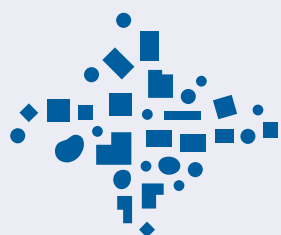




In dit nummer:

- 1 WebSphere-congres groot succes
- 2 Een nieuwe manier van ontwerpen en bouwen
- 3 Het belang van gecoördineerde ontwikkeling van architectuur, infrastructuur en applicaties bij Fortis Bank
- 4 Gewijzigde opzet van het E-Centre
- 5 Volop bezig het ritsen te leren
- 6 Werving Development
- 6 Vacatures bij Information Services
- 8 Kerstpuzzel
- 9 Gluhwein Party
- 9 Automatiseringscommissie 21 november 2001
- 10 Upgrade NINJA geslaagd
- 11 Uitwijkproject Woerden: succesvolle gebruikersacceptatietest
- 11 ISE is klaar voor E-day
- 12 Tivoli Service Desk - één communicatiemiddel voor alles wat met incidenten te maken heeft
- 13 Het belang van tijdschrijven
- 13 Wijzigingen in taakverdeling management OS
- 14 Een wagenwiel als ram
- 15 Expertise mag blijven
- 15 Het i-net van ISE
- 15 Personalia
- 16 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

WebSphere-congres groot succes

Bijna 300 medewerkers van ISE en van andere metiers namen deel aan het WebSphere-congres op 28 november.

Een groot aantal sprekers kwam aan het woord. Niet alleen met inhoudelijke informatie over de WebSphere-producten, maar ook over de pilotprojecten die op dit moment lopen. En een niet onbelangrijk onderwerp: wat gaan WebSphere en wat daarmee samenhangt betekenen voor de IT-organisatie en voor de business.

Door de opzet van het congres, waarbij veel onderwerpen tijdens parallel-sessies werden behandeld, kon iedereen die informatie krijgen die voor hem of haar het meest interessant was. Om acht uur 's avonds werd het congres afgesloten met

een geanimeerde forumdiscussie, gevolgd door een informeel samenzijn.

In dit nummer van Expertise vind je een bewerking van de toespraken die door Jean-Pierre Cardinael en Ton Hagens zijn gehouden.

Voor meer informatie verwijzen we naar i-net. Daar zijn alle presentaties te vinden, alsmede een foto-impressie. Via i-net zal ook verslag worden gedaan over de verdere ontwikkelingen op dit gebied.

Geïnteresseerden raden we daarom aan, regelmatig een bezoek te brengen aan de WebSphere-site. Je vindt deze onder het menu Actueel op het i-net van ISE.



Inleiders Jean-Pierre Cardinael en Ton Hagens testen de apparatuur, vlak voor het Auditorium volstroomt. Links staat organisator Alexander Vermast. Meer foto's van het congres op de achterpagina.

Een nieuwe manier van ontwerpen en bouwen

*Sinds een half jaar is een groep collega's bezig met "WebSphere".
Er wordt gewerkt aan architectuur, ontwikkelomgeving en infrastructuur.
De eerste applicaties zijn de basis hiervoor. Tevens is gestart met het ontwikkelen binnen Java 2EE op basis van DSDM. Dit zijn veel veranderingen en vernieuwingen in een korte tijd. Toch is dit hard nodig.*

Tot nu toe bedenken we bij de start van een project, wanneer het geen mainframe-ontwikkeling was, steeds de architectuur en infrastructuur opnieuw. Met de groeiende populariteit van internettechnologie is er een diversiteit aan oplossingen ontstaan, deels bij externe leveranciers. Hier verspillen we als bedrijf veel tijd en geld aan.

Dit was begin 2001 de aanleiding om een strategische keuze te maken voor een technologie die de basis kan vormen voor het ontwikkelen van

internet- en intranettoepassingen, waarmee zowel snelheids- als schaal-groottevoordelen te behalen zijn.

Er is maar een handvol grote spelers op dit gebied, die weinig voor elkaar onder doen. Gezien het gebruik van andere producten in onze organisatie is IBM de partij die we gekozen hebben. Enerzijds vanwege de WebSphere Productsuite, anderzijds omdat IBM als organisatie ons sterk gaat ondersteunen bij het gebruik ervan. Toen in april 2001 de keuze gevallen is, hebben we een evaluatieperiode van een jaar gesteld om te ontdekken hoe de producten voldoen en hoe IBM zich als partner manifesteert.

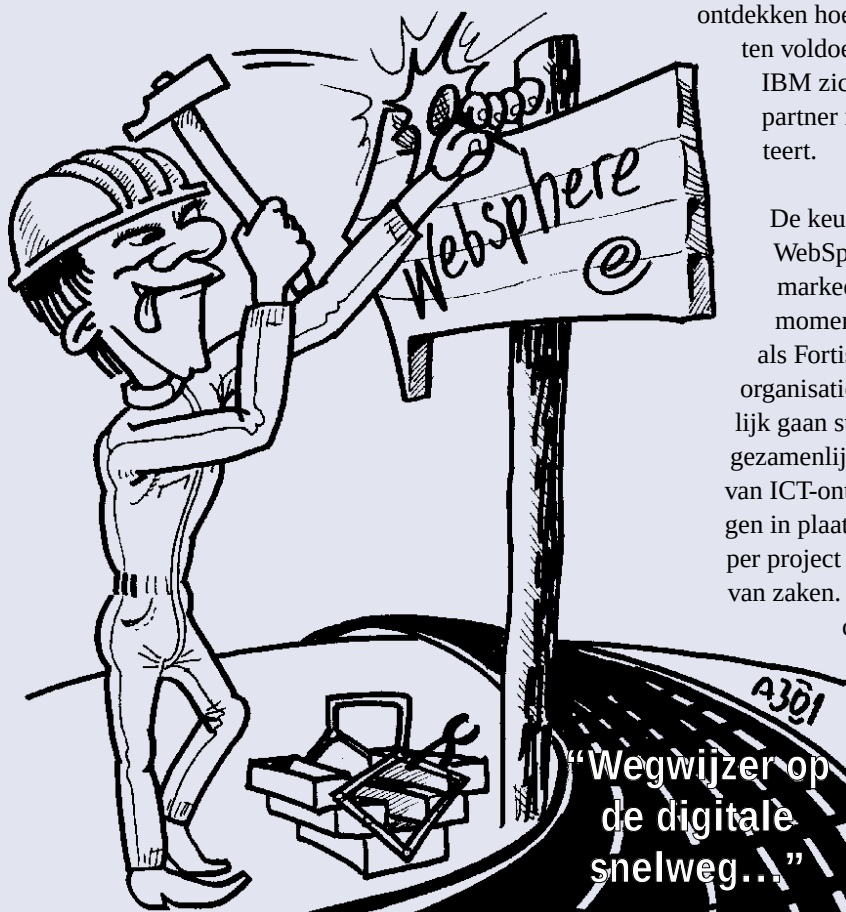
De keuze voor WebSphere markeert een moment waarin we als Fortis Bank-organisatie nadrukkelijk gaan sturen op het gezamenlijk aanpakken van ICT-ontwikkelingen in plaats van het per project oplossen van zaken. Niet als doel op zich, maar om herge-

bruik van kennis, mensen, infrastructuur en applicaties te realiseren. Dit alles is er op gericht om de kosten per product te verlagen.

De keuze voor WebSphere is een crossborder-keuze. Nadrukkelijk werken de Benelux-landen samen om één architectuur te ontwikkelen. Applicatiecomponenten moeten uitgewisseld kunnen worden, en infrastructuur gekoppeld of zelfs gezamenlijk gebruikt worden. Dit vereist een nieuwe manier van ontwerpen en bouwen en stelt nieuwe eisen aan de samenwerking tussen ICT-organisaties binnen Fortis Bank.

Meestal wordt de ontwikkeling van nieuwe zaken door externen gedaan. Fortis Bank breekt met deze aanpak door nadrukkelijk de inzet van eigen medewerkers op de vernieuwing voorop te stellen. Niet alleen om onze eigen medewerkers de gelegenheid te geven zich verder te ontwikkelen door ook met de nieuwste technieken te werken, maar ook uit zakelijk belang. Want we willen na de evaluatieperiode een team van mensen hebben die met succes een grote serie applicaties gaan ontwikkelen en exploiteren, zodat we tegen redelijke kosten de business kunnen bedienen.

De ontwikkeling van de architectuur wordt gezamenlijk met de Belgische en Luxemburgse collega's gedaan. Hierdoor bundelen we de krachten, zodat zaken slechts één maal uitgezocht hoeven te worden. Uiteraard laten we ons hierin bijstaan door IBM. De groep architecten die hiermee bezig is, gaat door het leven onder de naam e-BIACT. De verschillende onderwerpen in de totale archi-



tectuur zijn verdeeld en op ieder van de gebieden is een groep actief. We zullen ontwikkelde componenten moeten gaan hergebruiken, zowel binnen applicaties, binnen businesslines maar ook over businesslines en landen heen.

Na een jaar (maart 2002) evalueren we de situatie en beoordelen we op welke wijze en met welke producten we deze ontwikkelingen gaan voortzetten. Nadrukkelijk evalueren we ook de bijdrage die IBM als organisatie ons biedt bij het ontwerp van de architectuur en de implementatie ervan.

In Nederland zijn we onder andere bezig met architectuur, infrastructuur en pilots. Dit wordt gecoördineerd door een kernteam bestaande uit Henk Houtzager (Architectuur), Pep Gallenkamp (Development), André Koppenol (OS) en Ton Hagens (MT). Regelmatig komt een groter coördinatieteam binnen ISE bij elkaar en enkele malen per jaar wordt het

geheel afgestemd met de businesslines. We hebben besloten om de ontwikkeling van kennis op dit gebied de eerste tijd te bundelen op één plek in de organisatie: het E-Centre. Dit betekent dat medewerkers die bij de ontwikkeling van WebSphere-applicaties betrokken worden, binnen het E-Centre opgeleid worden en ingezet worden op projecten. Nadat er voldoende volume in de werkzaamheden is ontstaan, kunnen de betrokken medewerkers weer terugstromen naar de verschillende developmentteams.

Het E-Centre zal daarom de komende tijd gaan groeien en naast de huidige locatie Amsterdam ook in Woerden en Rotterdam aan de slag gaan. (Zie artikel op pagina 4 - red.)

Tevens is een team gevormd rondom de eerste infrastructuurprojecten met WebSphere. Inmiddels is er een werkende infrastructuur, nog in een geïsoleerde omgeving, opgeleverd die verder uitgebouwd en uitgerold wordt in de komende tijd. Geheel in lijn met

de steeds verdergaande crossborder-samenwerking, wordt een deel van de infrastructuur gezamenlijk opgebouwd.

De ontwikkeling van de architectuur en infrastructuur gebeurt aan de hand van zogenaamde pilot-applicaties. Dit zijn normale applicaties die als eerste hiermee gebouwd worden. Dit heeft voor de betrokken businesslines als voordeel dat ze als eerste bediend worden, maar het nadeel is dat het tempo van de ontwikkeling van de applicatie beïnvloed wordt door het feit dat ze de eerste zijn.

Bij ISE-medewerkers, maar ook bij de businesslines, bestaat veel interesse om te weten wat er zich achter dit verhaal allemaal afspeelt. Dat verklaart ongetwijfeld de grote opkomst tijdens dit congres.

Dit is een bewerking van de toespraak die Ton Hagens hield op het WebSphere-congres.

Het belang van gecoördineerde ontwikkeling van architectuur, infrastructuur en applicaties bij Fortis Bank

door Jean-Pierre Cardinael, Managing Director Fortis Bank IT

Fortis Bank is ontstaan uit verschillende banken, elk met hun eigen automatiseringsafdeling, en met grote verschillen in omvang, cultuur en systemen. Bij elkaar een 'museum', waarin je alles kunt vinden wat de IT-industrie te bieden heeft.

De komst van internet is bepaald geen samenbindende factor geweest. Vooral omdat er geen sprake is van een echte internet-strategie binnen de groep, ondanks de vele inspanningen die op dit gebied zijn gedaan. Daarom moet Fortis Bank zich bezinnen op de doelen die zij zichzelf wil stellen.

Vooral onder de huidige economische omstandigheden, is het van belang om tot een optimale kostenstructuur te komen. Fortis streeft naar een verbetering van de verhouding tussen kosten en inkomsten. Deze verhouding moet de komende twee jaar worden teruggebracht tot 55%; dat is een zeer ambitieuze doelstelling. Om dit te bereiken, moeten we verschillende wegen bewandelen.

Ten eerste moeten de IT-organisaties nauwer gaan samenwerken en een betere kwaliteit gaan leveren, zowel bij development als bij operations. We moeten de business lines helpen met het vinden van antwoorden op hun cross-border aspiraties.

Ook zullen we moeten investeren in de opleiding van onze IT-staf. Tot slot moet een corporate IT-strategie ons in staat stellen jong talent aan te trekken, dat graag wil werken in een technologische 'state of the art' omgeving.

Het moet makkelijker worden om iets wat ergens is ontwikkeld ook op andere plaatsen te gebruiken. Onze investeringen in hardware, software en trainingen zullen op deze manier worden geoptimaliseerd. Ook zullen we dan beter in staat zijn samen te werken op het operationele vlak. Met de keuze van WebSphere, een jaar geleden, hebben we een eerste stap in deze richting gezet. Of dit een juiste keuze is geweest, weten we volgend jaar als de resultaten van de pilotprojecten bekend zijn.

Om van WebSphere een succes te maken, moeten we allemaal naar ons beste vermogen samenwerken. Het is belangrijk dat de IT-organisaties, hoe verschillend ze ook zijn, dezelfde visie hebben op dit project. Basis hiervoor zijn de diverse cross-border samenwerkingsverbanden, zoals e-BIACT, waar de WebSphere-stuurgroepen elkaar ontmoeten, en WWIS, waarin internationaal overleg op strategisch niveau plaatsvindt. Het doel van deze bijeenkomst is te laten zien welke grote uitdaging het WebSphere-project ons te bieden

heeft. Deze dag heeft twee belangrijke thema's. Ten eerste willen we aantonen dat cross-border development ons als Fortis Bank voordelen oplevert. Ten tweede willen we kennis verspreiden over interessante nieuwe technologieën. Daarbij hopen we het belang duidelijk te maken van zowel standaard-implementaties als internationale samenwerking.

Dit is een bewerking van de toespraak die Jean-Pierre Cardinael hield bij de opening van het WebSphere-congres.

Gewijzigde opzet van het E-Centre

Het E-Centre groeit uit tot een afdeling waar alle Development-activiteiten op het gebied van internet en intranet worden geconcentreerd.

Op veel gebieden zal ontwikkeling op basis van internet/intranet-technieken een belangrijke rol gaan spelen. De grote lijn wordt hierbij aangegeven vanuit de Websphere-aanpak. Daarnaast zijn er al de nodige systemen operationeel, in een grote variatie van techniek en aanpak.

Er is al enige kennis en ervaring opgebouwd op het gebied van systeemontwikkeling in dit soort omgevingen. Denk aan het huidige E-Centre en aan On Line Banking. In het licht van de toekomstverwachting is dit echter niet voldoende.

Internet/intranet-ontwikkeling zal voor veel businesslines gaan spelen; hier zullen dus veel Development-afdelingen bij betrokken zijn. Anderzijds vraagt de opbouw van kennis en ervaring een specifieke aansturing. Daarom is gekozen voor concentreren van kennis en kunde in het E-Centre.

Het E-Centre wordt gepositioneerd op het niveau Development-afdeling, met teams in de verschillende vestigingen (Woerden, Amsterdam en Rotterdam). De businessline-gerichte Development-afdelingen zullen relevante ontwerp- en realisatie-activiteiten bij het E-Centre onderbrengen.

De bezetting van het E-Centre wordt aangepast aan de e-commerce-gerelateerde projecten. Dit geldt ook voor het onderhoud en beheer aan bestaande systemen waarbij E-Centre-medewerkers betrokken moeten zijn, omdat hun kennis en kunde nodig is. Deze aanpak levert voordeel op, omdat kennis niet hoeft te worden overgedragen. Tevens kan steeds op de juiste plaats de afweging gemaakt worden of ontwikkeling gebaseerd moet zijn op bestaande techniek danwel op Websphere-techniek.

Naar verwachting zal in de loop der tijd het E-Centre flink groeien. Op een gegeven moment - denk aan

enkele jaren - zullen de omvang en opgebouwde kennis en kunde een verdeling van het E-Centre naar de oorspronkelijke businessline gerichte Development-afdelingen weer mogelijk maken.

Daniel Crawley geeft leiding aan het nieuwe E-Centre en is verantwoordelijk voor de organisatorische inbedding van het E-Centre binnen Development en de aanhaking aan de klantteams. Verder zal hij de strategie voor de komende twee tot drie jaar uitwerken.

Pep Gallenkamp is verantwoordelijk voor het inhoudelijk functioneren van het E-Centre. Hij zal het uitrollen en inbedden van de WebSphere-omgeving voor zijn rekening nemen en operationele sturing geven aan het Amsterdamse deel van het E-Centre. Verder zal hij nauw betrokken zijn bij het formuleren en het uitvoeren van de strategie van het E-Centre.

Volop bezig het ritsen te leren

Een van de grootste migratieoperaties is de overgang van TOT naar SPRINT. Dit project vindt plaats onder de naam RITS: Relaties Integreren van TOT naar SPRINT. Op 22 november vond een presentatie plaats over de status van en de ontwikkelingen rond dit project.

Aan het woord kwamen Jos Langendam (voorzitter projectgroep RITS), Willem van Kessel (voorzitter werkgroep Specificaties), Frans Leijdekkers (voorzitter werkgroep Bouw), Stan Verrest (namens werkgroep Implementatie) en tot slot Jan Oomes (managementteam IPS).

De uitgangspunten voor de conversie zijn inmiddels iets gewijzigd, aldus Jos Langendam in zijn inleiding. Aanvankelijk was de bedoeling om de retailklanten (Reba) en personal banking-klanten (Peba) afzonderlijk te converteren. De bank heeft echter besloten om tussen deze klanten geen onderscheid meer te maken.

Voor RITS betekent dit dat de conversie niet per klantgroep zal plaatsvinden, maar per locatie. Alle klanten van een kantoor worden dus tegelijk overgeheveld. De conversie zal in drie fasen plaatsvinden. In maart 2002 vindt een conversie plaats op een aantal pilotkantoren. Later in dat jaar volgt de rest van de kantoren, in twee grote conversieslagen.

Verrijking

De werkgroep Specificaties, onder voorzitterschap van Willem van

Kessel, heeft de verschillen tussen TOT en SPRINT in beeld gebracht. Zo worden de relatiegegevens in TOT op een heel andere manier vastgelegd dan de klantgegevens in SPRINT.

Om ervoor te zorgen dat de gegevens uit TOT op de juiste manier in SPRINT worden ondergebracht, is een "verrijkingsdatabase" gebouwd. Deze database wordt gevuld met informatie van de handtekeningkaarten die zijn ingescand ten behoeve van het handtekeningsysteem SRVS en wordt de komende tijd aangevuld. Dit gebeurt op de kantoren, omdat daar de klantgegevens aanwezig zijn.

Ook de producten in TOT en SPRINT verschillen vaak aanzienlijk. Uitgangspunt is dat er wordt geconverteerd naar het doelassortiment in SPRINT. In TOT kent men nogal wat afwijkende condities en veel variaties, die niet altijd in het systeem zijn vastgelegd. Dit probleem is opgelost door in URC een rekeningsoort op te nemen die bestemd is voor particulieren, waardoor bij een aantal producten individuele afspraken (meestal over rente) met cliënten zoveel mogelijk van kracht blijven. De functionaliteit van URC wordt in

verband hiermee op een aantal punten uitgebreid. Verder zal een deel van de TOT-rekeningen (leningen) worden geconverteerd naar NINJA.

Begroting

Frans Leijdekkers vertelde dat zijn werkgroep Bouw het eigenlijk gemakkelijk heeft: "de werkgroep Specificaties vertelt ons wat we moeten doen, wij doen het, en vervolgens dragen we het over aan de werkgroep Implementatie."

Maar zo eenvoudig is het natuurlijk niet. Vóór de conversie moeten een groot aantal functionaliteiten worden toegevoegd aan SPRINT en ook de conversie zelf kent zijn complicaties: in de conversie zijn bijvoorbeeld TOT-klanten die relaties hebben met andere systemen, zoals Europort en Moneymanager. De klanten worden verplaatst naar SPRINT, maar de relaties moeten natuurlijk wel blijven bestaan; dit is lastig te testen.

De conversieprogrammatuur is inmiddels grotendeels gereed, met uitzondering van een aantal aanpassingen in NINJA. In december start de eerste proefconversie, in maart volgend jaar zal de pilot plaatsvinden. Aan de bouw leveren 33 ISE-medewerkers een substantiële bijdrage. Daarnaast heeft een groot aantal andere collega's voor kortere tijd een bijdrage geleverd. Op dit moment loopt het project redelijk volgens de



tijdsplanning en de verwachting is dat we ruim binnen de begroting blijven.

Waardering

Binnen de begroting blijven is natuurlijk mooi, maar het zijn niet alleen de automatiseringskosten die tellen. "Het venijn zit in de staart," aldus Stan Verrest, die namens de werkgroep Implementatie het woord voerde. De conversie vraagt een grote inspanning van medewerkers van de bank. In dit stadium ligt de nadruk op het aanvullen van de verrijksdatabase en het schonen van de bestanden. Ook wordt er een conversie-draaiboek gemaakt.

Zowel in de organisatie als in de processen gaat het nodige veranderen. Er komen nieuwe procedures en nieuwe handboeken; medewerkers moeten worden opgeleid en krijgen wellicht andere functies. Ook de communicatie naar de klanten vraagt veel aandacht. Elke klant moet vier weken voor de conversie een "overzichtelijke en opgewekte" brief ontvangen, waarin nauwkeurig is beschreven wat er voor hem verandert.

Aan het eind van de presentatie sprak Jan Oomes zijn waardering uit voor al het werk dat tot nog toe is verzet:

"Het gaat om een uitgebreid en ingewikkeld project, waarbij veel metiers samenwerken. Niet alleen IPS - zowel de hoofdkantoren als mensen uit het kantorennet - maar ook collega's van ISE, A&P en SSC. We hebben heel wat lieden nodig om het allemaal voor elkaar te krijgen. Maar ik ben ervan overtuigd dat het allemaal gaat lukken."

De aftrap van het project RITS vond plaats op 22 maart 2001. Zie Expertise 11.

Nico Spilt

Werving Development

ISE zoekt ervaren IT-ers, met name systeemontwikkelaars in Rotterdam, Amsterdam en Woerden. We gebruiken daarbij geen dure opvallende wervingscampagnes, maar richten ons op wat kleinschaliger initiatieven en op een meer persoonlijke benadering van kandidaten. Inmiddels beginnen we, mede geholpen door de veranderende arbeidsmarkt, de eerste successen te behalen.

Bij dit zoeken naar ervaren collega's kunnen we jullie hulp goed gebruiken. Daarom willen we dan ook een beroep doen op jullie. We kunnen ons heel goed voorstellen dat er in jullie privé-omgeving mensen zijn die wij zoeken. Wellicht kunnen jullie, door te vertellen

over het werk bij Fortis Bank en ISE, hen interesseren voor een oriënterend gesprek. Wij zullen dan de mogelijkheden met hen bespreken. Voor meer informatie kunnen je terecht bij Kees Pelgrims (toestel 44877) of Mey Mey Wijsenbek (toestel 47001). Bovendien

zijn er op de secretariaten wervingsbrochures beschikbaar die informatie geven over de mogelijkheden bij ISE. Sollicitaties kunnen worden gericht aan Mey Mey Wijsenbek, postbus 243, 1000 AE Amsterdam, of per e-mail: mey.wijsenbek@nl.fortisbank.com. Help ons bij de zoektocht naar nieuwe collega's. Voor elke succesvol afgeronde sollicitatie wacht een attentie voor de initiator!

Piet van Holst, Kees Pelgrims

Vacatures bij Information Services

Information Services heeft op dit moment een flink aantal vacatures, vooral bij Development:

- Programmer DCI (Amsterdam)
- Application Engineer DCI (Amsterdam)
- System Engineer DCI (Amsterdam)
- System Engineer Beheer (Amsterdam)
- System Engineer (Amsterdam)
- Application Engineer Beheer (Amsterdam)
- Application Engineer (Amsterdam)
- Application Engineer Private Bank (Rotterdam)
- Application Engineer Asset Monitor (Amsterdam)

- Testdeskundigen (Rotterdam)
- Application Engineer (Woerden)
- Application Engineer (Woerden)
- Datawarehouse-ontwikkelaars (Amsterdam en Rotterdam)
- Medewerker IT Purchasing (Woerden)

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

Automatiseringscommissie

21 november 2001

door Rob de Haas

Projectenrapportage

Vast agendapunt op de AC-vergaderingen is de projectenrapportage. Tijdens dit punt wordt ook gesproken over operationele aangelegenheden.

Momenteel is een deel van het print- en nabewerkingswerk van TOT uitbesteed aan Print & Mail van PTT. Er wordt een onderzoek uitgevoerd hoe dit in de toekomst moet gaan. Tevens vindt er een onderzoek plaats naar het verbeteren van de kostenstructuur bij het printen, verpakken en verzenden in het algemeen.

De veranderingen binnen OS blijven niet onopgemerkt. Het belang van deze veranderingen wordt onderschreven en verbeteringen zijn al merkbaar. De business lines dringen er op aan deze veranderingsfase zo snel mogelijk door te voeren. Geantwoord wordt dat dit ook zeker de intentie van het management van OS is.

29 oktober is Fidessa ook binnen Nederland operationeel geworden. De samenwerking met Royal Blue is goed. Daarnaast is er goede ondersteuning geleverd door OS. (Zie ook Expertise 17, pagina 12 - red.)

Gevraagd wordt of er bij de WebSphere-ontwikkelingen ook gekeken wordt naar het beveiligingsaspect. Men constateert dat hier verschillende oplossingen voor worden gebruikt. Het antwoord luidt dat bij al deze ontwikkelingen gebruik zal worden gemaakt van het WebSphere-beveiligingsconcept.

Online Banking (OLB)

Bij Accounts&Payments wordt gewerkt aan twee producten: het OLB-pakket en MoneyManager for Windows. Gevraagd wordt of MoneyManager for Windows wel strategisch juist is; moet dit niet web-enabled

zijn. Het antwoord luidt dat in het migratiescenario gekozen is om eerst zaken uit het verleden op te ruimen. Daarna zal er een web-enabled oplossing komen, maar dat wordt 2003. Gevolg is dat er koppelingen zullen zijn naar verschillende systemen, waaronder het GA-systeem. Onderzocht zal worden wat vanuit de Private Bank en Information Bank nodig is om klanten goed te kunnen blijven bedienen.

Resourceproblematiek

Uit onderzoek blijkt dat - als gevolg van een overvraag naar projecturen vanuit de business lines - er in 2001 een mismatch is die niet kan worden opgelost. Momenteel wordt steeds opnieuw naar het resourceprobleem gekeken en wordt op basis van prioriteit naar oplossingen gezocht. Over deze problematiek vond een uitvoerige discussie plaats in de AC. Om resourceproblemen in de toekomst te voorkomen, is voor volgende jaren een andere aanpak gekozen. Deze aanpak is door het Country Management Team geaccordeerd en is ook met de klantteams besproken. Het projectenplan 2002 kan worden verdeeld in drie categorieën: 1) projecten die goed zijn gespecificeerd; 2) projecten die alleen maar bestaan uit een naam en een urentotaal; 3) vooronderzoeken.

Er zullen richtlijnen worden opgesteld waarin staat wanneer een vooronderzoek mag starten, en wanneer na een vooronderzoek daadwerkelijk gestart mag worden met het project. Voor grotere projecten zal het resultaat van het vooronderzoek ook eerst worden besproken in de AC.

Generieke voorziening uitwijk

Gert Jan van der Leer gaf in de AC een presentatie over de aanpak van de generieke uitwijkvoorziening. Deze aanpak zal nog met de business lines en ook met de verzekeraar van Fortis worden besproken. Gevraagd wordt of deze aanpak geen consequenties heeft voor het toch al overbelaste netwerk. Het antwoord luidt dat volgend jaar alle hoofdkantoren verbonden zullen zijn door middel van een glasvezelverbinding, en dat er dan voldoende capaciteit is.

Infrastructurele projecten ISE

René van Vliet gaf een presentatie over de infrastructurele projecten van ISE. ISE zal zoals ieder ander metier projecten gaan besturen. Dat betekent dus ook dat vooronderzoeken zullen worden voorgelegd aan de AC. Ten aanzien van het uitfaseren van Lotus Notes wordt vastgesteld dat dit alleen van toepassing is voor het mail-gedeelte van Notes en voor de groupware.

Gluhwein party

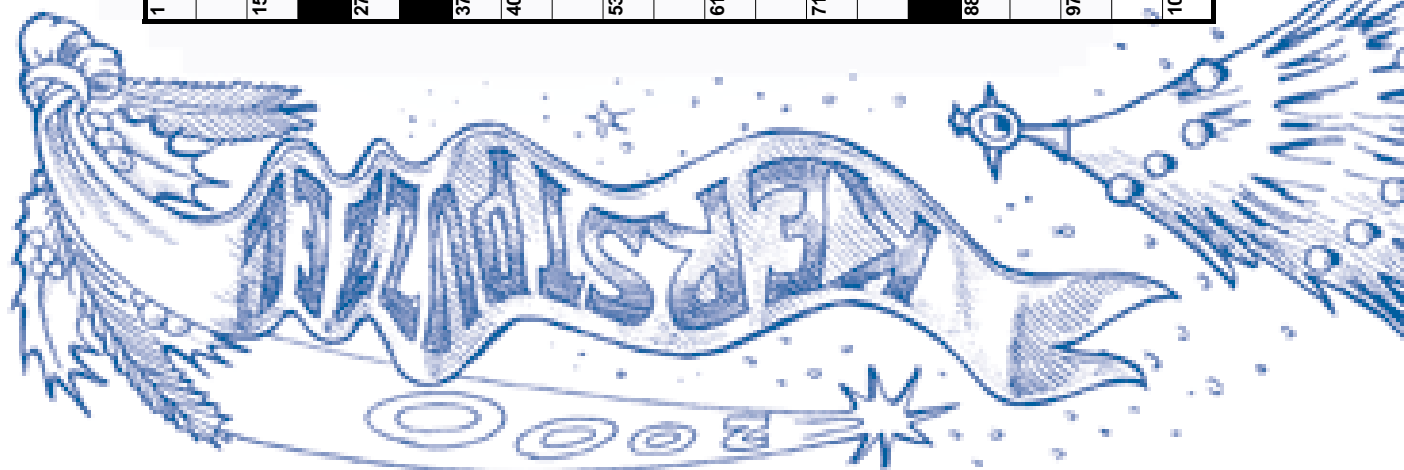
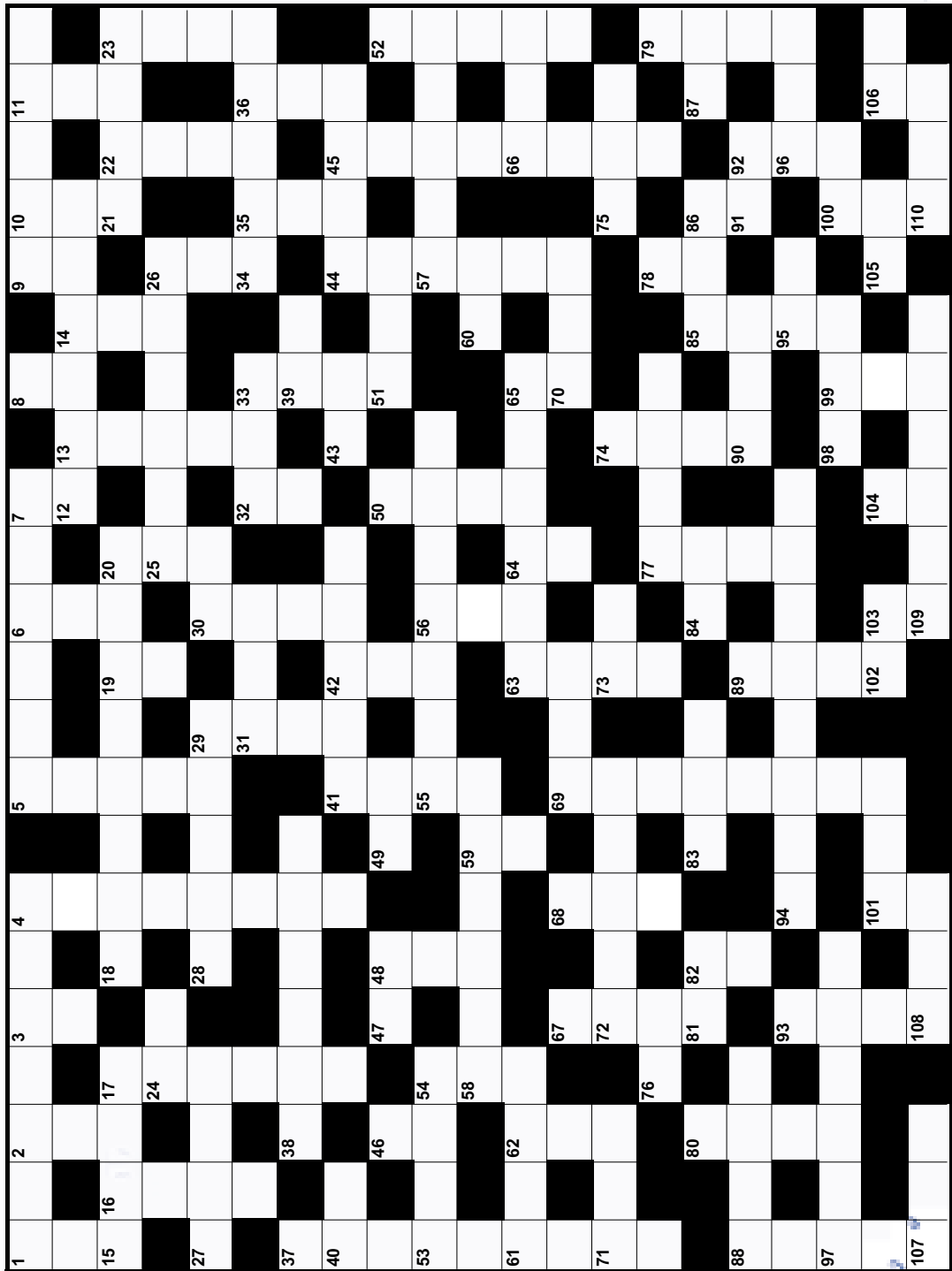
Op donderdag 27 december wordt onze, inmiddels traditionele, gluhwein party georganiseerd op de Keizersgracht.

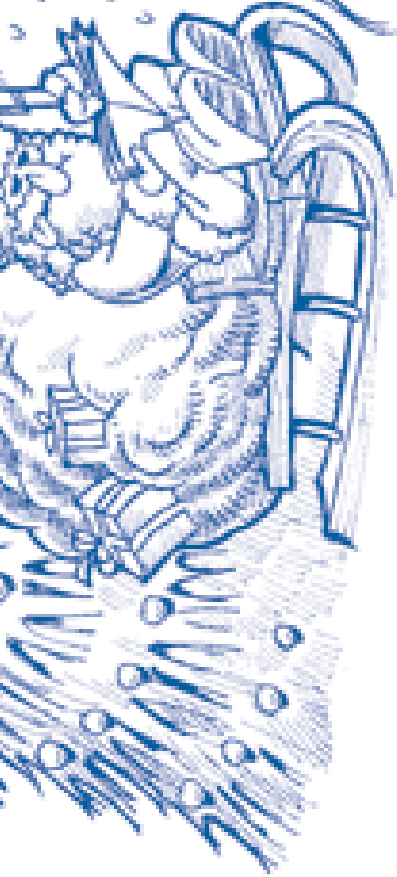
Wij willen iedereen die daar zin in heeft uitnodigen, om 16.00 uur naar de hal op de eerste verdieping

te komen om samen met de collega's een (warm) wijntje te komen nuttigen.

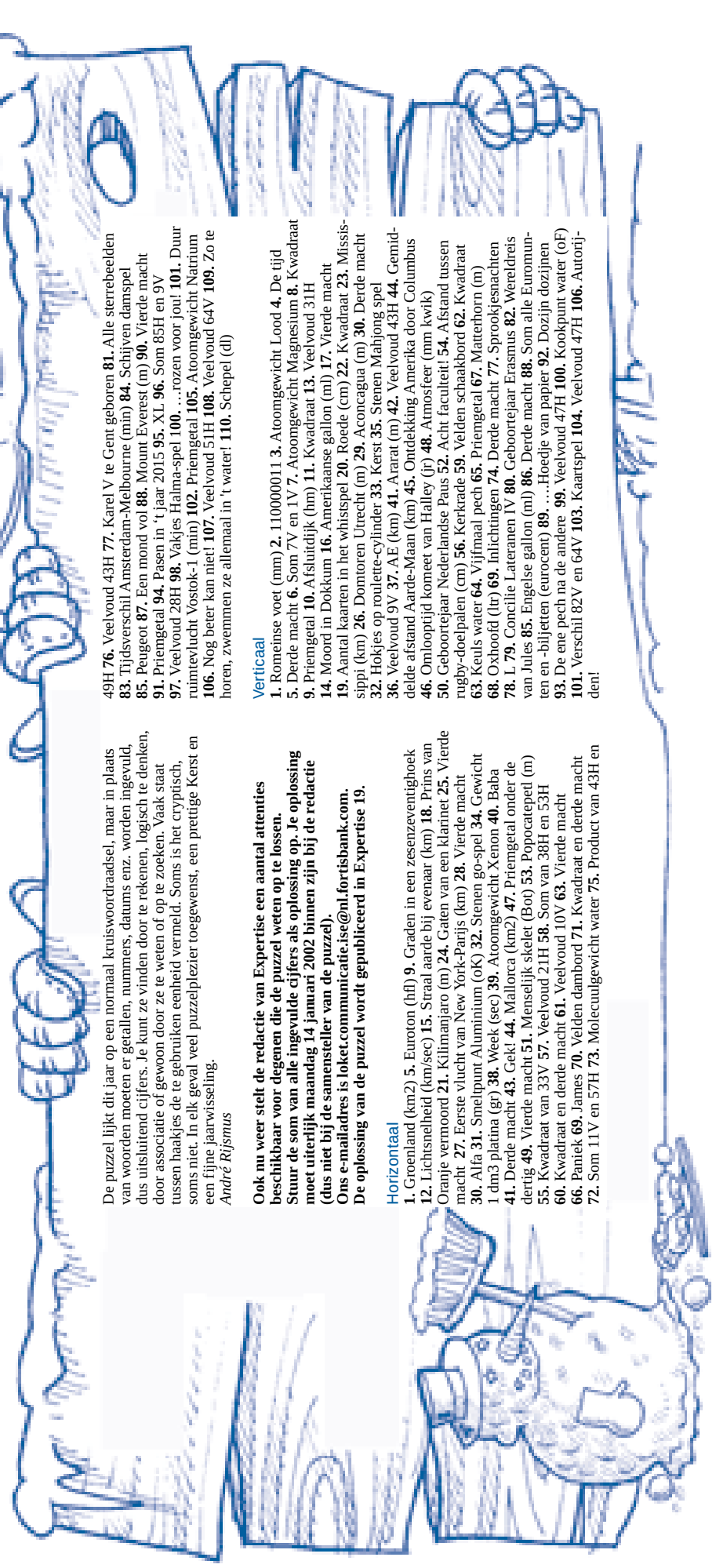
*Jullie gastvrouw en gastheer zijn
Margo Kapteijn en
Herman Dorresteyn.*

KERSTPUZZEL 2001





Dat duurt nog wel even voordat we vertrekken.
Het is elk jaar hetzelfde met die kerstpuzzel.



De puzzel lijkt dit jaar op een normaal kruiswoordraadsel, maar in plaats van woorden moeten er getallen, nummers, datums enz. worden ingevuld, dus uitsluitend cijfers. Je kunt ze vinden door te rekenen, logisch te denken, door associatie of gewoon door ze te weten of op te zoeken. Vaak staat tussen haakjes de te gebruiken eenheid vermeld. Soms is het cryptisch, soms niet. In elk geval veel puzzelplezier toegewenst, een prettige Kerst en een fijne jaarwisseling.

André Rijmsus

Ook nu weer stelt de redactie van Expertise een aantal attenties beschikbaar voor degenen die de puzzel weten op te lossen. Stuur de som van alle ingevulde cijfers als oplossing op. Je oplossing moet uiterlijk maandag 14 januari 2002 binnen zijn bij de redactie (dus niet bij de samensteller van de puzzel). Ons e-mailadres is loketcommunicatie.ise@nl.fortisbank.com. De oplossing van de puzzel wordt gepubliceerd in Expertise 19.

Horizontaal

1. Groenland (km²) 5. Euroton (hfl) 9. Graden in een zesenzeventighoek 12. Lichtsnelheid (km/sec) 15. Straal aarde bij evenaar (km) 18. Prins van Oranje vermoord 21. Kilimanjaro (m) 24. Gaten van een klarinet 25. Vierde macht 27. Eerste vlucht van New York-Parijs (km) 28. Vierde macht 30. Alfa 31. Smeltpunt Aluminium (oK) 32. Stenen go-spel 34. Gewicht 1 dm³ platina (gr) 38. Week (sec) 39. Atoomgewicht Xenon 40. Baba 41. Derde macht 43. Gekl 44. Mallorca (km²) 47. Priemgetal onder de dertig 49. Vierde macht 51. Menselijk skelet (Bot) 53. Popocatepetl (m) 55. Kwadraat van 33V 57. Veelvoud 21H 58. Som van 38H en 53H 60. Kwadraat en derde macht 61. Veelvoud 10V 63. Vierde macht 66. Paniek 69. James 70. Velden dambord 71. Kwadraat en derde macht 72. Som 11V en 57H 73. Molecuulgewicht water 75. Product van 43H en

Verticaal

1. Romeinse voet (mm) 2. 110000011 3. Atoomgewicht Lood 4. De tijd 5. Derde macht 6. Som 7V en 1V 7. Atoomgewicht Magnesium 8. Kwadraat 9. Priemgetal 10. Afsluitdijk (hm) 11. Kwadraat 13. Veelvoud 31H 14. Moord in Dokkum 16. Amerikaanse gallon (ml) 17. Vierde macht 19. Aantal kaarten in het whistspel 20. Roede (cm) 22. Kwadraat 23. Mississippi (km) 26. Domtoren Utrecht (m) 29. Aconcagua (m) 30. Derde macht 32. Hokjes op roulette-cylinder 33. Kerst 35. Stenen Mahjong spel 36. Veelvoud 9V 37. AE (km) 41. Ararat (m) 42. Veelvoud 43H 44. Gemiddelde afstand Aarde-Maan (km) 45. Ontdekking Amerika door Columbus 46. Omlooptijd komt van Halley (jr) 48. Atmosfeer (mm kwik) 50. Geboortjaar Nederlandse Paus 52. Acht faculteit! 54. Afstand tussen rugby-doelpalen (cm) 56. Kerkade 59. Velden schaakbord 62. Kwadraat 63. Keuls water 64. Vijfmaal pech 65. Priemgetal 67. Matterhorn (m) 68. Oxhoofd (lur) 69. Inlichtingen 74. Derde macht 77. Sprookjesnachten 78. L. 79. Concilie Lateranen IV 80. Geboortjaar Erasmus 82. Wereldreis van Jules 85. Engelse gallon (ml) 86. Derde macht 88. Som alle Euromunten en -biljetten (eurocent) 89. ... Hoe die van papier 92. Dozijn dozijnen 93. De ene pech na de andere 99. Veelvoud 47H 100. Kookpunt water (oF) 101. Verschi 82V en 64V 103. Kaartspel 104. Veelvoud 47H 106. Autonj-den!

Upgrade NINJA geslaagd

In het eerste weekend van december is een nieuwe release van NINJA opgeleverd. Deze release ondersteunt onder andere de personeelshypotheek van Fortis Bank. Tegelijk is een volledig nieuwe OTAP-omgeving neergezet.

Wat is NINJA

NINJA is het hypotheek-administratiesysteem van Fortis Bank. Het is ontwikkeld door Sterling Software (inmiddels overgenomen door CA). NINJA is gebouwd met behulp van COOL:Gen. Voor de technici onder ons: dit is een vierde generatie CASE-tool voor client/server-toepassingen.

In november 1999 is NINJA overgedragen aan het Developmentteam Hypotheken. NINJA is gekozen als doelplatform voor hypotheek van Fortis Bank Nederland.

In overleg met de klant is vastgesteld dat het nodig was om de NINJA-infrastructuur te vernieuwen. Dit opdat voldaan kan worden aan de gewenste performance en de verwachte groei in gebruik van het systeem. NINJA moet ook in de komende jaren kunnen groeien in omvang, functionaliteit en gebruiksgemak.

Wat hebben we opgeleverd

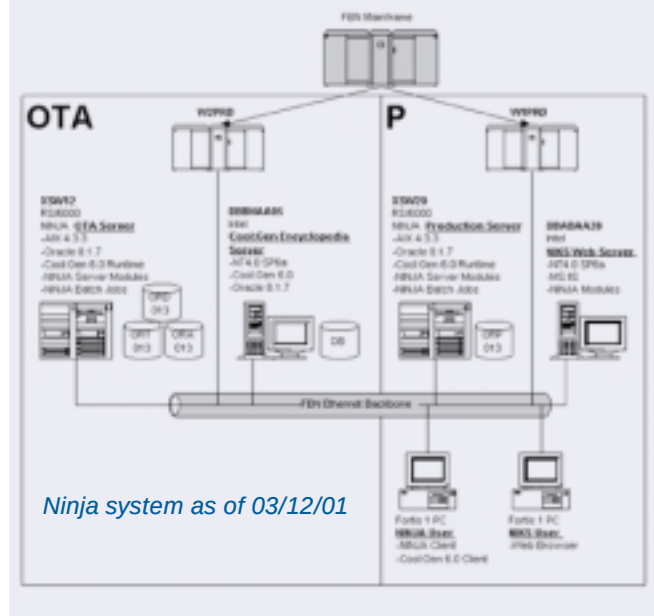
Begin december heeft ISE een volledig nieuwe OTAP-omgeving én een nieuwe release van NINJA opgeleverd. Deze nieuwe release ondersteunt ook de personeelshypotheek. Dit nieuwe systeem voldoet geheel aan de wensen van de klant.

Voor ISE betekende de vervanging van de apparatuur meer dan alleen de ene doos erin en de oude eruit. De nieuwe systemen gaven ons de gelegenheid om de centrale NINJA-omgeving aan te passen aan de nu geldende standards. Tegelijkertijd heeft Development een geheel nieuwe versie ontwikkeld om de personeelshypotheek te ondersteunen via de nieuwe Cool:Gen 6.0-ontwikkelomgeving.

Hiervoor zijn twee teams enige maanden intensief bezig geweest met de inrichting en het functioneel werkend maken van NINJA. Niet alleen de apparatuur is vervangen, maar ook de daarbij behorende systeemsoftware (AIX4.3.3), de databasesoftware (Oracle 8.1.7), de ontwikkelsoftware (Cool:Gen 6.0) en de NINJA-software zelf (6.0).

Het project

Het project is na de zomer gestart met een geplande opleve-



ringsdatum van 3 december 2001. Eerst is - in goed overleg tussen Operational Services en Development omtrent de te volgen standards - de configuratie vastgelegd. Daarna is OS begonnen met de inrichting van de OTA-omgevingen.

De uitdaging hierbij was de oude structuren zo aan te passen dat deze in de gewenste structuur zouden passen. Aandachtsgebieden hierbij waren: de benodigde software compleet krijgen, aanpassingen aan de beheermethode CADS/CORAS en security.

Nadat de OT-omgevingen technisch werkend waren opgeleverd, begon voor Development de uitdaging om de NINJA-code over te zetten en in de nieuwe omgeving werkend te krijgen. Met behulp van de *white box*-testmethode, waarbij vooral de gebruikte technieken worden getest en geen volledige systeemtest wordt uitgevoerd, is de werking van NINJA in de nieuwe omgeving getest. De doorlooptijd van het testtraject is hiermee aanzienlijk verkort, zonder het gewenste resultaat in gevaar te brengen.

De laatste stap, het in productie nemen van de nieuwe omgeving, is door de goede voorbereiding nagenoeg vlekkeloos verlopen. In het weekend van 1 en 2 december is de data overgezet. NINJA is nu beschikbaar in een nieuwe stabiele en beheersbare omgeving, en de ontwikkelomgeving is klaar voor de toekomst. Dit alles is dus precies volgens verwachting in productie gegaan.

Het succes van NINJA zit niet alleen in de techniek, maar ook in het enthousiaste en toegewijde team dat werkt aan de verdere ontwikkeling en uitbouw van NINJA. Hiervan hebben we de vruchten geplukt tijdens dit project, want zonder de fantastische inzet van de hierbij betrokken interne en externe medewerkers waren we nog lang niet operationeel met de nieuwe infrastructuur en applicatie.

Mike Balkwill,
projectleider Infrastructuur

Uitwijkproject Woerden: **succesvolle gebruikersacceptatietest**

Eén jaar na de start van het project Uitwijk Woerden was het donderdag 22 november 2001 dan zover: 'Gebruikersdag' voor de mainframe-uitwijkomgeving in Utrecht.

Op die dag zijn twaalf gebruikers van verschillende metiers naar Utrecht gekomen, om aldaar de opgebouwde uitwijkomgeving voor het mainframe van ex-MP (het zogeheten B-systeem) op zijn functionaliteit uit te testen. Hierbij werd voor het eerst gebruik gemaakt van een aantal uitwijkwerkplekken die beschikbaar zijn in het AMEV-huis. Door de specialisten van ISE was volgens afspraak op woensdag 21

november om 11:00 uur een kopie gemaakt van de productie-omgeving zoals die standaard beschikbaar is in Woerden (en ook in Utrecht). Deze kopie was nodig, om te kunnen testen zonder dat de normale productie hiervan gevolgen zou ondervinden.

Tussen 07:00 uur en 09:15 uur is de omgeving technisch opgebouwd en gecontroleerd, en vanaf 09:15 uur stond alles gereed om te laten testen door de uitgenodigde gebruikers. Volgens afspraak waren deze om 10:00 uur aanwezig.

Vanuit de verschillende gezichtspun-

ten zijn de diverse applicaties getest, en zonder uitzondering goedgekeurd. Ook de beschikbare werkplekken bleken een bruikbaar alternatief voor de eigen werkplek.

Al met al een prima gevoel, zowel bij de betrokken gebruikers al bij de collega's van ISE. Met een gerust hart kunnen we nu stellen dat de uitwijkomgeving voor de ex-MP-applicaties op het mainframe weer up-to-date is.

Binnenkort volgt een dergelijke actie ook voor de applicaties van ex-VSB.

Richard Meijer, Ranou Newar

ISE is klaar voor E-day

Vrijwel alle systemen van Fortis Bank zijn gereed voor de komst van de euro. Dat betekent dat deze systemen voldoen aan de euro-richtlijnen van de DNB en dat alle projectactiviteiten, inclusief acceptatietesten, zijn uitgevoerd.

Waar mogelijk zijn de euro-releases van de systemen al in productie. Functioneel gezien betekent dit dat alle relevante systemen (zoals DNB-rapportages en geldadministraties) nu 'euro-based' zijn. Ook de desktop-omgeving (Office) is geschikt gemaakt voor de euro.

Het aanpassen van de systemen van Fortis Bank vindt plaats binnen het Euro-project. Om ervoor te zorgen dat alles op 1 januari 2002 gereed is voor de euro, zijn ongeveer 600 bij ISE in beheer zijnde systemen onderzocht. Het gereedmaken van deze systemen vindt plaats op drie platforms (ex-GBN, ex-MP en ex-VSB). Ieder platform heeft daarbij zijn eigen strategie.

Het Euro-project wordt uitgevoerd door de dedicated klantteams. Binnen ISE wordt het project metier-overstijgend gecoördineerd. Alle opdrachtgevers uit de business lines zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep Euro. Hierin zijn ook het Euro Competence Center en ISE vertegenwoordigd.

Conversies

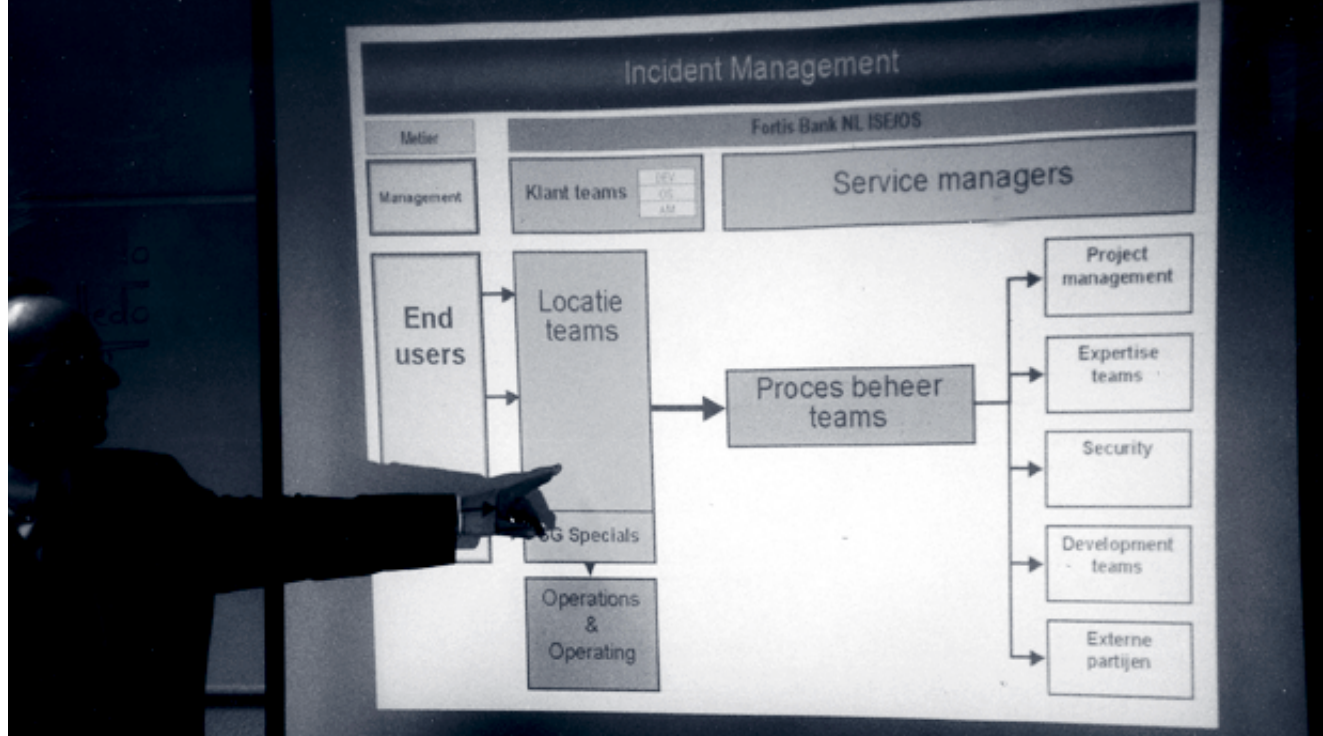
In mei 2001 is een start gemaakt met de conversie van cliëntrekeningen naar euro's. In die periode zijn de persoonsrekeningen geconverteerd. Deze conversie is op de verschillende platforms voortgezet in september. Het leeuwendeel van de conversies is nu uitgevoerd.

In het laatste weekend van 2001 vindt nog een aantal activiteiten plaats, zoals de restconversie van de cliëntrekeningen, conversies van tarieven en BKR-meldingen, en een aantal controletesten op de juiste werking van systemen in het eurotijdperk. De ISE-draaiboeken voor deze activiteiten zijn al geruime tijd gereed. Volgend jaar volgt dan nog het uitfasen van de EMU-munten uit de systemen.

Hoewel het Euro-project een enorme klus is, is alles ondanks een late start (ook aan de ISE-kant) erg voorspoedig verlopen. Er zijn bij ISE geen grote knelpunten geweest, en de onder andere door de DNB gestelde deadlines zijn ruim gehaald.

Uiteraard moeten de laatste loodjes nog, maar tot op heden hebben we met elkaar laten zien dat we in staat zijn om grote projecten als deze tot tevredenheid uit te voeren.

Geert Hids



Tivoli Service Desk

één communicatiemiddel voor alles wat met incidenten te maken heeft

Sinds de fusie kennen we bij ISE vier of vijf verschillende tools voor het registreren van incidenten. Support Magic, Infoman en nog een aantal hulpmiddelen. Dat werkt natuurlijk niet: we moeten één tool hebben, één communicatiemiddel voor alles wat met incidenten te maken heeft. Het was niet zo moeilijk om het hierover eens te worden, alleen was de vraag: welk hulpmiddel moet het dan worden? Uiteindelijk is gekozen voor Tivoli Service Desk (TSD).

Tivoli is bij ISE al bekend van diverse producten waarmee je systemen kunt beheersen en bewaken. Kenmerk van deze producten is dat ze platform-onafhankelijk zijn; je kunt ze dus 'over de systemen heen' gebruiken. Dat is handig, omdat we bij Fortis Bank nogal wat verschillende platforms kennen. Tivoli Service Desk is daarom een welkome aanvulling op deze producten.

TSD is een systeem met veel mogelijkheden. Niet alleen om incidenten te registreren en deze te bewaken op tijdige afhandeling, maar ook om overzichten en statistische informatie

te leveren. Op dit moment is er vaak veel zoekwerk nodig als er een vraag komt over het functioneren van een bepaalde applicatie; er moeten dan allerlei systemen worden geraadpleegd. Binnenkort is dat een kwestie van een druk op de knop.

Deze maand (december 2001) wordt een grote groep medewerkers opgeleid om met TSD te leren werken. Niet alleen de collega's van de Service Desk en de Locatieteams, maar ook procesbeheerders, operators, leden van de Expertiseteams - en ook medewerkers van Development die betrokken zijn bij

het oplossen van problemen. De opleidingen vinden in een hoog tempo plaats: per dagdeel worden er 12 mensen opgeleid, dus 24 per dag. Hiervoor is een speciaal lokaal ingericht aan Polanerbaan 13. Eind december zullen zo'n 200 ISE-collega's zijn opgeleid.

Op 3 december vonden de eerste opleidingen plaats. Op de foto Hans van der Kamp, die de openingsceremonie verrichtte: "Met het in gebruik nemen van TSD wordt een belangrijke stap genomen in het integratieproces. Een goed incidentregistratiesysteem is immers een voorwaarde voor het vormen van een klantgerichte, dienstverlenende organisatie zoals die uit het Focus-project naar voren is gekomen."

Zie ook het artikel in Expertise 15.

Nico Spilt



Het belang van tijdschrijven

Het weekend staat voor de deur. We schakelen onze pc uit en trekken onze jas aan. Hè, alweer vergeten tijd te schrijven! Nou ja, dat kan volgende week ook nog wel.

Dit is een heel menselijke reactie - en het is ook geen ramp als je een keer een paar dagen te laat bent met tijdschrijven. Maar het is wel vervelend als op grote schaal mensen achterlopen met het verantwoorden van hun uren. Tijdschrijven is nu eenmaal belangrijk. Belangrijk om het werk van ISE goed te plannen, en belangrijk om de kosten op een correcte manier door te belasten aan de klanten.

Het gaat hierbij om grote bedragen. Meer dan de helft van het budget van ISE bestaat namelijk uit de kosten van menselijke activiteiten. Op de begroting van volgend jaar staat voor 267 miljoen euro aan kosten. Hiervan wordt 112 miljoen rechtstreeks aan de hand van IP-uren aan de klant gefactureerd (projecten, orders, onderhoud) en 36 miljoen voor de dagelijkse uren-activiteiten (standaard werk, platformwerkzaamheden) van OS. De rest is bestemd voor investeringen in hardware, software en infrastructuur.

Op tijd 'approven'

Om zicht te hebben op de benutting van het budget en op de voortgang van de planning, is het van belang dat iedereen elke week zijn uren verantwoordt via IP. Daarnaast is het belangrijk dat deze gegevens op tijd worden geaccordeerd door de leidinggevenden en projectleiders; die moeten de geschreven uren 'approven'. Pas als dat is gebeurd, komen deze uren terecht op de facturen die ISE

naar de klanten verstuurt. Ter indicatie: begin december bedroeg de achterstand als gevolg van te laat approven 3 miljoen euro. Dit bedrag had eigenlijk allang gefactureerd moeten worden.

Wat gebeurt er als medewerkers hun uren te laat verantwoorden, of als hun leidinggevende deze uren te laat accordeert? Het antwoord is simpel: dan worden deze uren niet doorbelast aan de klant. Die klant denkt dan dat hij een leuke meevaller heeft: 'mijn project is bijna klaar en er is nog een flink deel van het budget over; daar kan ik dus andere dingen voor laten doen'. Maar een maand of wat later komt de tegenvaller, in de vorm van een correctiefactuur. Het is op zo'n moment geen blijde boodschap die de accountmanager van ISE heeft over te brengen aan de klant.

Goede voornemens

December is de maand waarin veel mensen nadenken over hun goede voornemens. En gelukkig zijn er wat IP betreft goede mogelijkheden om die in de praktijk te brengen. Zorg dat je, voordat je van de feestdagen gaat genieten, bij bent met je urenregistratie over 2001. In de eerste week van 2002 is er voor leidinggevenden en projectleiders nog

gelegenheid om orde op zaken te stellen. Op vrijdag 4 januari 2002 om 17:00 is het boek definitief gesloten. Hierna begint het Projectbureau met de jaarafsluiting 2001 en zijn er geen correcties meer mogelijk.

In 2002 zal ook de verlofregistratie via IP gaan lopen. Dat betekent dat je via het systeem moet opgeven wanneer je verlof hebt gehad, wanneer je hebt overgewerkt of wanneer je ziek bent geweest. Het Projectbureau verwacht dat dit het gebruik van het systeem zal stimuleren.

Voor procedures, tijdslijnen, coderingen etc. kun je terecht op het internet van ISE. Onder het menu Timesheet is alle informatie te vinden. Vanuit dat menu kun je ook het tijdschrijfsysteem opstarten. Aan de procedures voor 2002 wordt op dit moment gewerkt door de gebruikersgroep IP, waarin de verschillende divisies van ISE zijn vertegenwoordigd. Dit zijn Theo Nissen (OS), Jan de Reus en Geert Bakker (Development); voor SAM is op dit moment een vacature.

Informatie voor dit artikel werd verstrekt door Co Geelkerken en Jannie Zeeman. Tekst Nico Spilt.

Wijzigingen in taakverdeling management OS

Hans van der Kamp heeft de taak van manager Service Desk met ingang van 1 december overgenomen van Linda Tijmes. Dit betekent dat Hans nu verantwoordelijk is voor de procesgebieden Werkplekken en Service Desk.

Linda Tijmes houdt zich als Manager Expertise Teams voortaan bezig met de opbouw van de vier Expertise Teams binnen OS.

Een wagenwiel als ram

Dat computeronderdelen steeds kleiner worden, daar verbazen we ons tegenwoordig nauwelijks meer over. Hoogstens vragen we ons af waar de grens ligt. Hoeveel mB zou er passen op de punt van een naald? Dat moeten we maar afwachten, want in de toekomst kijken kan nu eenmaal niet.

Wat wel kan - en wat vaak erg leuk is - is in het verleden kijken. Nog niet zo lang geleden liepen onze operators te sjouwen met flinke schijvenpakketten, terwijl de secretariaten tekstverwerkers hadden met floppies ter grootte van een ontbijtbord. Maar het kan groter, veel groter. Om niet te zeggen: ongelooflijk groot. Want wat collega Rob Hogenhout een tijdje geleden van huis heeft meegesjouwd slaat alles wat ons op dit gebied bekend is.

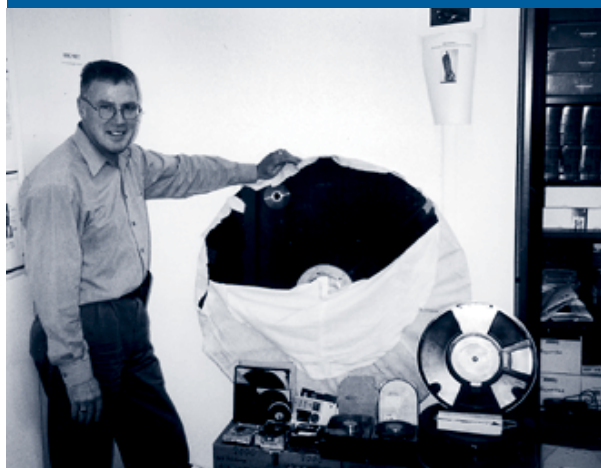
De foto hiernaast laat zien wat we bedoelen. Rob staat naast iets wat lijkt op een wagenwiel, maar wat in werkelijkheid een magneetschijf is. Een nauwelijks te tillen geval, dat tot aan de jaren zeventig dienst deed in een Tsjechische cementfabriek. Niet als slijpsteen, maar als onderdeel van een watergekoelde buizencomputer.

Jarenlang heeft deze schijf in zijn garage gestaan. Rob heeft even overwogen om er een tuintafel van te maken. Op zich is het materiaal daar sterk genoeg voor, alleen zou het waarschijnlijk gaan oxideren (de schijf bestaat uit een aluminiummetaallegering, waarop een laagje nikkelkobalt is opgedampt als geheugendrager).

Een tijdlang vormde dit gevaarte het hart van een expositie die Rob in Woerden had ingericht. Hier waren nog allerlei andere historische computer-ingewanden te bezichtigen. Samen gaven deze een aardig overzicht van de ontwikkeling van magneetgeheugens en aanverwante onderdelen. Inmiddels heeft Rob deze spullen weer mee naar huis genomen.

Misschien moet er maar eens een echt computermuseum komen, waar ook de andere apparaten kunnen staan die nu in trappenhuisen staan te verstoffen. Een bedrijf zonder geschiedenis heeft geen toekomst, heeft een wijs man ooit gezegd. Hoe het met die Tsjechische cementfabriek staat, is ons overigens niet bekend.

Nico Spilt



Rob Hogenhout tussen zijn verzameling. Jaren geleden werkte Rob voor een Nederlands bedrijf dat gespecialiseerd was in het onderhoud van externe geheugenmedia. In die hoedanigheid heeft hij bij uiteenlopende organisaties en bedrijven gewerkt, waaronder Scotland Yard, diverse kerncentrales, de Duitse spoorwegen, en bij de in dit artikel genoemde cementfabriek.



Het i-net van ISE

Het i-net van Fortis Bank is een onderdeel van het Infonet van Fortis (althans in Nederland; in België kent men alleen i-net). De meeste mensen zien na het opstarten van hun browser het openingsscherm van Infonet verschijnen. Van daaruit kun je de diverse sites van i-net benaderen.

Werk je bij ISE, dan doe je er goed aan om regelmatig het i-net van ISE te raadplegen. Je vindt hier niet alleen de berichten van ISE zelf, maar ook alle berichten die 'bankbreed' worden gepubliceerd.

Het makkelijkst is het als je de homepage van ISE in je browser instelt als startpagina. Deze mogelijkheid is soms geblokkeerd. In dat geval is ons advies om de homepage van ISE toe te voegen aan je favorieten en/of om een snelkoppeling te maken op het bureaublad van Windows. Hoe je dit doet, is beschreven onder het menu Hulp & Info op het i-net van ISE.

Vragen? Stuur een mail naar

loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Expertise mag blijven

Het bestuur van Fortis Bank heeft besloten dat bijna alle interne publicaties zullen verdwijnen. Althans de publicaties op papier. Dit is mogelijk omdat inmiddels vrijwel iedereen toegang heeft tot i-net. De dekkingsgraad is 99%, en binnen metiers als Information Services zelfs 100%.

Zo zal het blad Informail vanaf volgend jaar niet meer verschijnen. Alles wat je in dat blad leest heeft voor die tijd al op i-net gestaan, zodat de papieren versie in feite overbodig is geworden. Wie niet de gewoonte heeft om minstens één keer per week het i-net te bezoeken, zal met ingang van 1 januari een stevige informatie-achterstand gaan opbouwen. Helemaal papierloos zal de communicatie niet worden. Het MT van

Information Services heeft besloten dat Expertise blijft bestaan, vanwege de toegevoegde waarde die dit blad heeft.

In Expertise zul je vooral achtergrondinformatie, interviews en andere langere artikelen aantreffen. Daarnaast wordt i-net gebruikt voor het korte, snelle nieuws. Expertise mag blijven, maar i-net kun je niet missen!

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 december 2000

Michel van Luik,
Development PAY

Jeroen Bouwmeester,
Development IPS

1 januari 2002

Fake Kleine,
Development Information Bank

Martin van den Bos,
OS Operations

Uit dienst

1 januari 2002

Edwin de Waard
Heilet van Vugt
Suzanne Bakker

Overgestapt

1 december 2001

Marjanna Kohler-ten Wolde,
van secretariaat Development
naar secretariaat SAM

Jubilea

1 januari 2002

Anand Bekaroe, 12½ jaar
Wout van Dijk, 25 jaar
Peter Nebbeling, 12½ jaar
Kees Pelgrims, 12½ jaar
Henk van der Velde, 25 jaar

17 januari 2002

Kevin van Niele, 25 jaar

24 januari 2002

Kees Tiebout, 12½ jaar

Geboren

20 november 2001

Sam Anne, dochter van Inge Postma
en Jeroen te Wierik



Foto-impressie WebSphere-congres

workgroups are :

lication development
management

ach

m first by doing the

ment process is not
project yet



Real programmers code in binary.

nt

elines

nt tools

tory



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
telefoon (030) 2573869

Redactie en fotografie:
Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk 7 januari 2002 in ons bezit te zijn. Bij voorkeur elektronisch via Loket Communicatie ISE (loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor i-net worden doorgegeven.

e-business

Software is
the Soul of
e-business

