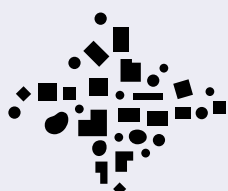


In dit nummer:

- 1 Gertjan van der Leer - We weten dat de bank verandert
- 3 Haal meer uit de geldautomaat
- 4 Migratieprojecten lopen boven verwachting
- 6 Geld verdienen met het rondpompen van water
- 8 André Koppenol - Eigenlijk met te veel dingen bezig
- 10 Handboek Advies & Ontwikkeling
- 11 Zijn mainframes ouderwets?
- 12 Langs de lijn met Adrie van Lith
- 13 Fiets naar je werk
- 13 Geef kinderen een kans
- 14 Locatieteam Coolsingel
- 15 Heb ik wat gemist?
- 16 Trainee Christian Teitink - Een functie zoeken die bij je past
- 17 Training persoonlijke effectiviteit
- 17 OR-advies over Control & Support
- 18 Tivoli Service Desk - Help ons om u beter te helpen
- 18 Procedure voor het aanvragen van opleidingen
- 19 Procesbeheer Infrastructuur - Het accent moet liggen op proactief beheer
- 20 Ontruimingsoefeningen
- 20 Vernieuwde i-netsite Telecom
- 20 Vacatures
- 21 Strijd der Titanen
- 21 I-nettips
- 22 Voortgang huisvesting Woerden
- 22 Verhuizing locatieteams
- 22 Marlies Bensdorp op weg naar meestertitel
- 23 Automatiseringscommissie 5 juni 2002
- 24 Personalalia
- 24 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Gertjan van der Leer: “We weten dat de bank verandert”

Gertjan van der Leer beklom onlangs opnieuw zijn zeepkist, om ons te informeren over de stand van zaken rond de nieuwe werkwijze van OS.

Gertjan: “De afgelopen periode heeft iedereen zich op zijn eigen wijze moeten inspannen om de nieuwe organisatie vorm te geven. We staan vaak erg lang stil bij de zaken die we nog moeten doen of die mis lopen, maar het is ook belangrijk om op gezette tijden te kijken naar wat we inmiddels bereikt hebben. En dat is eigenlijk heel veel.”

De overgang van de oude naar de nieuwe werkwijze en organisatie is vrijwel achter de rug. Op dit moment is het aanpassen van het functiegebouw nog onder handen. Daarnaast wordt er gewerkt aan een aantal overkoepelende procesverbeteringen: incident management, problem management en configuration management worden nog verder

aangescherpt. Ditzelfde geldt ook voor de administratie en de interne procedures.

Dit alles kan alleen slagen als we ons aan een aantal afspraken houden, aldus Gertjan: “Wel regels en afspraken, geen bureaucratie. Wel kaders, geen keurslijven. Wel verandering, geen verwaarlozing. Wel goed communiceren, geen mailcultuur. Wel verantwoordelijkheden nemen, niet verantwoordelijkheden afschuiven.”

Onze zegeningen tellen

Vervolgens ging Gertjan uitgebreid in op wat er inmiddels is bereikt. We mogen immers best onze zegeningen tellen. Soms gaat het om heel eenvoudi- ➤

Van de redactie

De bedoeling is dat jullie elke maand een Expertise ontvangen, met uitzondering van augustus. Tot nog toe is dat goed gelukt, in de twee jaar dat dit blad bestaat. Er zijn zelfs enkele extra themanummers verschenen. Het juni-nummer is dit keer komen te vervallen. Daarmee komt niemand inhoudelijk iets te kort, omdat Expertise de laatste tijd extra dik is. Zo ook het juli-nummer dat jullie nu in handen hebben.

Inmiddels zijn al weer verschillende artikelen in de maak voor het volgende

nummer, dat als het aan ons ligt in september verschijnt. Expertise is vooral bedoeld voor achtergrondartikelen en interviews. Voor het snellere nieuws is i-net het aangewezen medium. Begin de dag daarom altijd met een kijkje op de site van ISE. De redacties van Expertise en i-net ISE zijn op hetzelfde adres gevestigd. Zie het colofon op de achterpagina. Jullie bijdragen en ideeën zijn altijd van harte welkom.

Redactie en medewerkers van Expertise wensen jullie een fijne zomer toe.

ge dingen - maar wel om dingen die voor de gebruikers en de business lines belangrijk zijn. En soms gaat het om grotere zaken, zoals de integratie van processen en het standaardiseren van infrastructurele omgevingen.

“Ondertussen is onze dienstverlening optimaal gebleven: tijdens de verbouwing ging de verkoop gewoon door. En dat is een heel belangrijke verkoop, want datgene dat wij als dienst leveren, daar is de rest van de bank van afhankelijk. We zullen ons continu aan moeten passen aan de veranderende eisen van de bank, aan de veranderende omgeving. Op een aantal fronten moeten we nog het nodige doen, maar met elkaar hebben we ontzettend veel bereikt. Daar mogen we met recht trots op zijn. Het vormt een solide basis voor de nabije toekomst.”

Dat er een groot aantal belangrijke stappen gezet zijn om de dienstverlening te verbeteren, wil geenszins zeggen dat de veranderingen in het kader van Focus afgerond zijn. Er zullen op een aantal fronten nog de nodige veranderingen en verbeteringen aangebracht worden.

Verder vroeg Gertjan nog de nodige aandacht voor het belangrijkste product van OS: continuïteit. “Het in de lucht houden en blijven van de systemen is van levensbelang voor de

bank. Problemen ontstaan vaak bij wijzigingen. Bij veranderingen is het dan ook nodig alert te blijven op de kwaliteit van de verandering, goed te testen en vooral te zorgen dat na de wijziging voldoende medewerkers met verstand van zaken beschikbaar zijn om mogelijke problemen snel op te lossen.”

“Ook bij de afhandeling van incidenten zijn verbeteringen mogelijk. De communicatie die volgens de procedures noodzakelijk is, schiet er nog wel eens bij in, terwijl het bij incidenten ook zaak is om zo snel als mogelijk de mensen met kennis van zaken – expertiseteams, development – te betrekken.”

Global organisation

Sprekend over de nabije toekomst valt als vanzelf het woord ‘België’.

Gertjan: “Het is goed om hier even bij stil te staan. De term ‘global organisation’ klinkt bedreigend, onduidelijk of mysterieus. Maar wat we zien is dat de business lines zich in toenemende mate internationaal aan het organiseren zijn. Die gaan dus ook in toenemende mate internationale systemen gebruiken. Want ze willen synergie behalen en ze willen kosten besparen - en het leeuwendeel daarvan bestaat uit ICT-kosten. Daarom zullen ze steeds vaker cross border-systemen neerzetten.”

“Een voorbeeld hiervan is Globe; dat draait hier in Woerden en verleent toegang tot alle beurzen in Europa, voor alle vestigingen van Fortis Bank. Zo’n configuratie hoef je maar één keer neer te zetten, niet in drie of vijf landen. Daar zit de winst voor de business, en we zullen in toenemende mate naar dat soort oplossingen gaan. De business verlangt van ons dat wij ook globaliseren. We hebben verschillende culturen, verschillende organisaties, en we hebben andere procedures en andere systemen. Maar we hebben wel dezelfde diensten en we hebben te maken met dezelfde business lines.”

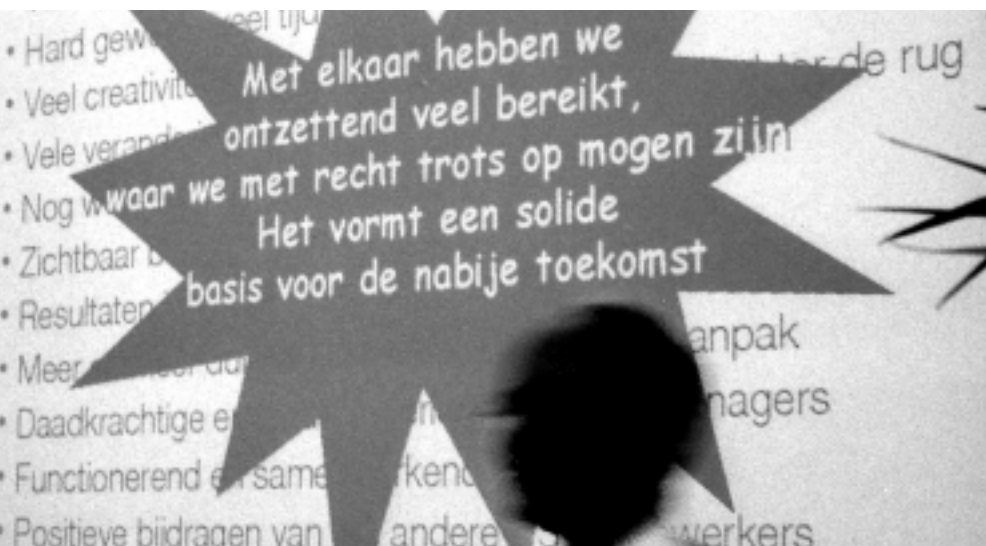
Het komen tot een ‘global organisation’ zal een complex proces zijn, dat de nodige tijd zal kosten. Verschillende werkgroepen - met vertegenwoordigers uit Nederland, België en Luxemburg - zijn de afgelopen maanden bezig geweest om voorstellen uit te werken.

Gertjan: “In deze werkgroepen heeft een heel open discussie plaatsgevonden. Van alle kanten zijn de overwegingen en gedachten meegenomen. Natuurlijk zal het voor ons iets gaan betekenen. Aan de ene kant kun je verwachten dat systemen die dubbel zijn uitgevoerd straks op één plaats gaan draaien. Aan de andere kant zal het niet zo zijn dat alles plotseling naar Brussel verhuist. We zitten in een proces waarbij we met elkaar zoeken naar de optimale setting en waarbij we gebruik maken van de kracht van de verschillende locaties.”

“We weten dat de bank verandert, we weten dat de buitenwereld verandert. Maar met wat we nu hebben kunnen we een aantal stappen vooruit zetten en hoeven we niet bang te zijn voor de toekomst,” aldus Gertjan tot besluit.

De volledige presentatie van Gertjan is te vinden op i-net, onder het menu Actueel.

Nico Spilt



Met ATM⁺⁺ wordt een eerste stap gezet naar het nieuwe zelfbankieren

Haal meer uit de geldautomaat

Twintig jaar geleden maakte Nederland kennis met de geldautomaat. De Nutsspaarbank Den Haag, een van de voorgangers van Fortis Bank, had de primeur.

Fortis Bank heeft nu opnieuw een primeur: de multifunctionele geldautomaat. Dat is een geldautomaat waarmee je niet alleen geld kunt opnemen, maar waarmee je ook overboekingen kunt doen van en naar andere rekeningen. Bijvoorbeeld van je spaarrekening naar je betaalrekening. Als je wilt kun je ook rechtstreeks geld opnemen van je spaarrekening. Ook kun je het saldo van je rekeningen opvragen, of de laatste vijf transacties die hebben plaatsgevonden.

Al deze mogelijkheden hebben betrekking op de dagelijks opvraagbare rekeningen in Sprint, dus bijvoorbeeld niet op bedrijfsspaarrekeningen. Ook is het niet mogelijk om geld over te boeken naar de rekening van iemand anders. Maar wie weet welke mogelijkheden er in de toekomst bijkomen. Eerst moet maar eens getest worden hoe de multifunctionele geldautomaat in de praktijk bevalt. Deze test is begonnen op 8 juli, op tien kantoren van Fortis Bank.



De multifunctionele geldautomaat wordt in jargon ATM⁺⁺ genoemd. ATM betekent Automated Teller Machine (de Engelse afkorting van geldautomaat), en de plusjes slaan op de extra functionaliteit. We spraken met Fred Hogerheijde, onze geldautomatenman die van begin af aan bij dit project is betrokken.

Fred: "Het idee van ATM⁺⁺ stamt al uit 1997. Toen vond bij de toenmalige VSB Bank een onderzoek plaats naar de mogelijkheid om de klanten van de bank meer zelf te laten doen, zodat de kantoren zich meer konden richten op hun adviesfunctie. Door allerlei perikelen is dat toen niet doorgegaan. Eind 2000 was het concept van de ATM⁺⁺ wel geaccepteerd, maar toen brak het jaar aan waarin we ons moesten concentreren op de euro. We hebben de software van de geldautomaten toen al wel aangepast, maar de nieuwe functies zijn nog niet in gebruik genomen. Dat is dus nu gebeurd."

Een groot deel van de geldautomaten is al voorbereid op de nieuwe functionaliteit, maar er vindt eerst een pilot plaats op tien kantoren. Om precies te zijn in Midden-Beemster, Almere, Doetinchem, Almelo, Haarlem, Alkmaar, Maassluis, Vlissingen, Den Bosch en Utrecht (Jacobsstraat).

Het gaat hier om automaten die binnen het kantoor staan, dus in het zicht van het bankpersoneel. Op die manier kunnen de reacties van de klanten goed worden geregistreerd en kunnen ze eventueel ook hulp krijgen



van het personeel. Want dat is natuurlijk de grote vraag: wat vinden de klanten ervan? Hebben ze behoefte aan de nieuwe functies? En zo ja, kunnen ze er goed mee overweg? Dat moet dus blijken, in de komende twee maanden. Als de proef een succes is, dan volgen er meer geldautomaten.

Fred Hogerheijde: "Een lang gekoesterde wens van de bank komt uit. De kantoren vragen al lang om dit soort functionaliteit. Het aantal kantoren neemt af, er werken minder mensen, daardoor staan er veel wachtende klanten aan de balie. Nu moeten we kijken of het aanslaat, deze eerste stap naar het nieuwe zelfbankieren."

Inmiddels zijn Fred en zijn collega's al weer bezig met nieuwe ontwikkelingen. Een daarvan is 'envelop deposit'. Hierbij kan de geldautomaat worden gebruikt voor het storten van contant geld. Dit volgens het al heel lang bekende principe van de nachtkluis, waarbij winkeliers hun dagopbrengst veilig kunnen afstorten na sluitingstijd van de bank. Met deze nieuwe functie begint in september een proef.

Hierboven noemden we de tien kantoren waar een multifunctionele geldautomaat in gebruik is genomen. Er is nog een elfde automaat: deze bevindt zich op de eerste etage van het hoofdkantoor van Fortis Bank in Utrecht, vlakbij de toegang tot het auditorium. Dus wie erg nieuwsgierig is, kan de ATM⁺⁺ hier zelf proberen.

Nico Spilt

Succes RITS-conversies geprolongeerd

In het weekend van 22 op 23 juni zijn van 39 kantoren zo'n 120.000 rekeningen omgezet van het TOT-platform naar SPRINT. Hiervoor was de inzet nodig van tientallen medewerkers van de bank en van ISE. Ook dit keer werd de conversie weer nauwkeurig uitgevoerd onder de strakke regie van het draaiboek. Dit alles bewaakt door het projectbureau.

De omzetting van TOT naar SPRINT ging moeiteloos, omdat dit bij de eerste conversie eveneens al probleemloos verliep. Bij de omzetting TOT naar NINJA was er aanvankelijk wel een probleem, namelijk met de titulatuurcombinatie 'dr' en 'mr', die

door NINJA niet werd geaccepteerd. Hierdoor moest de conversie voor ongeveer 200 rekeningen worden overgedraaid.

In Rotterdam is men nog tot 's avonds laat bezig geweest met de controle op het functioneren van het elektronisch betalingsverkeer. IPS wilde zekerheid omtrent het juist functioneren hiervan, omdat de klanten van Fortis Bank als eersten worden geconfronteerd met eventuele problemen. De enkele volhardende migratiemedewerkers konden dan ook eerst zaterdagavond aan hun weekend beginnen.

Door de kantoororganisatie is enorm veel werk besteed aan het schonen van de TOT-bestanden, om een probleemloze conversie mogelijk te

maken. Dit naast de vele andere werkzaamheden die binnen de kantoren moeten plaatsvinden.

De projectorganisatie RITS is iedereen die aan de conversie heeft meegewerkt zeer erkentelijk voor hun grote inspanning.

tekst en foto's: Henk Kutterink



Dick Wijnveen, Peter Mulder en Frans Leijdekkers bestuderen met lichte vertwijfeling een verschillenrapportage...



... maar na enig puzzelen is ook dit conversieprobleem opgelost. Peter Mulder zet zijn paraaf, terwijl Jos Langendam, voorzitter van de projectgroep, tevreden in de camera kijkt.

Migratieprojecten lopen boven verwachting

Kees Heijnen, migratieprojectleider van ISE, is zeer te spreken over de voortgang van de migratie: "De grote migratieprojecten RITS en MEGA staan volop in de belangstelling. Dat is terecht, want deze vragen een grote inspanning van zowel de automatiseerders als de gebruikers van de systemen. Maar er zijn meer migratieprojecten, waarvan er al verschillende met succes zijn afgerond. Zo hebben we de Private-relaties uit het TOT-systeem gemigreerd. Ook worden de MEC-relaties van GWK en SPRINT inmiddels via het TOT-systeem bediend door MEC; deze gaan straks in één keer mee naar het GA-systeem."

"Verder hebben we onder andere de effectenadministraties van de voormalige VSB en Generale Bank samengevoegd, hebben we ervoor gezorgd dat alle systemen vanaf één desktop bena-

derbaar zijn, en is er een nieuw on-line bankingpakket in productie genomen ter vervanging van de oude pakketten. Bij Accounts & Payments is een nieuw systeem geïnstalleerd, zodat alle betalingen nu op een uniforme manier worden verwerkt. Ook de samenvoeging van de twee call centra en de afsplitsing van Direktbank lopen volgens plan."

"Als we alle migratieprojecten beschouwen, kunnen we zeggen dat alles boven verwachting verloopt. Dit wordt bevestigd door Fortis Audit Services, die de migratieprojecten regelmatig beoordeelt. Ook financieel gezien is er sprake van een succes. Onze opdracht was om binnen vier jaar 45 miljoen euro aan IT-kosten te besparen. Uit de berekeningen van FCO blijkt dat deze verwachtingen ruimschoots worden gehaald. Dit dankzij de medewerking van velen en de uitstekende samenwerking van IT en business."



Eerste MEGA-conversie goed verlopen

In het weekend van 15 op 16 juni vond de eerste conversie plaats in het kader van het MEGA-migratieproject. De bestanden van de kantoren Den Haag en Leiden, welke nu zijn samengevoegd tot kantoor Haaglanden, zijn hierbij overgeheveld van het TOT-platform naar GA. Natuurlijk zijn er bij dergelijke grote projecten wat aanloopproblemen, maar dankzij de inzet van tientallen collega's van ISE en van de gebruikersorganisatie is deze conversie goed verlopen.

Louis Smulders en Leen Buitelaar onderhouden het contact met de collega's op andere locaties...

Vrijdagmiddag

Vrijdag aan het eind van de middag brachten we een bezoekje aan het commandocentrum in Woerden. Van daaruit werden de acties gecoördineerd die op verschillende plaatsen in het land plaatsvonden. Basis hiervoor is het omvangrijke draaiboek, dat zo'n 640 acties omvat.

Leen Buitelaar liet ons zien hoe dit in zijn werk gaat: "Elke regel op het scherm is een actie die moet plaatsvinden. De gereedmeldingen ontvangen wij per telefoon of per e-mail. De acties die vanavond moeten plaatsvinden zijn weergegeven in blauw. Je ziet af en toe ook dingen in rood staan: dat zijn acties die eigenlijk al gereed hadden moeten zijn. Die zijn dus vertraagd. Op deze manier houden we het draaiboek bij. Van de 640 acties hebben we er de afgelopen weken al 350 gedaan. Maar dit weekend gaat het hard, dan moeten er honderden acties plaatsvinden."

Louis Smulders, op dezelfde vrijdagavond: "We hebben veel kunnen voorbereiden. Het wachten is tot vanavond 18 uur, als de dealers weg zijn. Dan kunnen de posities van financial markets worden ingeconverteerd. Daarna gaan we de financiële aansluiting controleren; wat uit TOT is weggehaald, moet kloppen met wat er in RPS en Arbi is ingebracht. Hopelijk sluit het. En als dat niet zo is blijven we net zo lang zitten tot het wel sluit."

Louis vervolgt: "Zaterdag is de spannendste dag. Dan vindt de conversie van de rekeningsaldi plaats. Daarna gaan we zowel in TOT als GA de rente draaien, om te kijken of wat er in TOT geboekt zou zijn aan rente, overeenkomt met wat er in GA geboekt gaat worden aan rente. Zondag staat in het teken van Electronic Banking: dan hangen we in de Tandem de TOT-klanten over naar de GA-kant. En ook hier moet gecontroleerd worden of het allemaal werkt."

Na het weekend

Op maandag namen we opnieuw contact op met het commandocentrum. Men meldt ons dat alles goed is verlopen. Maandagochtend is het implementatieteam nog druk bezig geweest om geconstateerde incidenten na te trekken. Dit om er zeker van te zijn dat inderdaad echt alles goed

was verlopen. Dankzij de medewerking van business- en ISE-collega's bleek al snel dat er zich geen ernstige problemen hadden voorgedaan. Dit is een prima resultaat.

Voorafgaand aan de eerste conversie hebben verschillende proefconversies plaatsgevonden. Wat er getest kon worden is van tevoren dan ook getest. Maar bijvoorbeeld het pinnen kon niet eerder worden getest, omdat er in de acceptatieomgeving geen geldautomaten beschikbaar zijn. Zondagmiddag bleek echter dat ook dit geen probleem was.

De belangrijkste partij in het geheel, de klanten van Fortis Bank, hebben van de conversie dus niets gemerkt. En zo hoort het ook.

Nico Spilt

...terwijl Jeroen Papenhuijzen, André van Berkum en Jan Remmelt Nagel het omvangrijke draaiboek nog eens doornemen.



Geld verdienen met het rondpompen van water

's Winters gebruiken we energie om te verwarmen, 's zomers gebruiken we energie om te koelen. Eigenlijk zou je dat verwarmen en koelen moeten combineren. Dan zou je veel energie kunnen besparen. En dit is precies wat er binnenkort in Woerden gebeurt, in het computergebouw aan de Polanerbaan.

De sleutel hiervoor ligt in de warmte-opslaginstallatie die op dit moment wordt aangelegd. Via deze installatie zal 's zomers kou worden onttrokken aan het grondwater, ten behoeve van de koeling van het computergebouw. 's Winters werkt de installatie in omgekeerde richting. Het grondwater is dan warmer dan de buitentemperatuur; dit temperatuurverschil zal worden gebruikt voor de verwarming van de aangezogen buitenlucht.

Met dit rondpompen van water is een aanzienlijke geldbesparing mogelijk. Bovendien levert Fortis hierdoor een bijdrage aan het terugdringen van het gebruik van fossiele brandstoffen.

De aanleg van deze installatie wordt aangegrepen om een aantal andere modernisering door te voeren in het klimaatbeheersingssysteem. We spraken hierover met Berry Luikinga, die samen met Jan Schoester verantwoordelijk is voor het beheer van de

De in dit artikel beschreven klimaatbeheersingsinstallatie wordt alleen gebruikt voor het computergebouw aan de Polanerbaan. Het kantoorgebouw heeft een eigen systeem, de zogeheten topkoeling. Eenzelfde systeem wordt gebruikt in het gebouw aan de Tjaskermolenlaan. Zie het artikel over topkoeling op de pagina hiernaast.

technische systemen in Woerden. Jan is ook degene die de naam van het project heeft bedacht: W. Wortel, voluit "Woerdense Warmte Opslag Reduceert Toekomstige Energie Leveringen".

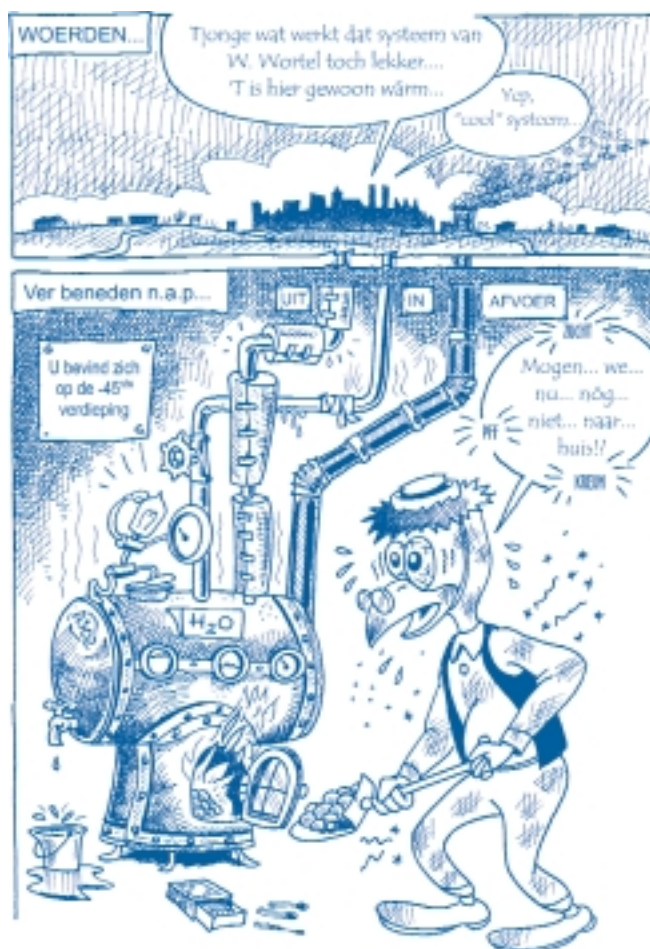
Thermisch neutraal

Berry: "Het grondwater is standaard ongeveer 10 graden. Door een bron te slaan kunnen we dat water via een leiding en een warmtewisselaar koppelen aan onze koelinstallatie. Daardoor kunnen we die koude gebruiken. Het water dat wordt teruggevoerd is opgewarmd. Die warmte kunnen we weer opslaan in de bodem, in een andere waterlaag. Dat opgewarmde water pompen we 's winters weer omhoog. Daarmee kunnen we de buitenlucht voorverwarmen die we naar binnen halen. Dat water is 18 tot 19 graden, dus als het buiten 0 graden is kun je daar behoorlijk wat mee doen. Het daardoor weer afgekoelde water wordt gebruikt om de koudebron te 'laden'."

Er zijn dus twee bronnen aangelegd. Deze bronnen liggen ongeveer 65 meter uit elkaar. Mag je eigenlijk zomaar buizen in de grond slaan? Berry:

"Ja, dat is toegestaan omdat we thermisch neutraal werken: wat we eruit halen stoppen we er ook weer in. We onttrekken ook geen water uit de bodem. In de bron zelf zit een warmtewisselaar met een pomp, dus het water blijft in de grond; alleen de warmte of koude wordt getransporteerd, niet het grondwater zelf. Wat we doen heeft dus ook geen effect op de bodemgesteldheid."

De bronnen worden aangelegd door een gespecialiseerd bedrijf, dat de grondwaterlagen van heel Nederland in kaart heeft gebracht. Ze weten dus precies waar en hoe diep ze moeten boren. In Woerden is tot ongeveer 50 meter diep geboord.



Hoger rendement

De aanleg van deze warmteopslag-installatie is onderdeel van een reeks andere verbeteringen in en rond het computergebouw. Twee oude koelmachines die aan het eind van hun levensduur zijn, worden vervangen door één nieuwe machine, met een hoger rendement. Deze koelmachine is daarbij ook beter regelbaar, waardoor het verbruik lager kan zijn.

Berry: “We gebruiken op dit moment altijd dezelfde hoeveelheid water die wordt rondgepompt. In het nieuwe systeem wordt de hoeveelheid water automatisch aangepast aan de vraag.”

Verder komen er twee nieuwe koeltorens op het dak, ter vervanging van de drie koeltorens die eveneens aan het einde van hun jaren zijn. De nieuwe koeltorens zijn van kunststof, waardoor ze minder onderhoud nodig hebben. De koeltorens worden aangesloten op de warmteopslaginstallatie en worden gebruikt om 's winters de

bronnen te laden. Berry: “Berekend is dat bij een beetje gunstige winter er geen koelmachine nodig is. Dan draaien we volledig op vrije koeling, in combinatie met het opladen van de koudebron.”

Gedigitaliseerd

Een onderdeel van het klimaatbeheersingssysteem zijn de luchtbehandelingskasten. Deze worden gebruikt om de luchtvochtigheid in het computergebouw op peil te houden. Dat is belangrijk voor de machines en voor de papiervoorraden. Berry: “In deze luchtbehandelingskasten wordt het water verneveld. Ze moeten vaak worden schoongemaakt en gedesinfecteerd, in het kader van de legionellapreventie. Daarom gaan we over op stoombevochtiging, dan zit je boven de temperatuur waarop legionella kan worden gevormd. Ook het onderhoud is dan veel minder.”

En tot slot van dit alles wordt het hele regelsysteem gedigitaliseerd. Er

worden nu nog veel analoge regelaars gebruikt, maar deze onderdelen worden niet meer gemaakt, dus als er wat kapot gaat is er geen vervanging meer voor te vinden.

Berry: “We krijgen een heel nieuwe installatie in de technische ruimte, volledig gedigitaliseerd, met daaraan gekoppeld een nieuw gebouwbeheersingssysteem. Want dat wordt ook vervangen; je kunt niet het een vernieuwen en het ander laten zitten, want dan werkt het niet meer.”

Dit is allemaal erg prettig voor Berry en zijn collega's, maar ook voor Fortis zelf. De investeringen - die voor een flink deel door de overheid worden gesubsidieerd - verdienen zich terug dankzij de aanzienlijke energiebesparingen. En 'Woerden' kan er gebouwtechnisch gezien weer tientallen jaren tegen.

Nico Spilt

Hou je hoofd koel met topkoeling

In de kantoorgebouwen in Woerden is een speciaal koelsysteem geïnstalleerd. Vooral als het buiten erg warm is, is het belangrijk dat men zich aan enkele eenvoudige regels houdt. Dan kan het systeem doen waar het voor bedoeld is: zorgen voor een plezierig binnenklimaat.

Het koelsysteem dat in Woerden wordt toegepast noemt men 'topkoeling'. Topkoeling wil zeggen dat de installatie in staat is om de 'top' van de temperatuur eraf te halen. Het maximum wat de installatie kan bereiken is een temperatuurverschil van 4 graden tussen binnen en buiten.

De gebruikers van het pand kunnen de koeling niet zelf regelen. Er zit dus geen thermostaatknop in de kamers. De regeling gebeurt centraal: de temperatuur wordt automatisch op een bepaald niveau gehouden. Dit is tot een bepaalde grens mogelijk. Wordt

het buiten nog warmer, dan zal de binnentemperatuur geleidelijk meestijgen.

Voorbeeld: als buiten de temperatuur in de loop van de dag stijgt van 24 tot 32 graden, dan kan de koeling hier 4 graden vanaf halen. De binnentemperatuur zal dan op de buitentemperatuur 'nailen', zodat deze in dit voorbeeld kan stijgen van 20 tot 28 graden.

Het is belangrijk om op een verstandige manier om te gaan met ramen en zonwering. Als het buiten heet is, dan is het zaak om de hitte buiten te houden. Dat doe je dus door de ramen

niet te openen en de zonwering omlaag te houden.

De zonwering zit aan de buitenzijde van de ramen. De lamellen aan de binnenzijde houden geen warmte tegen; deze zijn alleen bedoeld om het licht tegen te houden, bijvoorbeeld om hinderlijke reflecties op het beeldscherm te voorkomen.

's Nachts wordt het gebouw zonodig extra gekoeld, zodat de temperatuur 's ochtends weer op een aangenaam niveau begint. Op Polanerbaan 1 worden bovendien de zonweringen automatisch gesloten. Het is zaak om deze omlaag te houden zolang de zon er op staat. Verder is het verstandig om zo min mogelijk warmtebronnen ingeschakeld te hebben. Laat pc's, printers en lampen uit als je die niet nodig hebt.

Eigenlijk met te veel dingen bezig

Meestal worden de agenda's leeggeruimd als de redactie van Expertise zich aandient, maar soms moeten we wat meer moeite doen om een afspraak te maken. Toch is het uiteindelijk gelukt om André Koppenol te pakken te krijgen, de projectmanager achter een aantal omvangrijke operaties. We spraken met hem over de uitfasering van het token ring-netwerk, over de vernieuwde infrastructuur van de dealingroom, en over de inrichting van de WebSphere-infrastructuur.

Token Ring: verouderd concept

Dit project staat bekend onder de naam TREM: Token Ring Ethernet Migratie. Het heeft betrekking op het token ring-netwerk in de voormalige MP-vestigingen. Dat netwerk was dringend aan vervanging toe. Voordat André hier bij betrokken raakte, anderhalf jaar geleden, was er al twee keer een poging gedaan om het project van de grond te krijgen.

André: "De moeilijkheid was dat het een verschrikkelijk complex netwerk was, met ATM als backbone en daar omheen allemaal Token Ring-netwerken. Alle MP-vestigingen hadden zo'n netwerk: Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en bijvoorbeeld ook Woerden. Om dit te kunnen uitfasen moesten we eerst een nieuw netwerk hebben dat alle Fortis-vestigingen met elkaar zou verbinden. Dat was ITFITS, de 'wolk', waaraan alle plaatselijke netwerken van Fortis zijn gekoppeld."

"Vervolgens hebben we overal waar een Token Ring-netwerk lag, parallel daaraan een ethernet-netwerk aangelegd. Daarna zijn we aan de slag gegaan met de werkstations en de servers. Daarvoor hebben we IBM ingeschakeld als onderaannemer. Er moest heel veel in de weekends gebeuren; daarmee wilden we zo min mogelijk onze eigen mensen belasten.

Inmiddels zijn zo'n 2000 werkstations en honderden servers omgebouwd. Ook alle netwerkprinters zijn aangepast."

"TREM werd geschat op drie jaar, maar we hebben in anderhalf jaar 90% van het werk gedaan. Het laatste stukje dat nog moet worden gemitigreed is de Paleisstraat in Amsterdam. Op 31 juli hopen we TREM in de remise te kunnen zetten. Na dit project resteren dan nog enkele specifieke zaken, zoals 'domme' terminals en mainframeverbindingen. Ook OS/2 is helemaal op Token Ring gebaseerd; daar moeten we andere oplossingen voor verzinnen. Verder zijn er nog enkele randkantoren, die op een gegeven moment ook moeten worden omgebouwd."

"Het meest interessant is de vraag wat de klant er van merkt. Eigenlijk hoort die er niets van te merken. In zijn pc komt een andere netwerkkaart

André Koppenol heeft jarenlang bij IBM gewerkt als IT-architect, met als specialisme netwerken. In die hoedanigheid was hij in 2000 betrokken bij de inrichting van de nieuwe dealingroom van Fortis Bank. Daarna is hij overgestapt naar Fortis, als projectmanager bij OS. Hij heeft verschillende grote projecten onder zijn hoede. André: "Ik ben eigenlijk met te veel dingen bezig. Zoveel uiteenlopende projecten, dat is best wel lastig. Maar het is ook leuk: de afwisseling en de verantwoordelijkheid. Zeker als je dan ook nog de boel op de rit krijgt en je verbeteringen ziet optreden."

Token Ring is een netwerkconcept dat door IBM is uitgedacht. De werkstations zijn hierbij via een ringvormig netwerk met elkaar verbonden. Voor dit proces zijn ingewikkelde protocollen nodig. De tegenhanger is ethernet: hierbij zijn alle werkstations via een stervormig netwerk verbonden met de servers. Token Ring is passé. IBM en andere leveranciers investeren niet meer in nieuwe ontwikkelingen, en componenten zijn steeds slechter verkrijgbaar.

en hij kan gewoon doorwerken. Sommige klanten zeggen dat het sneller is geworden, of veel sneller, maar dat is subjectief. Waar het om gaat is dat we nu eenduidigheid hebben vanuit beheer oogpunt. Ook het onderhoud is minder kwetsbaar geworden. We hebben namelijk maar weinig mensen die kennis hebben van het complexe geheel van ATM en Token Ring."

"Ook zijn er nu geen belemmeringen meer voor het bieden van andere diensten. Bij het begin van TREM konden bepaalde projecten geen doorgang vinden vanwege de



beperkte bandbreedte tussen ITFITS en het MP-netwerk.”

WebSphere: werkzame oplossingen

Over WebSphere is inmiddels al heel wat geschreven. In deze kolommen hebben we echter nog weinig aandacht besteed aan de infrastructuur die voor WebSphere moet worden opgezet. Dit onderdeel heeft André in zijn portefeuille, als projectmanager namens OS.

André: “Vanuit infrastructureel oogpunt slaan we heel nieuwe wegen in. We zijn WebSphere aan het neerzetten vanuit een mainframe-gedachte; een generieke infrastructuur waarop alle metiers kunnen draaien. Of het nu een applicatie is van IPS of van Private maakt dan niet uit. Op dit moment draait fortisbank.nl, de nieuwe site van IPS Nederland, er al op.”

“We hebben nu een jaar proefgedraaid met het WebSphere-concept. In het begin was men heel erg gefocust op Development, maar dat bleek niet voldoende. We moeten op een veel breder gebied expertise opbouwen. Daartoe zijn in het eBIACT verschillende werkgroepen opgericht die zich hiermee bezighouden, zoals infrastructuur, security, SLA's en monitoring.”

“We zijn nu toe aan de volgende fase. Fortis Bank heeft gekozen voor WebSphere als strategisch product. Dat betekent dat we WebSphere nu breed aan inzetten. We zijn aan het bekijken hoe dit past in onze beheerorganisatie. Dat is niet eenvoudig, mede door de kanteling van de OS-organisatie, maar ook vanwege de complexiteit. Hoeveel mensen hebben we nodig, en waar moet het zwaartepunt liggen: bij Procesbeheer, bij de Expertiseteams of bij Projecten. Ik denk dat het goed is om mensen te clusteren, zodat ze elkaar opleiden en elkaar scherp houden.”

“Het cross border-aspect speelt natuurlijk een grote rol. De internet-

Dealingroom: belangrijke verbeteringen

Twee jaar geleden is in Amsterdam de nieuwe dealingroom van Fortis Bank in gebruik genomen. Een prachtige ruimte met moderne apparatuur. Toch moest een deel van die apparatuur onlangs worden vervangen. Gevolg van een aantal - achteraf gezien - minder gelukkige keuzes.

André: “Systemen vielen regelmatig uit, met gevolg dat de dealers hun deals misten en de bank dus geld. Soms was er een paar weken niets aan de hand, daarna was het drie of vier keer per week raak. Het was heel instabiel, dus daar moest wat aan gebeuren. Besloten is om de netwerkkapparatuur van IBM te vervangen door die van Cisco. Die apparatuur gebruiken we ook in ITFITS, dus de kennis hadden we daarvoor in huis.”

“We hadden heel weinig tijd. We hebben het samen met een extern bedrijf gedaan, dat is heel goed

toegang komt uiteindelijk in België te liggen. Ook de securitylaag komt daar. Dat kost behoorlijk wat inspanning, want je hebt niet alleen culturele verschillen maar ook technische verschillen. De standaards en richtlijnen komen niet altijd overeen, en toch moet je samenwerken. We moeten afspraken maken over releasemanagement, over software-distributie enzovoort. Tel daarbij op de netwerken die helemaal verschillend zijn. Er ligt wel een verbinding tussen Nederland en België, maar daar zitten fire walls tussen.”

“Dit alles maakt het tot een heel boeiende zaak, maar ook een lastige. Ik ben projectmanager in Nederland, maar in België kent men geen projectmanagement. Daar zijn de lijnmanagers tegelijk ook projectverantwoordelijk. Onze manier van werken kan problemen opleveren, maar in België kan dat ook gebeuren. Een

verlopen. In drie maanden tijd hebben we een nieuwe standaard neergezet. We hebben niet alleen de netwerkkapparatuur vervangen maar ook een deel van de bekabeling; de kabels die twee jaar geleden zijn neergelegd bleken van een niet al te beste kwaliteit te zijn. Het netwerk hebben we ook iets redundanter gemaakt, door extra glasvezelverbindingen aan te leggen.”

“Een belangrijke verbetering zijn de monitortools die in de Cisco-hardware zijn geïnstalleerd. Met die tools kunnen we sneller inzoomen op problemen in het netwerk. Het gaat om dure tools, maar we hadden ze binnen een uur al terugverdiend toen het nieuwe netwerk live ging. We hebben toen problemen gesignaleerd die waarschijnlijk altijd al in het netwerk hebben gezeten, maar die voorheen nooit zichtbaar waren. Dat was wel heel frappant.”

“Tot op heden hebben we met dit netwerk geen problemen gehad. De klant is dan ook uiterst tevreden. En OS heeft laten zien flexibel op zaken te kunnen reageren.”

lijnmanager heeft immers ook operationele verantwoordelijkheden, en die kunnen weleens strijdig zijn met dat wat je cross border probeert te regelen. Maar met veel praten en openheid aan elkaar bieden, komen we hier wel uit.”

“Naar mijn gevoel beginnen we nu pas goed met WebSphere. We hebben de afgelopen maanden heel veel geleerd; nu moeten we dat omzetten in werkzame oplossingen. Er is daarvoor een hoop interesse vanuit de metiers. Dat is onze uitdaging voor het komende half jaar, maar niet de enige. Er komen meer conceptuele veranderingen in onze infrastructuur. Denk aan het nieuwe WAN en aan een project als serverconsolidatie.”

Maar voor een gesprek daarover maken we over een poosje wel weer een afspraak met André.

Nico Spilt

Handboek Advies & Ontwikkeling

Development/Expertise Teams presenteert het handboek Advies & Ontwikkeling. Het ISE-projectproces als kapstok voor methodisch werken met MOI, LAD en DSDM.

Met de mogelijkheden van het nieuwe handboek Advies & Ontwikkeling op i-net wordt de ondersteuning van projectleiders en ontwikkelaars bij hun dagelijks projectwerk sterk verbeterd.

Het nieuwe handboek biedt compacte, intern en extern gekoppelde informatie over de werkwijzen van ISE. Het projectproces, de gehanteerde ontwikkelmethoden, de documentatie en toelichtingen zijn nu integraal en in verband met elkaar beschreven en online toegankelijk.

Bij de introductie van het ISE-projectproces werd duidelijk dat er behoefte is aan eenduidigheid in werkwijze, terminologie en deliverables. Dat geldt niet alleen voor het projectproces, maar ook voor de ontwikkelwerkzaamheden van ISE.

De gehanteerde methoden zijn niet altijd even duidelijk gedefinieerd en de opgeleverde documentatie is afhankelijk van het betrokken ontwikkelteam. Het is tijd om hierin een eenduidige en pragmatische lijn voor de toekomst uit te zetten. Hierbij zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Methoden vertegenwoordigen liefst een brede praktijk, binnen en buiten ISE: marktconforme aanpakken. Methoden moeten aansluiten bij de bestaande praktijk of - in het geval van MOI - een methodisch 'gat' opvullen.
- Invoering is een geleidelijk proces: teams bepalen hun eigen tempo om zich te gaan richten naar de 'nieuwe' terminologie en vormgeving van documentatie. Bij LAD betekent dat bijvoorbeeld dat een

FO (Functioneel Ontwerp) wordt omgedoopt tot BO (Basis Ontwerp), waarvoor een standaard instructiedocument beschikbaar is.

- De methode is een richtlijn en geen keurslijf: pragmatische toepassing is en blijft de verantwoordelijkheid van de projectleider en de professional.

De nieuwe handboek-onderdelen **Proces-boek**

• *ISE Projectproces*

Het handboek bevat de volledige beschrijving van het ISE Projectproces en de daarbij behorende informatie. De fasen, de deliverables, het voortraject, de architectuurstap en de relaties tussen het projectproces en de methodische scenario's zijn uitgeschreven. Met behulp van hyperlinks zijn gerelateerde handboek-elementen over en weer rechtstreeks bereikbaar gemaakt. Binnen het handboek zelf, maar ook naar andere bronnen, zoals de sites van OS (Taboo), S&A (Quickplace architectuur) en van Fortis Opleidingen (FPM - Fortis Project Management Methode). Even klikken en je krijgt de beschikbare informatie te zien.

Methoden-boek

• *MOI - Methode voor Ontwikkeling van Infrastructuur*

Bij de ontwikkeling van technische infrastructuur werd in het verleden niet echt methodisch gewerkt en gedocumenteerd. MOI biedt een kader om dit te verbeteren.

Het ISE Projectproces kent in de fase Projectdefinitie al twee geïntegreerde MOI - fasen: de Analyse van Eisen (met name de eisen m.b.t. service en infrastructuur in de Contextstudie) en Systeemarchitectuur

(in de Architectuurstap) zijn inhoudelijk opgenomen in het proces en verwerkt in de Projectdefinitie.

Er is in de markt geen breed gedragen methode voor de ontwikkeling van technische infrastructuur, daarom is MOI rechtstreeks afgeleid van een praktijkaanpak van IBM (E2E: End-to-End).

• *LAD - Lineair Application Development*

Dit is de klassieke watervalmethode, zoals die enige jaren geleden is uitgeschreven door CapGemini. Afgeleid van VSOM - Volmac Systeem Ontwikkelings Methode en SDM2 - Systems Development Method - 2 van CAP.

Alle Cobol- en mainframe-ontwikkeling vindt plaats volgens (een of andere variant van) deze aanpak. De bedoeling van de introductie van LAD is daarom vooral om eenduidigheid in terminologie en transparante documentatie te bereiken.

• *DSDM - Dynamic Systems Development Method*

Wereldwijd de meest gehanteerde 'best practice' op het gebied van systeemontwikkeling. Voor ISE is het hanteren van deze methode nog een leertraject, dat met name door het E-Center in de WebSphere-omgeving wordt ingevuld. Het handboek van DSDM is volledig beschikbaar op internet en wordt beheerd door een wereldwijde organisatie van gebruikende bedrijven en instellingen.

Waar vind ik het handboek?

Het handboek Advies & Ontwikkeling is opgenomen op het i-net van ISE, onder het menu Procedures. De site van Development / Expertise Teams is te vinden onder het menu Organisatie.

Reacties en suggesties voor verbeteringen kun je mailen naar loket.psi@nl.fortisbank.com.

Gilbert Govers

Zijn mainframes ouderwets?

De 'instappremie' van een mainframe is hoog. Maar je moet kijken naar de totale bedrijfskosten, inclusief de kosten die het gevolg zijn van het niet beschikbaar zijn van de systemen. Aldus Leen van Rij van KPMG, die onlangs op prikkelende wijze zijn bevindingen presenteerde.

Bij het woord 'mainframe' denk je aan de jaren zestig. Aan enorme kasten met een werkgeheugen van 8k. Dan denk je aan magneetbanden, ponskaarten en Cobol. En bijna niemand kan er mee overweg, behalve een handjevol dure veertig-plussers.

Moderne bedrijven kijken dus wel uit om mainframes te gebruiken. Die kiezen voor een server-omgeving. Een server is immers goedkoop en makkelijk te installeren. Dus voor je het weet heb je rekken vol met servers staan. Een hardware-puzzel, die gemanaged moet worden door een grote groep dure dertig-plussers.

Dit was - heel kort samengevat - de inleiding van de presentatie van Leen van Rij, werkzaam bij de Audit-afdeling van KPMG. Leen gaf deze presentatie onlangs in Woerden, op verzoek van het Expertise Team Enterprise Servers. Op een prikkelende manier besprak hij de verschillen tussen Enterprise Servers (mainframes) en Server Farms (NT, Unix). Dit vanuit de jarenlange ervaring die hij en zijn KPMG-collega's hebben opgedaan bij grote en kleine bedrijven, in binnen- en buitenland.

De praktijk leert dat het mainframe op alle fronten beter scoort: beschikbaarheid, stabiliteit, flexibiliteit, onderhoud, beveiliging. Natuurlijk zijn er omstandigheden waarin het wel doelmatig is om een server in te

zetten, maar een groot bedrijf doet er verstandig aan om al zijn 'corporate data' onder te brengen in een mainframe-omgeving.

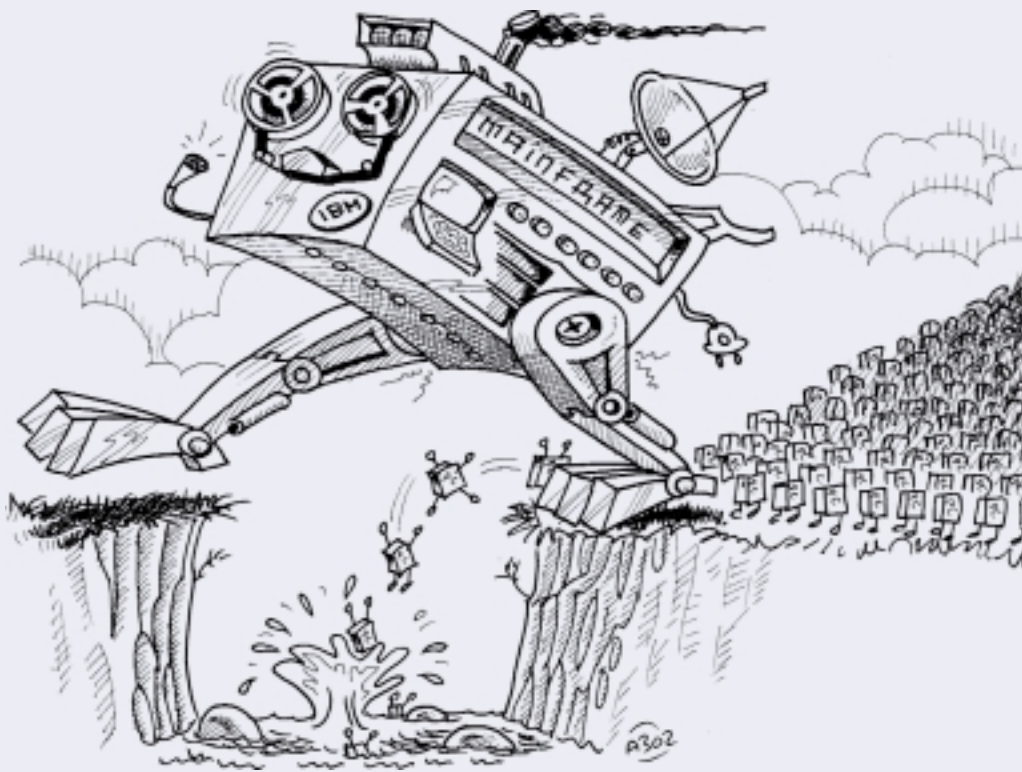
Een bedrijf moet niet de fout maken om alleen te kijken naar de ICT-investeringen. De 'instappremie' van een mainframe is hoog. Maar je moet kijken naar de totale bedrijfskosten, inclusief de kosten die het gevolg zijn van het niet beschikbaar zijn van de

systemen. Bij een Server Farm schiet de grafiek van die kosten in een scherpe bocht omhoog.

De keus is eenvoudig: neem het beste van het beste, of neem genoeg met een lagere kwaliteit – en verlies je business.

Nico Spilt

[Bij voldoende belangstelling wordt deze presentatie dit najaar herhaald. Heb je hiervoor interesse, stuur dan een mail naar Eef Goes. De sheets van deze presentatie kun je opvragen bij de redactie van Expertise.](#)



Langs de lijn met Adrie van Lith

“Eigenlijk heb ik geen tijd meer om voor Fortis te werken,” zegt Adrie van Lith. Maar of hij dat echt meent is de vraag, want even later vertelt hij dat je van je hobby nooit je beroep moet maken.

Door de week werkt Adrie bij de afdeling Process Support in Woerden. In het weekend staat hij langs de lijn, met een microfoon in de hand. Hij verslaat dan voetbalwedstrijden uit de regio voor de lokale omroep Ter Aar, kortweg LOT. Deze omroep bestaat al 12½ jaar en wordt volledig gerund door vrijwilligers zoals Adrie.

Adrie: “Het is een kleine omroep, met weinig financiële middelen. We zouden graag meer willen doen. We zijn bij Fortis Stimulans geweest, maar daar kwamen we niet in aanmerking voor een bijdrage. Toen kregen we het advies om contact op te nemen met het VSB Fonds in Alphen a/d Rijn. Daar hebben we een toelage van gekregen van maar liefst 6000 euro. Van dat geld hebben we een complete geluidsinstallatie gekocht (mengpaneel, versterker, geluidsboxen, microfoons) en een pc om muziek in op te slaan, zodat we niet meer hoeven te slepen met bakken cd’s.”

“We kunnen nu professioneel de boer op. Ik heb er twee programma’s bijgekregen, naast de programma’s die ik al in het weekend maak. Op vrijdagavond is dat een extra sportprogramma, zodat we nu ook aandacht kunnen besteden aan andere sporten dan voetbal. En op mijn roostervrije dag ga ik met onze nieuwe geluidsinstallatie het programma ‘Live bij een bedrijf’ maken, een soort arbeidsvitaminen, maar dan met interviews met de mensen die bij dat bedrijf werken.”

“De lokale omroepen zijn begonnen vanuit de piraterij. Iedereen had een eigen zender en knoeide maar wat aan. Toen is afgesproken dat elke gemeente haar eigen radio-omroep mag hebben. Die moet wel aan bepaalde eisen voldoen. Minimaal 50% van de uitzending moet echt voor de gemeente bestemd zijn, bijvoorbeeld sportprogramma’s of kerkuitzendingen. En we doen veel voor minderheden.”

“Ons bereik is zo’n 300.000 huishoudens. Ons verspreidingsgebied wordt begrensd door Alphen a/d Rijn, Bodegraven, Leimuiden en Mijdrecht. In Ter Aar zitten we op de kabel, daarbuiten zijn we te ontvangen via de FM op 107.4. We zenden 7x24 uur uit. De lokale omroep zit in de top-5 van Nederland.”

“Ik heb wel eens het advies gekregen om in Hilversum te solliciteren, maar je moet van je hobby geen beroep maken. Binnenkort verhuis ik van Woerdense Verlaat naar Noorden, vlakbij Ter Aar. Dat heeft ook met die radiohobby te maken, want vroeger nam ik de auto mee en dan zaten vrouw en kinderen zonder vervoer thuis. We zijn vier sportfreaks, dus we zitten elk weekend op het veld.”

“De bijdrage van het VSB Fonds is eenmalig. Als tegenprestatie hebben we ons verplicht om drie jaar lang de naam Fortis Bank te verbinden aan het sportprogramma op zondag. We

moeten nog met elkaar om tafel om een goede naam te bedenken. Na die drie jaar hopen we opnieuw op een bijdrage, want we hebben nog veel wensen. Van de 6000 euro die we nu hebben gekregen is wat geld overgebleven. Daarvan hebben we overhemden en truien gekocht voor de vrijwilligers van de radio-omroep. Uiteraard met ons eigen logo erop en het logo van Fortis.”

Nico Spilt

Adrie van Lith en Kitty Goldstein doen veel aan vrijwilligerwerk.





Fiets naar je werk en steun het goede doel

Fietsen is niet alleen gezond, maar ook goed voor het milieu en de leefbaarheid van ons land. Onder het motto 'Trap 'ns wat vaker naar je baas!' doet Fortis mee aan de landelijke fietscampagne 'Fiets naar je werk'.

Fortis Foundation Nederland sponsort elke Fortis-medewerker in Nederland

met € 0,05 per gefietste km. Het sponsorgeld gaat naar het goede doel.

Deze actie loopt van 1 juli tot en met 30 september 2002 en betreft het woon-werkverkeer, werk-werkverkeer en station-werkverkeer. Kijk voor meer informatie en om je aan te melden op de infonetsite van Fortis Foundation Nederland.

Fortis-collega's steunen Pools kindertehuis

Geef kinderen een kans

Er wordt in Nederland weleens geklaagd over de kwaliteit van de sociale voorzieningen. Misschien terecht, maar gelukkig is hier geen sprake van echt schrijnende toestanden zoals die elders voorkomen. Een voorbeeld hiervan is het Poolse kindertehuis, dat enige jaren geleden in armoedige omstandigheden werd aangetroffen door de vrijwilligers van het project 'Geef kinderen een kans'.



Twee van die vrijwilligers zijn onze collega's Kitty Goldstein en Adrie van Lith. Kitty: "Dat kindertehuis zag er erbarmelijk uit, met slechte douches en slechte toiletten. Wat er aan geld was ging op aan voedsel. Aan luxe was er verder helemaal niets, en er was ook geen geld voor opleidingen. In het huis wonen kinderen van 0 tot 18 jaar. Weeskinderen, maar vooral ook kinderen waarvoor de ouders niet meer kunnen zorgen."

"Dankzij het project is er de afgelopen jaren heel wat verbeterd aan het tehuis. Een andere doelstelling is om de kinderen af en toe een vakantie aan te bieden. Tot voor kort waren ze nog nooit hun dorp uitge-weest. Ze wilden graag kennismaken

met het land van de mensen waardoor ze worden geholpen. Zo is het idee ontstaan om de kinderen een keer naar Nederland te halen."

Begin juli was het zover. Toen kwamen de kinderen tien dagen naar Nederland. De reis en de uitstapjes werden georganiseerd door de vrijwilligers van het project 'Geef kinderen een kans'. Natuurlijk besteedde ook de lokale omroep Ter Aar, waar Adrie van Lith als vrijwilliger aan verbonden is, uitgebreid aandacht aan dit bezoek. De kosten werden vrijwel volledig gedekt door particulieren en sponsorende bedrijven.

Kitty: "We hadden eerst nog een flink gat in de begroting, maar van Fortis Stimulans hebben we een bijdrage van maar liefst 2000 euro gekregen. Er blijft nu zelfs geld over dat we aan het tehuis kunnen besteden."

Nico Spilt

www.kindertehuispolen.myweb.nl

Locatieteam Coolsingel

Edwin van der Heide:

Wij kennen de klant. Dat is de kracht van het locatieteam.

"We zitten dicht bij de klant. En we merken dat de klant tevreden is. Als mensen problemen of vragen hebben, dan lopen ze bij ons binnen." Aldus Edwin van der Heide, teamleider van het locatieteam Coolsingel. Dat locatieteam is onlangs verhuisd. Edwin en zijn collega's beschikken nu over een eigen verdieping. Dat klinkt royaler dan het is, want het gaat in feite om een halve tussenverdieping. Je moet even weten hoe je daar komt, maar de klanten hebben er kennelijk geen problemen mee.

Edwin: "In ons locatieteam werken ongeveer 14 mensen, afhankelijk van hoeveel externen er rondlopen. Netwerkinstallaties bestaat uit drie mensen, soms aangevuld met een of twee externen. Zij houden zich bezig met bekabeling, telefonie en met het beheer van de serverruimtes. Kortom alles wat met de infrastructuur in dit pand te maken heeft."

"Dan hebben we een Service Desk van vier personen, die van 8 tot 17 uur de telefoon bedienen. Buiten deze uren komen de calls binnen in

Woerden. Daarnaast zitten vier installateurs. Die behandelen de tweede-lijnsstoringen, en ze verzorgen het plaatsen van pc's en printers en het configureren van laptops. Op dit moment zie je niemand, maar ze zijn wel aan het werk. Bijvoorbeeld op de Alexanderpolder, want dat is een van de locaties die wij ondersteunen."

"Verder hebben we hier onze eigen voorraadkamer. Voor het eerst sinds jaren hebben we onze voorraad dichtbij; vroeger zat er altijd wel een pand of een straat tussen. We hebben

genoeg voorraad om ongeveer twee weken te kunnen leveren zonder dat we spullen binnenkrijgen. Daarbij moet je denken aan faxen, pc's, monitoren en een heleboel kleine onderdelen. Die voorraad wordt beheerd door Sietse Rietveld."

"Naast mij zit Diana van Bezouwen. Dat is onze dispatcher. Zij zorgt ervoor dat alles vlot verloopt, dat de planning op orde is, dat de doorstroom van orders goed loopt. En zij is het eerste aanspreekpunt als ik er niet ben - wat helaas vaak gebeurt want er wordt wat afvergaderd binnen Fortis."

"We hebben ook een paar aanschuifplekken. We krijgen veel inloop, niet alleen van klanten maar ook van servicemanagers, procesbeheerders en projectleiders. Het eerste wat die altijd vragen is: heb je een pc voor mij?"

"We zitten in het hartje van Rotterdam, een van de mooiste locaties van Fortis. Dit is vanouds een MeesPierson-pand. Een groot deel van onze klanten loopt rond in driedelig pak, maar het zijn wel leuke klanten. Als je je werk goed doet laten ze dat ook merken. Vorig jaar hebben we in Rotterdam veel verhuizingen gehad. Inmiddels zitten hier ook veel mensen die vanaf de Blaak zijn gekomen, het vroegere hoofdkantoor van Generale Bank. Veel nieuwe gezichten dus. Dat is de charme van het locatieteam: je ziet de klant."

"Er zijn zeven locatieteams: Coolsingel, Blaak, Rokin, Grachten, Utrecht, Woerden, en het kantoren-

Edwin van der Heide, die leiding geeft aan het locatieteam Coolsingel...



... en Diana van Bezouwen, de dispatcher die ervoor zorgt dat alles vlot verloopt.



team dat de externe locaties bedient. De locatieteamleiders hebben iedere dinsdag overleg. We merken dat de teams zo langzamerhand overal op dezelfde manier werken, hoewel ieder locatie anders is. Het grootste verschil zijn de metiers; die bedienen verschillende marktsegmenten en zijn op een verschillende manier afhankelijk van hun systemen. Dat soort dingen moeten wij weten. We merken dat de klanten het prettig vinden als wij van ze willen leren, als we met ze mee proberen te denken.”

“Met opleidingen zijn we eigenlijk pas dit jaar goed begonnen. We willen dat elke locatieteammedewerker een basisopleiding krijgt. Ze moeten wat afweten van de hardware, van Windows NT, Office, telefonie, netwerken en dat soort zaken. En ze moeten kennis hebben van de specifieke applicaties die bij de klanten draaien, zoals SMS, TripleA, WebSphere.”

“We proberen ons gezicht zoveel mogelijk in Woerden te laten zien, door onze mensen mee te laten draaien in de afdelingen daar. Het leuke is dat je daarna dingen twee keer zo snel voor elkaar krijgt: mensen weten wie er aan de andere kant van de lijn zit en wat ze van die persoon kunnen verwachten.

Omgekeerd proberen we ook mensen uit Woerden hierheen te halen. De servicemanagers deden dat al, omdat die naar hun klanten toe moeten, maar vooral procesbeheerders laten zich hier steeds vaker zien.”

“Met de locatieteams hebben we een soort schil gelegd rond ISE. Wij zijn voor de klanten het eerste aanspreekpunt. We zijn in januari 2000 begonnen met decentrale teams, een jaar later werden dat locatieteams. In het begin hadden we te weinig kracht: je kunt wel op een locatie gaan zitten, maar als de rest van de organisatie niet goed is ingericht dan zit je alleen maar klappen op te vangen. Dat is niet leuk. Maar een jaar geleden is het goed gaan lopen. Dat heeft er vooral mee te maken dat er ook in Woerden een kanteling is geweest, waardoor mensen op een andere manier met hun werk omgaan.”

“Als mensen problemen of vragen hebben, dan lopen ze bij ons binnen. Dat kan variëren van een secretaresse tot een afdelingshoofd, of een IT-aanspreekpersoon van een metier. Bij het locatieteam werken mensen die graag contact willen hebben met de klant. Wij kennen de klant. Dat is de kracht van het locatieteam.”

Nico Spilt

Heb ik wat gemist?

Een kleine greep uit de onderwerpen die de afgelopen tijd via i-net aan de orde zijn gekomen:

- Pensioenoverzichten nieuwe pensioenregeling
- Agenda Ondernemingsraad Fortis Bank
- Onderhandelingsresultaat CAO Fortis Bank Nederland
- Fortis Aandelenplan 2002
- Diverse afscheidsrecepties
- Wijziging procedure lease-auto's
- Prestatieplanning en beoordelen: het voortgangsgesprek
- Kortingskaarten pretparken en dierentuinen
- Nieuwe opleidingen Human Resources
- Uitvoering van de tijdelijke verruiming regeling leeftijdsverlof
- Aanvullend sparen voor pensioen via het salaris van juni
- Nieuwe elektronische bestelapplicatie
- Personeelsactie Zomercircus in Carré
- Personeelsgids Fortis Bank aangepast
- Declaratiereglement op i-net
- New cross-border structure Information Services

Heb je iets gemist, raadpleeg dan het nieuwsarchief. Nog beter is het om elke ochtend even op i-net te kijken. Dan weet je zeker dat je geen berichten mist die je liever niet zou missen.

“Een functie zoeken die bij je past”

Investeren in de toekomst. Vanuit deze gedachte is bij Information Services het traineeship ontstaan. Trainees zijn jonge mensen die net hun studie achter de rug hebben. Twee jaar lang maken zij kennis met verschillende onderdelen van de organisatie, waarna ze bij Fortis in dienst komen. In een korte serie stellen we een aantal trainees aan jullie voor. In dit derde en laatste artikel geven we het woord aan Christian Teitink.

Christian Teitink: “Ik heb technische bedrijfskunde gestudeerd aan de Universiteit Twente in Enschede. Naast de bedrijfskundige vakken heb ik een behoorlijk aantal informatiekunde-vakken gevolgd. Ook tijdens mijn afstuderen bij Getronics is deze combinatie van enerzijds bedrijfskunde, anderzijds informatiekunde mij goed bevallen.”

“Na mijn studie had ik niet echt een idee van wat ik wilde. Op het goede moment kwam ik in contact met Procama. Hun filosofie sprak me wel aan: mensen helpen in de eerste twee jaren van hun werkzame leven, bij het vinden van een geschikte baan. Ik heb een test gedaan, waarna er drie verschillende opdrachtgevers zijn

Procama is een detacheringsbedrijf dat zich vooral richt op carrièremanagement. Het bedrijf is opgericht door voormalige IBM-medewerkers. Zij werken vanuit een bepaalde ideologie: jonge mensen helpen bij hun eerste stap op de arbeidsmarkt. Deze mensen komen na hun studie binnen. In een test wordt gekeken naar hun persoonskenmerken, en daar komen dan een aantal zaken uit die bij hen passen. Op dezelfde manier zijn de opdrachtgevers en functies ingedeeld. Aan de hand daarvan kunnen ze een match maken tussen de kandidaat en de functie. De bedoeling is dat trainees twee jaar gedetacheerd blijven en daarna in dienst treden bij de opdrachtgever.

Fortis werkt wel vaker met Procama; niet alleen voor trainees maar bijvoorbeeld ook voor programmeurs. Ook daar is het de bedoeling dat die na twee jaar in dienst treden. Op dit moment heeft ISE geen plannen om nieuwe trainees aan te nemen.

gevonden met een functie die bij mij zou passen. Met alle drie heb ik gesprekken gehad; uiteindelijk is Fortis daar uit gekomen. Ik vond Fortis het meest geschikte bedrijf voor mij, en zij vonden mij blijkbaar ook geschikt.”

“Ik ben in september 2000 begonnen bij Account Management in Amsterdam, met een opdracht over het facturerings- en doorbelastingsproces aan interne klanten. Dat was een leuke opdracht om mee te beginnen. Het raakvlak met IT was niet zo heel groot, maar ik ben overal geweest en heb veel mensen gesproken.”

“Mijn volgende opdracht heb ik in Woerden gedaan, bij het Developmentteam IPS. Ik heb daar een aantal zaken op papier gezet voor het beheer van Information Warehousing (IWH) en het nieuwe IWH dat gebouwd zou worden. Ik heb begrepen dat de plannen hiervoor later weer gewijzigd zijn. Hierna ben ik naar OS gegaan; daar heb ik meegewerkt aan het Euro-project, als opvolger van mijn collega-trainee Piet Beentjes. Vlak voordat dat project klaar was, was ik weer weg, maar het opleveren van draaiboeken en het overleg met belanghebbenden heb ik wel meegeemaakt. Ook dat was erg leerzaam.”

“Inmiddels ben ik met mijn specialisatiejaar bezig; dat duurt tot september. Ik werk in Amsterdam bij het developmentteam dat de effectenkernsystemen beheert. Dat zijn

Christian
Teitink



systemen die de bank gebruikt om fondsgegevens, effectengegevens en posities in te administreren.”

“Ik heb niet zozeer de behoefte om me echt technisch te gaan oriënteren. Programmeren vind ik wel leuk, maar ik vind het geen uitdaging om dat langere tijd te gaan doen. Dus in overleg met mijn mentor en met mijn teamleider heb ik besloten dat ik me ga richten op technisch ontwerpen. Dat heeft nog wel een behoorlijk raakvlak met programmeren, maar je hebt ook te maken met andere dingen. Ik wil graag gaan werken op het raakvlak van IT en gebruiker, maar daarvoor moet ik eerst meer ervaring opdoen. Dat is het voordeel van het traineeship: je loopt op verschillende plekken rond, zodat je goed kunt kiezen waar je je thuisvoelt en een functie kunt zoeken die bij je past.”

“Ik werk in Amsterdam maar woon in Arnhem. Dat is een uurtje met de trein. Ik hoef niet over te stappen, ik kan rustig in de trein gaan zitten; krantje lezen, boekje lezen. Dan is het heel goed te doen. Ik heb er wel over gedacht om te verhuizen, maar dan word je weggerukt uit je sociale leven. Ik sport veel: ik voetbal op een redelijk hoog niveau, ik tennis af en toe en ik doe aan hardlopen. Verder lees ik graag.”

“Echte IT-hobby's heb ik niet. Ik ben meer geïnteresseerd in wat je met IT kunt doen: uitzoeken hoe je zaken het beste in kunt zetten, hoe je processen het beste kunt regelen. Dat is toch wat anders dan zelf dingen maken.”

Nico Spilt

Geef je nu op voor de training persoonlijke effectiviteit in het najaar 2002

De training persoonlijke effectiviteit wordt in het najaar opnieuw georganiseerd. De startbijeenkomst is op 26 september van 9.00 tot 13.00 uur in het Tjaskerpand te Woerden.

De training zelf vindt plaats op 9 en 10 oktober in een conferentieoord (locatie nog niet bekend). De finalebijeenkomst is in de middag van 20 november, wederom in het Tjaskerpand.

De training wordt voorafgegaan door een intakegesprek tussen medewerker,

leidinggevende en personeelsfunctionaris.

Aanmelden is mogelijk door je leidinggevende een mail te laten sturen naar Inge Schopman. Neem voor meer informatie contact op met je personeelsfunctionaris, of kijk op i-net onder het menu Personeel.

Dit najaar vindt ook een training effectief leidinggeven plaats. Inlichtingen hierover via je personeelsfunctionaris.

Yvette Straver, toestel 78709



OR-advies over Control & Support

De ondernemingsraad heeft op 14 juni advies uitgebracht over de opsplitsing van Control & Support in twee aparte afdelingen: IT Control en Projectbureau. Hieronder een samenvatting van het advies. Dit advies is door een commissie van de OR voorbereid.

Om de opsplitsing van de Stafunit Control & Support in twee aparte afdelingen IT Control en Projectbureau zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen, is er sinds juli vorig jaar veelvuldig overleg geweest tussen de lijn en de betrokken medewerkers.

De consequenties van de voorgenoemen wijzigingen in de structuur voor betrokken medewerkers zijn reeds eerder met de OR-commissie besproken, waarbij tevens eventuele verbeterpunten aan de orde kwamen, die de OR-commissie later in de adviesaanvraag terugzag.

De ISE-leiding heeft veel gedaan aan de informatie aan betrokken mede-

werkers en heeft een stappenplan opgesteld om de beoogde structuur en manier van werken voor IT Control ultimo 2002 te implementeren. Tevens worden voor de uit te voeren activiteiten binnen het nieuwe Projectbureau de prioriteiten vast-gesteld en is er een stappenplan opgesteld. Het is de bedoeling dat het nieuw ingerichte Projectbureau vanaf 1 januari 2003 operationeel is.

De volgende afspraken zijn gemaakt:

- Het Sociaal Plan Fortis (oktober 1999 tot en met december 2003) is van toepassing.
- De OR zal tijdig op de hoogte worden gehouden van de totstand-

coming van het nieuwe functiegebouw en de resultaten van de functieweging. Ook de eventuele aanpassing van de functiegroep van medewerkers valt hieronder.

- Door de wijziging van de structuur is het nog niet duidelijk of een aantal medewerkers in een lagere functieschaal zal worden ingedeeld. Mocht dit het geval zijn, dan zullen deze medewerkers er qua persoonlijk salaris niet op achteruit gaan. Met behulp van een POP (persoonlijk ontwikkelplan) zal worden bekeken of deze medewerkers binnen afzienbare tijd weer naar het oude niveau kunnen groeien. Uitzonderingen zullen worden geïnventariseerd en besproken met de commissie.
- Standplaatswijzigingen waarover geen overeenstemming kan worden gekregen, zullen worden geïnventariseerd en besproken met de OR-commissie.



Help ons om u beter te helpen

De medewerkers van Procesbeheer en Expertise Teams staan garant voor alle oplossingen op IT-gebied. Voorwaarde is dat er een melding in Tivoli Service Desk (TSD) is aangemaakt. Meld storingen en problemen daarom altijd via de Service Desk.

Operational Services (OS) levert diensten aan haar klanten, de business lines binnen Fortis Bank. Deze diensten dienen conform de gemaakte afspraken onafgebroken te worden geleverd. Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin de diensten onverwacht onderbroken worden. Dit kan zijn door hardware/software-storingen of door menselijke handelingen.

OS heeft haar processen ook hiervoor adequaat ingericht. De procedure is als volgt:

- Heeft u een probleem of een vraag, meld dit dan bij uw Service Desk.
- De Service Desk maakt een melding in het incidentregistratiesysteem Tivoli Service Desk (TSD-entry) en lost zo mogelijk het probleem zelfstandig op.
- Als dit niet lukt stuurt de Service Desk de TSD-entry door naar het juiste Procesbeheerteam. Het Procesbeheerteam is eindverantwoordelijk voor het oplossen van incidenten/problemen.

- Indien Procesbeheer het incident/probleem niet kan oplossen, dan worden de Expertise Teams ingeschakeld. De regie blijft bij Procesbeheer.
- Als de oplossing voor het incident of probleem is gevonden, wordt de omgekeerde weg bewandeld. Dus: via Procesbeheer en Service Desk wordt de oplossing doorgegeven aan degene die dit heeft aangemeld.

Binnen de Expertise Teams zijn professionals werkzaam die platformgeoriënteerd zijn. De specialisten kunnen alleen incidenten/problemen aannemen indien er een TSD-entry aanwezig is.

De oplossingen die de Expertise Teams aandragen en implementeren worden beschreven in de kennisdatabase van TSD. Bij een volgend gelijksoortig probleem kan Procesbeheer met behulp van deze kennisdatabase het incident/probleem snel en zelfstandig oplossen.

Het belang van de Service Desk en een TSD-entry wordt met het bovenstaande onderstreept. De medewerkers van Procesbeheer en Expertise Teams staan garant voor alle oplossingen op IT-gebied, mits er een TSD-entry is.

René van Egmond, Linda Tijmes

Voorlopige procedure voor het aanvragen van opleidingen

Als gevolg van het overlijden van onze opleidingsadviseur, Paul Peterse, is afgesproken om opleidingen aan te vragen en regelen via je personeelsfunctionaris. Dit in tegenstelling tot eerdere berichtgeving. Stuur inschrijfformulieren dan ook naar je personeelsfunctionaris.

Het inschrijfformulier kun je vinden op het i-net van ISE, onder het menu Personeel. Leg van dit formulier geen voorraad aan, maar haal het naar behoefte van i-net af. Dan heb je altijd de juiste versie.

HRM-ISE is met Opleidingen Centraal bezig om afspraken te maken over het reilen en zeilen rondom opleidings- en ontwikkelvragen. Zodra heldere afspraken voor de langere termijn zijn gemaakt, worden jullie hierover ingelicht.

Yvette Straver, toestel 78709

Het accent moet liggen op proactief beheer

Het zal u niet zijn ontgaan dat sinds enige tijd intensieve acties gestart zijn om de incidentenafhandeling op het gebied van de infrastructuur te verbeteren.

In dit artikel wordt de status beschreven.

Primaire taak van de afdeling Procesbeheer Infrastructuur (PBI) is er voor te zorgen dat de systemen beschikbaar zijn, zodat de Fortis-organisatie haar taak kan uitvoeren. PBI is verantwoordelijk voor die (generieke) systemen en applicaties die door een breed deel van de Fortis-organisatie worden gebruikt. Metierspecifieke systemen en applicaties maken hier geen deel van uit. Die vallen onder de verantwoordelijkheid van de procesbeheerder van dat metier.

In Expertise 22 schreven we al dat de acties waren onderverdeeld in een drietal speerpunten. In de eerste plaats moet het **aantal incidenten** teruggedrongen worden. Vervolgens moet het **oplossend vermogen** van PBI verhoogd worden, en tenslotte moet op langere termijn de **standaardisering** van in te zetten middelen verder doorgevoerd worden. Met andere woorden: het accent moet verlegd worden van reactief incidenten oplossen naar proactief beheer.

Om het aantal incidenten terug te dringen is een nauwere samenwerking met de locatieteams gezocht. Er zijn duidelijker werkinstructies voor het gebruik van de TSD (Tivoli Service Desk) ingezet. Procesbeheerders zijn op locatie geweest om de medewerkers aldaar te ondersteunen. Deze samenwerking zal verder geïntensiveerd worden. (Zie ook het artikel op de pagina hiernaast - red.)

Over de aangekondigde restricties omtrent schijfgebruik en restores van

bestanden is overeenstemming bereikt; u zult hierover op korte termijn geïnformeerd worden. Er wordt nu een tool ontwikkeld dat PBI on line informatie verschaft over het overschrijden van de quota met betrekking tot schijfgebruik. Tot dat moment worden steekproeven uitgevoerd ter controle. Daarnaast zijn verbeteringen in de werkwijze voor back-uppen en restoren aangebracht.

Door de inzet van extra medewerkers is de kwaliteit en de kwantiteit bij PBI verder toegenomen. Er zijn intensieve acties gestart om het kennisniveau van PBI te verbreden én te verdiepen. Voor de integratie van de twee Tivoli-omgevingen is de projectdefinitie goedgekeurd en is een projectleider toegewezen, zodat hier daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan. Voor wat betreft het onderbrengen van de NT-servers onder Tivoli, hebben zich onverwachte complicaties voorgedaan; er wordt nu eerst een impactanalyse uitgevoerd om de gevolgen in kaart te brengen.

De Service Support Database (SSD), waarin alle relevante informatie beheerd wordt die nodig is om tot een snelle afhandeling van de incidentenstroom te komen, is inmiddels in gebruik genomen. Zij is te vinden onder START > PROGRAMMAS > CONFIG. MANAGEMENT > JUNO_SSD.

Een verdere standaardisering moet er voor zorgen dat de beheerinspanningen die nodig zijn om alle afwijkin-

gen op die standaard in de lucht te houden, tot een minimum beperkt worden. In dit kader spelen de werkzaamheden rond Tivoli een grote rol.

Het (voor)onderzoek naar standaardisatie van MPNL is in volle gang. Lotus Notes is nog steeds een bron van vele incidenten. Een planning voor uit te voeren werkzaamheden is hiervoor nagenoeg klaar, waarna deze uitgevoerd worden. De groepen UNIX en Netwerken zijn onlangs uitgebreid met een aantal medewerkers. Dit heeft tot doel om de beheerinspanningen van beide beter te stroomlijnen. Voor UNIX (incl. SUN) is hier in ieder geval een specifiek project voor gedefinieerd.

Zoals u ziet zijn er de nodige resultaten geboekt en zijn veel werkzaamheden onderhanden om tot verbetering van de situatie te komen. Het motto: **Geen wijzigingen zonder een juiste RFC!** heeft reeds tot een aanzienlijke verbetering geleid.

Tot besluit willen we er nog eens op wijzen hoe belangrijk het is dat iedereen er goed van doordrongen is dat de afgesproken werkwijzen ook op de juiste manier gehanteerd worden. Het gaat immers om de beschikbaarheid van de systemen die bijdragen aan de primaire bedrijfsprocessen van Fortis. Voor hen die er nog niet van op de hoogte zijn verwijzen wij in ieder geval naar het documentatieweb Taboo op i-net, waarin de nodige procedures en werkwijzen zijn ondergebracht. Uitbreiding hiervan is onderhanden.

Albert van Loon, René van Egmond



Ontruimingsoefeningen

Op alle hoofdlocaties van Fortis Bank hebben de afgelopen tijd ontruimingsoefeningen plaatsgevonden. Hierbij beelden van de probleemloos verlopen oefening in Tjasker.

Het doel van deze oefeningen is om zo goed mogelijk voorbereid te zijn



in geval van een grote calamiteit waarbij het gebouw ontruimd moet worden. Het is dan ook van belang dat iedereen hier aan deelneemt.

De ontruimingsoefeningen vinden voortaan elk jaar plaats. Ze zullen echter niet meer van tevoren worden aangekondigd.

Vernieuwde i-netsite Telecom

De i-netsite van Telecom is vernieuwd. Zo is er nu een nieuwe startpagina, met directe links naar bijbehorende onderwerpen. Ook de aanvraag- en mutatiepagina's zijn vernieuwd. Hier zijn nu links naar het bestel- en ordersysteem BOSS opgenomen. Verder zijn alle pagina's en documenten waar nodig aangepast. Daarbij hebben

we de hoeveelheid tekst per pagina verminderd.

De site is te vinden op het i-net van ISE, onder het menu Dienstverlening. Reacties op of vragen naar aanleiding van de site zijn natuurlijk altijd welkom.

Kitty Goldstein, toestel 72247

Vacature

Testmanagement Amsterdam is op zoek naar een

**beheerder
mainframe-omgevingen.**

Kijk voor meer informatie in de vacaturebank op i-net. Alle interne vacatures bij Fortis worden langs deze weg gepubliceerd. Er wordt geen papieren vacaturekrant meer verspreid.

Rondleidingen Computercentrum Woerden

Geïnteresseerde Fortis Bank-medewerkers kunnen een rondleiding krijgen in het computercentrum in Woerden. In dit centrum, dat wordt beheerd door de sector Operations van Information Services, bezoekt en bekijkt u dan de energievoorzieningen, de afdeling Postprocessing, de brug waar alle systemen worden bediend en bewaakt, en de compu-

terzaal zelf. Rondleidingen zijn mogelijk op de eerste en derde donderdag van de maand tussen 10.00 en 12.00 uur. Per groep geldt een maximum van tien medewerkers. De contactpersoon voor de rondleidingen is Guus Ouweneel, tel. (030) 278 65 90 (intern 86590).

Strijd der Titanen

door onze sportverslaggeefster Tanja Stolk

Vrijdagavond 24 mei was het dan weer zover. De ISE-gladiatoren uit Amsterdam, Woerden en Rotterdam betraden wederom de Dart-Arena in de Polder.

32 stoere strijders en strijdsters die voor de titel van de Alexander Open gingen. Grote favorieten waren uiteraard weer Cock, Boyo, de poldermuts en Schip. Als outsiders werden Mirek en Han genoemd, verliezend finalist en winnaar van de vorige editie.

Na de indeling met gokelement, trok men ten strijde. Na de voorrondes van drie wedstrijden met wisselende partners kon de schade worden opgemaakt en werden de halve finalisten bekendgemaakt, waarbij bij bord twee een barage van drie pijlen uitkomst moest brengen wie er als tweede door mocht, Ben B. of Hans van D.

Het partnerschap van de halve finales werd ook weer door het lot bepaald.

De volgende halve finales werden gespeeld:

Bert B./Schip tegen Ben B./ Piet B.

Boyo/Vink tegen Rob v. L./ Mirek.

Als overwinnaars kwamen de combinaties Bert/Schip en Boyo/Vink uit de bus. Wederom kwam het lot eraan te pas om de finale duo's te bepalen. De finale zag er als volgt uit: Schip/Vink – Boyo/Bert.

Na deze Strijd der Titanen kwamen de mannen van ABG/PAY als de overwinnaars uit strijd. Schip en Vink mogen zich een jaar lang winnaars van de Open Alexander noemen.

Zij hebben deze overwinning uiteindelijk te danken aan het geweldige eten dat Linda, Maria en Marjanna bereid hadden. Volgende keer in Woerden, maar dan wel met deze catering.



I-nettips

Hoe stel ik mijn startpagina in?

Bij het starten van je browser kom je normaal gesproken terecht op de homepage van Infonet. Van daaruit kun je dan weer doorklikken naar het i-net van ISE. Misschien vind je het handiger om de site van ISE in te stellen als startpagina. Op grote delen van het netwerk is het voor de gebruikers niet mogelijk om zelf hun startpagina te kiezen. Voor dit probleem is inmiddels een oplossing gevonden. Kijk op het i-net van ISE, onder het menu Hulp & Info.

Hoe kom ik in België?

Het i-net is internationaal opgezet. Er wordt dan ook intensief samengewerkt over de landsgrenzen heen, op dit moment vooral tussen Nederland en België. Er bestaan zelfs al gemeenschappelijke Belgisch-Nederlandse sites.

Het i-net van België is vanuit Nederland te bereiken. Het omgekeerde is natuurlijk ook mogelijk. Kijk op het i-net van ISE, onder het menu Hulp & Info.

Foto in de telefoongids?

Wil je met je foto in de telefoongids? Stuur dan een (echte of digitale) foto naar de redactie van Expertise. Zie onze adresgegevens in het colofon op de achterpagina.

De foto kan alleen worden geplaatst als je gegevens in de telefoongids correct zijn, inclusief je personeelsnummer (acht cijfers, zonodig met voorloophulp).

Voortgang huisvesting Woerden

De herhuisvesting van de OS-medewerkers in Woerden nadert langzaam maar zeker zijn voltooiing. Tot eind juli vinden nog diverse verhuizingen plaats. Daarna houdt het verhuisteam een maand rust.

Sinds het begin van dit jaar zijn er ruim 200 verhuisbewegingen gerealiseerd. De herhuisvesting van de OS-medewerkers in Woerden nadert langzaam maar zeker zijn voltooiing. Het verhuisteam draait inmiddels al maanden op volle toeren met gemiddeld tussen de 20 en de 25 bewegingen per week. Eind juli zullen er zo'n 400 verhuizingen zijn uitgevoerd.

De afgelopen weken zijn er wederom vele medewerkers van verschillende OS-disciplines van werkplek gewisseld. De focus is met name gericht geweest op het computergebouw en de bovenste verdiepingen van het kantoorgebouw. Diverse 'ketting-verhuizingen' hebben ook tot mutaties op de

overige verdiepingen geleid.

De laatste weken van juni kwamen met name de secretariaten van de sectoren Operations en Projects, het inrichten van de nieuwe testruimte op de computerzaal en het ontmantelen van de oude testruimte 02.44 aan de orde.

Begin juli volgden afrondende acties voor de sector Operations (computergebouw), werd de begane grond voor de sector Projects ingehuist en werd de huisvesting van diverse Proces-beheer- en Expertise-teams geoptimaliseerd.

In de tweede helft van juli zullen de medewerkers van de sector Projects die momenteel in het Tjasker-pand

bivakkeren naar locatie Polanerbaan 1 worden overgebracht. Afhankelijk van de tijd die resteert zullen dan nog optimalisatieacties binnen kamers worden uitgevoerd.

Gezien de vakantieplanning van het verhuisteam is besloten om alle activiteiten in de maand augustus stil te leggen. Vanaf begin september volgen resterende optimalisatieacties, zullen standplaatswijzigingen worden geëffectueerd, wordt een Arbo-controle qua vierkantemetergebruik uitgevoerd en zullen wisselruimten worden ontmanteld.

*René van Rijn,
OS Projects/Facilities, toestel 75738*

Verhuizing locatieteams

Locatieteam Herengracht

Op 13 juni is het Locatieteam Amsterdam Herengracht verhuist van het tuinhuis naar A04 S1.26. De telefoongegevens zijn ongewijzigd; de Service Desk is nog steeds bereikbaar op 16565.

Post gericht aan het locatieteam kan gestuurd worden naar interne huispostcode A04 S1.26.

Locatieteam Coolsingel

Op 28 mei is het Locatieteam Coolsingel verhuist. Het team is verhuist van de 3e etage naar het Entresol (tussenverdieping)

op de Coolsingel te Rotterdam. Telefonisch zijn er geen wijzigingen, de Service Desk is nog steeds bereikbaar op 16000.

Post gericht aan het Locatieteam kan gestuurd worden naar interne postcode R01.TV.01.

Ook het adres voor de aflevering van goederen is gewijzigd. Het was Hennekijnstraat 6 en is nu geworden: St. Luciastraat 64 (t.a.v. S.P. Rietveld, R01.TV.01), 3012 ET Rotterdam

Zie ook het artikel op pagina 14.



Marlies Bendsdorp

op weg naar meestertitel

Onze collega André Bendsdorp is een fanatiek schaker. Het schaakvirus heeft hij overgebracht op zijn dochters: de tweeling Marlies

Automatiseringscommissie

5 juni 2002

door Kees Heijnen

Behalve de gebruikelijke bespreking van de projectstatusrapportage, kwamen in de AC-vergadering van 5 juni onder andere de volgende onderwerpen aan de orde:

WebSphere

Ton Hagens gaf een presentatie over WebSphere. Doel is meer eenheid te creëren in webbased applicaties. Vorig jaar is een keuze gemaakt, daarna heeft een aantal pilots plaatsgevonden om eenduidig gebruik vast te stellen. De nieuwe productlijn is nu beschikbaar. Een aantal resterende zaken komt eind dit jaar en begin volgend jaar beschikbaar. Intranet- en internet-ontwikkelingen geschieden voortaan met behulp van WebSphere.

Infrastructuur

René van Vliet gaf een presentatie over de vervanging van het VPN voor het kantorennet door DSL, met uitzondering van ATM. De te behalen baten zijn zeer groot; de terugverdientijd is kleiner dan een jaar. De

AC is hiermee akkoord gegaan. De consequenties voor ATM (de backbone van het voormalige MP-netwerk) zullen beschreven worden. Tevens werd een presentatie gegeven over het Wide Area-netwerk tussen de hoofdkantoorlocaties. De terugverdientijd is hier langer. Dit onderwerp zal besproken worden in de Raad van Bestuur.

Nulmeting office equipment

Een presentatie door Gertjan van der Leer gaf aan dat een opschoning van administraties van de drie oud-banken m.b.t. office equipment tot een beter inzicht heeft geleid (o.a. wat staat waar). Herallocatie van kosten gaat nu plaatsvinden; de kosten zijn thans zuiverder toe te wijzen. De procesbeheerders zijn nu ook uit de integrale kostprijs gehaald en worden apart zichtbaar gemaakt op de factuur.

Tijdens de inventarisatie zijn 11.000 machines geïnventariseerd. 2.300

machines zijn nog niet gemeld c.q. bevestigd door de metiers. Deze 2.300 blijven qua kosten voorlopig op basis van de huidige administratie doorbelast worden. Er loopt nog steeds een actie om de allocatie van deze machines helder te krijgen.

Budget en tarieven

De eerste vier maanden van dit jaar blijft ISE ca. € 7 miljoen onder budget. Rekening dient nog gehouden te worden met de komende CAO-aanpassingen. Per 1 juli zal bijstelling van tarieven gaan plaatsvinden. Op die wijze wordt het overschot van ISE teruggegeven aan de metiers.

Kosten elektronisch betalingsverkeer

Gemeld werd dat A&P actie gaat ondernemen om de kosten van elektronisch betalingsverkeer terug te brengen. MEC heeft ook een onderzoek lopen. A&P en MEC zullen gaan samenwerken op dit gebied.

en Laura. De nieuwe zusjes Polgar? Nee, het plezier in het schaken staat voorop.

Met haar zestien jaar was Marlies Bensdorp onlangs de jongste deelnemer aan het Nederlands Kampioenschap in Leeuwarden. Daar behaalde ze een fraaie vierde plaats, met een score van 5,5 punten. Deze score is voldoende voor haar eerste vrouwenmeesternorm. Nog twee normen, dan mag de scholiere uit Maarssen zich internationaal meester bij de vrouwen (WIM) noemen. Volgens grootmeester Harmen Jongman, Marlies' privétrainer, heeft ze zelfs de potentie om de titel van WGM (grootmeester bij de vrouwen) te bereiken.

Marlies begint zo langzamerhand een

aardige erelijst op te bouwen. Viermaal op rij werd ze Nederlands kampioen bij de meisjes. En vorig jaar eindigde ze als twaalfde op het WK. Ze leerde op haar negende jaar schaken, een half jaar nadat haar tweelingzus Laura zich de beginselen van het spel had eigen gemaakt. Gek genoeg gebeurde dat op school en niet thuis, hoewel hun vader best een fanatiek schaker is. "Hij deed er in die tijd niet zoveel aan. Onze oudste zus had hij wel schaken geleerd, maar ze vond het niet leuk. Hij had er denk ik geen zin in het nog eens met ons te proberen. Inmiddels is hij weer enthousiast geworden. Door ons."

De vergelijking met de Hongaarse zusjes Polgar gaat niet op. Die hebben een Spartaanse, volledig op het

schaken gerichte opvoeding gekregen. "Voor mij is het belangrijk dat ik het leuk vind. Natuurlijk fascineert de sport mij en dat zal wel zo blijven, maar het plezier in het schaken staat voorop. Het valt sowieso niet mee om van schaken je beroep te maken. Voor een vrouw is dat nog lastiger. Waarschijnlijk ga ik rechten studeren."

Marlies blijft wel tijd en energie steken in het schaken. Bijvoorbeeld met het tweede team van schaakclub Utrecht, waarvoor de beste jeugdspelers van Nederland gerecruteerd zijn. Dat team van talentvolle jongeren gaat een aanval doen op de gevestigde orde. "En eind september heb ik dan het EK jeugd. Ik stippel niets uit. Op dit moment heb ik eigenlijk maar één doel en dat is de titel van WIM."

bron: *Utrechts Nieuwsblad*,
1 juli 2002

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 juli 2002

Remco Kolmsberg (OS Expertise Teams)

1 augustus 2002

Hans Hopstaken, Development / FCO Corporate Center, team FCO Projecten

1 september 2002

Christian Teitink, Development / FTI Effectensystemen

4 september 2002

Kar Shing Man, Development / FCO Corporate Center, team FCO Beheer

Uit dienst

1 mei 2002

Bas van den Bout (leeftijdsvierlof)

1 juni 2002

Jos Vergouwe (leeftijdsvierlof)

1 juli 2002

Henk Sandkuijl (leeftijdsvierlof)
Fred Pijper (leeftijdsvierlof)
Peter Prins (leeftijdsvierlof)
Ger Veuger (leeftijdsvierlof)

1 augustus 2002

Henk Huisman (VUT)

Jubilea

1 juli 2002

Valentijn ter Burg, 12½ jaar
Evert Guldemon, 25 jaar
Lideke Klouwer-Struik, 12½ jaar
Dig Tazelaar, 25 jaar

4 juli 2002

Peter Berghuis, 25 jaar

1 augustus 2002

Alex van Beusekom, 25 jaar
Peter Warmerdam, 12½ jaar

1 september 2002

Hans van Ewijk, 12½ jaar
Tom Louwman, 25 jaar
Gert-Jan Spoel, 25 jaar

10 september 2002

Theo van Santen, 40 jaar

Geboren

5 juni 2002

Zanthe Theresa Anna, dochter van Harm en Kitty Janssen-Seuren



9 juni 2002

Bart, zoon van Karine en Henk van Mourik

Vaarwel

Na een dienstverband van bijna 34 jaar, ben ik per 31 mei 2002 met leeftijdsvierlof gegaan. Collegae en andere bekenden dank ik voor de prettige sfeer en samenwerking. U allen een fijne en gezonde toekomst gewenst.

Jos Vergouwe

Na ruim 33 jaar gewerkt te hebben bij Fortis Bank, waarvan de langste tijd bij CB Woerden, ben ik op 3 juni met leeftijdsvierlof gegaan. Ik wil eenieder bedanken voor de samenwerking, collegialiteit en persoonlijke interesse en wens jullie allen het beste toe en zeker veel wijsheid in de komende tijd.

Henk Sandkuijl

(h.sandkuijl@inter.nl.net)

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt één keer per maand. Expertise is ook te vinden op het i-net van ISE.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W03.03.18
telefoon (030) 2573869

Redactie: Nico Spilt

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

Kopij ontvangen wij het liefst elektronisch via
Loket Communicatie ISE
(loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com).
Via dit loket kunnen ook berichten voor i-net worden doorgegeven.

Per 1 juli is Arjan Bos overgestapt van Facility Management (Postservices Woerden) naar ISE Operations (Post Processing). Arjan werkt nu bij het team Verzending.

