Tevens werd de afspraak gemaakt dat Kor thuis opgehaald zou worden. Om 12 uur stond hij dan ook braaf te wachten, zonder te weten wat er boven zijn hoofd hing. Ook zijn kinderen zaten in het complot en niemand, ook de directe collega's niet, had ook maar de geringste toespeling gemaakt op de activiteiten van deze middag.

Collega's en ex-collega's waren per e-mail en brief ingelicht dat zij in de loop van de middag welkom waren op de afdeling. Ook was er een echte fotograaf geregeld om het een en ander op de gevoelige plaat vast te leggen. De koffie en het gebak smaakten prima en Kor voelde zich uitstekend op zijn gemak. Tijdens de koffie werden er een aantal cadeau-tjes overhandigd. Een beeldje met de naam De Adviseur maakte grote indruk op Kor. Ook was er een oud diploma van een cursus uit 1970 op de kop getikt. Deze werd ingelijst en wel overhandigd.

Van Fortis kwam toch nog een onverwacht geste: Kor kon met zijn gezin op zaterdag 3 november van een heerlijk diner gaan genieten in een prima restaurant in zijn woonplaats. Kor kon het allemaal wel waarderen. Op een bepaald moment voelde hij wel nattigheid, want er kwamen opeens wel erg veel (bekende) gasten voor Kor op de afdeling. Toen deze allemaal lovende woorden en cadeaus

voor Kor hadden werd het allemaal wel een beetje te toevallig. Ook twee van de drie kinderen stonden ineens binnen en dat kon ook niet, want volgens Kor waren deze 'braaf' aan het werk.

Het werd al met al een heel gezellige middag en dat Kor het gewaardeerd heeft, bleek wel uit een mailtje dat hij na het weekend aan de afdelingsleiding heeft gestuurd. In zijn eigen Korstiaans taalgebruik gaf hij daarin aan dat hij verschrikkelijk had genoten. Een mooier compliment kon hij niet geven, het is hem dan ook van harte gegund.

Tot slot een paar woorden, die hij zelf graag gebruikt:

"May the wind be always on your back

*May the rain fall soft upon your fields
May the road rise to meet you, and
May God hold you in the palm of his hand"*

Kort nieuws



Computermishandeling

Een op de vier mensen slaat zijn computer, zo blijkt uit Brits onderzoek.

Vaak gaat het om ongelukjes, een kabel die per ongeluk losgetrokken wordt bijvoorbeeld. Maar een gedeelte van de gebruikers slaat of schopt zijn computer bewust. Een klap met de vuist tegen de monitor of de kast is de meest voorkomende vorm van mishandeling. Als de harde schijf op dat moment iets opslaat, kan hij naar zijn grootje zijn. De onderzoekers meenden dat de agressie jegens computers zal afnemen naarmate de apparaten in de toekomst gebruikersvriendelijker worden.

Een medewerker van AAA-Electronics uit Maarssen bevestigt het onderzoek. "De mishandeling komt voort uit frustratie. Als een gebruiker iets niet snapt, heeft de computer het gedaan. Af en toe krijgen wij hier computerkasten met de voetafdrukken erop. Dat zijn er geen honderden per week, maar het gebeurt. Meestal zijn ze lichtbeschadigd en zijn ze met een nieuw onderdeel wel te repareren. Het is overigens een heel menselijke reactie geïrriteerd te raken als iets niet lukt. Dat heb ik zelf ook wel eens. Alleen gebruik ik dan geen computer, maar een lege doos die ik daarvoor in het magazijn voorradig heb. Die doos moet het zo af en toe nog wel eens ontgelden."

bron: FNV Magazine

Schrijven voor het intranet

Vanaf december wordt de training 'Schrijven voor het intranet' gegeven. Deze training is bestemd voor iedereen die gaat werken met i-net, als nieuwsredacteur, webmaster, of als editor. Schrijf jij wel eens iets voor het intranet? Ben je op de hoogte van de richtlijnen die er zijn voor een beeldschermtekst? Hoe de structuur moet zijn? Welke *do's* en *don'ts* er gelden?

Op al deze vraagstukken wordt tijdens deze workshop ingegaan. Laat de kans om deel te kunnen nemen aan deze praktijkgerichte training niet aan je voorbijgaan! Voor meer informatie zie het i-net Nederland Algemeen, onder Help & Tools.

bron: Corporate Centre Communicatie

Aandachtsgebieden MT-OS

Eind oktober heeft het managementteam van OS tot de volgende verdeling van aandachtsgebieden besloten.

naam	procesgebied	aandachtsgebieden
Loek Bles	Service Management	overall-coördinatie procesgebieden, budgetproces, Control & Support, facturering
René van Egmond	Procesbeheer	coördinatie m.b.t. verstoringen, escalaties, calamiteiten-organisatie
Geerard van Giessel	Projecten/NSO	niet-standaardorders, projecten, inkoop, integratie-projecten
Hans van der Kamp	Werkplekken	contracting, huisvesting / Facilitair Bedrijf
Gertjan van der Leer	Hoofd OS	eindverantwoordelijkheid OS-zaken, Lancelot, audit-onderwerpen, budget, Security, secretariaat
Puck van der Salm	Operating	change management, configuration management, incident management, contingency, administratie
Linda Tijmes	Service Desk / Expertiseteams	communicatie & pr, trainees, e-commerce
Riet van der Vliet	HRM & Organisatie	HRM, OR

Ontruimingsoefening Polanerbaan 1

Dit jaar vinden op alle hoofdlocaties van Fortis Bank ontruimings-oefeningen plaats. Het motto van deze oefeningen is: 'Ken uw vluchtweg'. Bij het belang hiervan hoeven we niet uitgebreid stil te staan. Recente gebeurtenissen hebben dit nog eens extra onder de aandacht gebracht.

Bij het verschijnen van dit nummer zijn de meeste ontruimingsoefeningen achter de rug. In week 50 vindt nog een oefening plaats op de Polanerbaan 1 in Woerden.

De ontruimingsoefening staat onder leiding van de BedrijfsHulpVerlening (BHV). U wordt verzocht om de aanwijzingen van de BHV-medewerkers op te volgen.

inlichtingen: Lex Vroemen,
coördinator Security & Safety,
toestel 83615

OS Procesbeheer

Inmiddels zijn alle proces-beheerders toegewezen aan een bepaald metier. Zie voor een overzicht het i-net van ISE, onder het menu Organisatie, Operational Services.

Benoeming

Sinds 15 oktober 2001 vervult Hubertie van Kruining de functie van 'Manager Operations Accountmanagement' binnen de divisie SAM.

**Gewijzigde opzet
van het E-Centre.
Zie nieuwsbericht
van 20 november
op het i-net van ISE.**

Arbo-convenant voor bank- verzekeraars

Op 22 november ondertekenden werkgevers- en werknemersorganisaties in het bankwezen en de overheid in de persoon van staatssecretaris Hans Hoogervorst van SZW het arbo-convenant voor de bankverzekeraars. Op dat moment eindigde anderhalf jaar overleg, onderzoek en onderhandelen over de aanpak van de drie grote gezondheidsproblemen in de banksector: terugdringen van RSI-klachten en te hoge werkdruk, en het verbeteren van reïntegratie van arbeidsongeschikten als gevolg van RSI en werkstress.

bron: Infonet-site FNV Bondgenoten

Blijf bij met i-net

Expertise verschijnt maar één keer per maand. Gelukkig is er ook nog i-net. Een snel en interactief medium. Wie bij wil blijven, bezoekt regelmatig het i-net van ISE. Dagelijks vind je vers nieuws op de homepage. Onderwerpen die we wat langer onder de aandacht willen brengen, nemen we op in In de kijker.



Regelmatig wordt het i-net uitgebreid met interessante informatie. Een voorbeeld is de aparte site over het Websphere-congres op **28 november**. Na afloop van het congres worden op deze site de gegeven presentaties gepubliceerd.

Paul van der Putten benoemd tot Development Manager FMK/INV

Paul van der Putten heeft medio november de taak van Development Manager FMK/INV op zich genomen. Dat betekent dat aan de interim invulling door Paul Thé een einde is gekomen. Uiteraard zal Paul van der Putten de komende periode ook nog zijn tijd besteden aan afronding en nazorg van het Globe-project.



De directie van
Fortis Bank
Information Services
nodigt u hierbij uit
voor de receptie
in verband met het
aanstaande vertrek van
de heer

Jan Engberts

bij onze organisatie.

De receptie zal
worden gehouden op
vrijdag 30 november 2001
van 17.00 – 19.00 uur
in Restaurant
de Kloosterhoeve,
Kloosterweg 2
te Harmelen.

Colofon

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

Uitgever: afdeling Organisatie &
Communicatie (O&C)
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W03.03.18
(Tjasker, Woerden)
telefoon (030) 2573869
toestel 73869

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ilse Angenent
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer
dient uiterlijk 3 december 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.

Vacatures bij Information Services

Information Services heeft op dit moment onder andere de volgende
vacatures:

- Datawarehouseontwikkelaars (Amsterdam en Rotterdam)
- System Engineer DCI (standplaats Amsterdam)
- Application Engineer DCI (standplaats Amsterdam)
- Programmer DCI (standplaats Amsterdam)
- Medewerker IT Purchasing (standplaats Woerden)
- Testdeskundigen (Amsterdam en Rotterdam)

Alle interne vacatures bij Fortis worden gepubliceerd via de
Vacaturebank. Je vindt deze op het i-net van Human Resources,
onder het menu Werving.

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

9 oktober 2001

Jacco de Vries, Development IPS,
team Sprint DS

1 januari 2002

Jeroen Papenhuijzen,
Development Concernprojecten,
Robert Hiemstra,
Development E-Centre

Uit dienst

1 december 2001

Theo Brammeijer
Richard Ravensbergen

Overgestapt

15 oktober 2001

Antoine Franken, van Control &
Support naar Development Team
PAY

1 december 2001

Mark van Ravenswaaij, van OS
naar AMEV

1 januari 2001

Mark Crochunis, van Development
Services (Testmanagement) naar
Development Information Bank
(team Effecten Kernsysteem)

Sjaak van Toor, van Strategisch
Account Management naar
Development Information Bank
(team Effecten Kernsysteem)

Jubilea in december

1 december 2001

Henk Glerum, 12½ jaar
Margo Kapteijn, 12½ jaar
Kees Maarleveld, 25 jaar
Jacques Marchand, 12½ jaar
Bert Morsink, 12½ jaar
Rick Rappard, 12½ jaar

26 december 2001

Frieda Faber, 12½ jaar

