

In dit nummer:

- 1 Op weg naar de nieuwe Infrastructure-organisatie
- 2 Open dag Woerden groot succes
- 3 Klanttevredenheid vertoont stijgende lijn
- 4 Ton Hagens terug naar IPS
- 5 Veranderingen binnen HRM ISE
- 5 Ondernemingsraad
- 6 Integratie SAM en Development
- 7 Welkom collega's van Informatie Management en Contact Centre
- 7 Personeelsvereniging
- 7 Bedrijfsarts ISE
- 8 Het grootste kantoor van Fortis Bank. Nieuwe apparatuur voor Saldo- en transactielijn.
- 10 Integratie Tivoli-omgevingen
- 12 Toen wij van Rotterdam vertrokken
- 14 Krediet Voorzieningen Administratie (KVA) in productie
- 16 Hoe snel is dat systeem? Performancetesten met LoadRunner.
- 18 Kennismaking met de Groupwaregroep.
- 20 Game LAN-party op zaterdag 31 mei 2003
- 20 Vier jaar cel voor inbraak in computer
- 21 Automatiseringscommissie 21 januari 2003
- 22 Automatiseringscommissie 12 maart 2003
- 23 Stuurgroep Projecten en CORE
- 24 Personalia
- 24 Colofon

Gertjan van der Leer:

“Bewaar het goede en bewaak de resultaten”

Op weg naar de nieuwe Infrastructure-organisatie

In maart gaf Gertjan van der Leer weer een aantal presentaties voor alle medewerkers van OS en andere geïnteresseerden binnen ISE. Dit als vervolg op zijn “zeepkistsessies” van november over fase 1 van de veranderingen in de organisatie van OS. Het veranderingsproces is nu fase 2 ingegaan. In deze fase worden de technische domeinen definitief vastgesteld, en wordt de organisatie van de sectoren Projecten en Expertiseteams aangepast.

Gertjan ging uitgebreid in op de vraag wat cross border werken voor Infrastructure - de nieuwe naam van OS - gaat betekenen. Dit op het gebied van middelen (catalogue of means) en projecten (voorbeelden hiervan zijn WebSphere, Bermuda, Globe/Fidessa). Er zijn veel goede redenen om cross border te gaan werken, maar het zal niet eenvoudig zijn om telkens weer de voordelen ervan te realiseren. Er moet veel worden gereisd om te kunnen overleggen met onze Belgische en Luxemburgse collega's, en de besluitvormingstrajecten zijn vaak veel complexer.

Daarom is het van belang om een aantal uitgangspunten vast te houden. De succesfactoren van onze huidige aanpak moeten we behouden. Denk daarbij aan het intact houden van processen en procedures, het helder houden van het onderscheid tussen de project- en de beheeractiviteiten, de rol van de service manager en het behouden van de dedication naar de business lines.

Voor wat betreft de medewerkers geldt: bij verandering van organisatie volgen zij hun werk en dat geldt ook voor leidinggevend. Kortom: de organisatie verandert, maar de werkwijze en de procedures blijven intact, de dienstver-



Gertjan van der Leer

lening aan de business lines blijft ten minste gelijk, de dedicated teams blijven intact, de verantwoordelijkheden veranderen slechts beperkt, een gelimiteerd aantal medewerkers krijgt een andere leidinggevende.

Vervolgens schetste Gertjan hoe de voorgenomen organisatie van Infrastructure eruit gaat zien. Ook gaf hij aan volgens welke stappen fase 2 van de implementatie zal verlopen. Een en ander wordt begeleid door een Change

Team, bestaande uit Loek Bles, Ettienne Gmelich Meijling, Riet van der Vliet en Bob Zuidema. Dit Change Team heeft zich beziggehouden met het doen van voorstellen voor de bemanning van de technische domeinen, het beleggen van de infrastructurele projecten naar de technische domeinen en het voorbereiden van gesprekken met de medewerkers.

Het streven is om het proces eind april te hebben afgerond, wat uiteraard samenhangt met de OR-adviesprocedu-

re (inmiddels afgerond - red.). Met de OR-commissie ISE vond en vindt overigens regelmatig overleg plaats.

Onder andere uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat er een stijgende lijn in de dienstverlening zichtbaar is voor de business lines. Maar we zullen nog verder moeten verbeteren. De verandering van de organisatie is noodzakelijk vanwege de cross border-activiteiten die op ons afkomen. De organisatie moet dus wel veranderen, maar onze werkwijze en procedures niet. De orga-

nisatie verandert, maar de dienstverlening blijft gelijk of (liever nog) wordt beter. Gertjan beklemtoonde: bewaar het goede en bewaak de resultaten.

De volledige presentie van Gertjan van der Leer is te vinden op i-net ISE, onder het menu Actueel. Op i-net is ook informatie te vinden over de voorgenomen nieuwe organisatie. Een artikel over het klanttevredenheidsonderzoek staat op de pagina hiernaast.

Nico Spilt

Open dag Woerden groot succes

De open dag van 5 april was een groot succes. Zo'n 250 collega's en aanhang maakten gebruik van de gelegenheid om een kijkje te nemen achter de schermen van het rekencentrum. Achtereenvolgens werden de bezoekers rondgeleid over de "brug", de computerzaal, de afdeling nabewerking & verzen-

ding en de technische ruimten. Diverse collega's hadden zich op hun vrije zaterdag beschikbaar gesteld om te fungeren als gastheer of -vrouw. Mede dankzij hun inzet is de open dag vlekkeloos verlopen. Mogelijk vindt er over een jaar of twee een herhaling plaats.



Klanttevredenheid vertoont stijgende lijn

Voor de tweede keer heeft ISE een klanttevredenheidsonderzoek verricht. Scoorden we in 2001 een magere 5,5, een jaar later bleek het cijfer met een vol punt gestegen te zijn tot 6,5. De business lines zijn dus duidelijk meer tevreden over het functioneren van ISE.

Een andere verbetering is dat de uitkomsten veel dichterbij elkaar liggen. In 2001 waren er soms nog grote verschillen in de uitkomsten. In 2002 heeft meer dan 85% van de respondenten ISE positief beoordeeld. De cijfers variëren tussen de 6 en de 7; lage cijfers onder de 4 komen nagenoeg niet meer voor. In de grafiek staan de scores voor de door ISE geleverde en voor de klant herkenbare diensten. Links staat de gemiddelde score (overall mean) en rechts het aantal respondenten (count). De scores hebben geen betrekking op het functioneren van een specifieke afdeling binnen ISE.

Het klanttevredenheidsonderzoek is dit keer volledig elektronisch uitgevoerd. Op een speciale site op i-net kon een enquête worden ingevuld. Normaal zitten er veel schakels tussen de eindgebruiker en ISE. Daardoor kan het zijn dat wij ons niet bewust zijn van kansen om de dienstverlening aan de eindgebruiker te verbeteren. Bij het klanttevredenheidsonderzoek is dankzij de klantteams de enquête ingevuld door een dwarsdoorsnede van de eindgebruikers.

Op de middelbare school is volgens Gertjan van der Leer menigeen al dik tevreden met een 6,5, maar het rapportcijfer kan volgens het MT ISE zeker nog hoger. Dat is ook de mening van Bob Zuidema en Frank Koomen, die het klanttevredenheidsonderzoek hebben uitgevoerd. “We zijn op de goede weg, maar we moeten deze opgaande lijn doortrekken naar een 7. We moeten ons consequent blijven verbeteren, want bij de klant treedt ook gewinning op. Je zult zien dat als je op hetzelfde niveau blijft, je de volgende keer een lager cijfer krijgt.”

Om de 7 te bereiken zijn de resultaten van het onderzoek gebruikt om een lijst met verbeteracties op te stellen. De verbeteracties zijn vooral bedoeld om de onderwerpen te verbeteren waarvan de gemiddelde score niet of net voldoende is. Op i-net is de presentatie over het onderzoek gepubliceerd waarin de scores op alle onderwerpen zijn opgenomen.

Elke verbeteractie is gekoppeld aan de drie volgende aandachtspunten voor

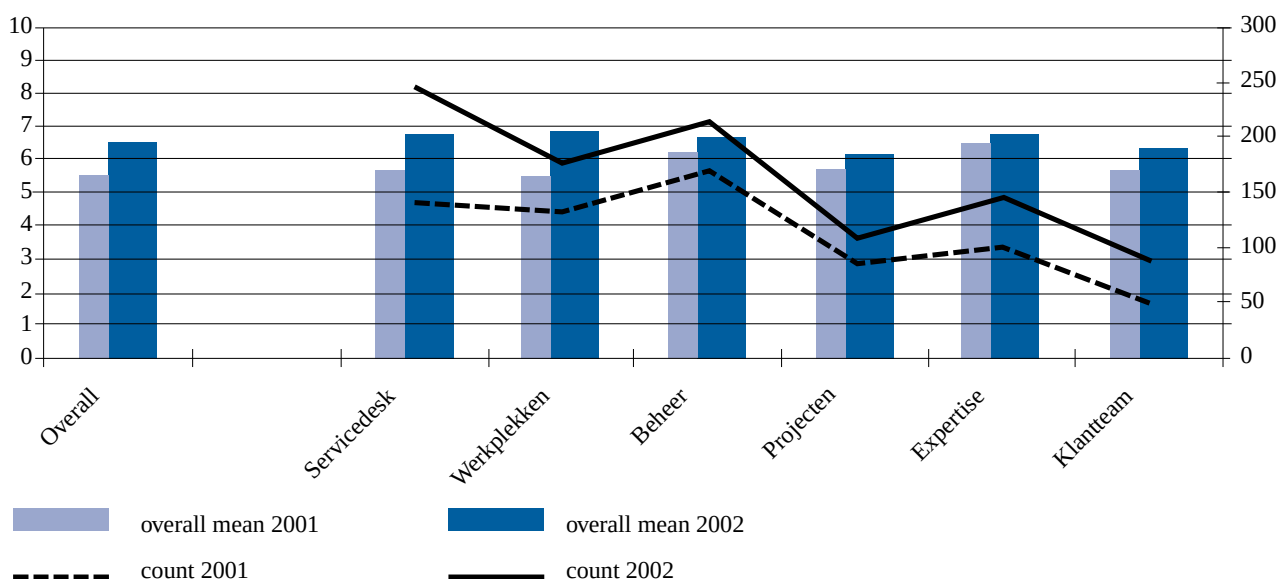
ISE: communicatie met de klant, transparantie van de ISE-organisatie en flexibiliteit van de ISE-organisatie.

Bij projecten bijvoorbeeld zie je dat er in de voorfase veel aandacht wordt besteed aan wat er allemaal moet gebeuren. Daar hebben we o.a. de Stuurgroep Projecten en het CORE voor die zich buigen over projectvoorstellen en -definities en de Plannen van Aanpak. Maar als een project eenmaal loopt hoor je soms toch dat een klant voor verrassingen komt te staan. Hier moet dan nog het nodige aan tijdige en correcte communicatie worden gedaan.

De enquête is een perfect hulpmiddel om de klanttevredenheid te meten. Het is uitgegroeid tot een instrument dat zonder veel inspanningen elk jaar gebruikt kan worden.

Op 25 april neemt de Automatiseringscommissie een besluit over de actiepunten die worden aangepakt en over de prioriteiten waarmee dat gaat gebeuren.

Voor meer informatie over de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek ISE kun je contact opnemen met Frank Koomen (80877) of Bob Zuidema (83612).





Ton Hagens terug naar IPS

Ton Hagens heeft ISE al weer verlaten, terug naar 'zijn' IPS. Hij kwam juni 2001 naar ISE vanuit IPS waar hij programmamanager E-commerce was. Bij ISE werd hij aangesteld als coördinator van de E-commerce-activiteiten, waarvan de introductie van het WebSphere-platform in Nederland en cross-border het belangrijkste wapenfeit was. Hij rapporteerde aan Bert Schoenmakers en was lid van het MT van ISE.

Bij de vorming van de klantteams in de herfst van 2001 werd hij aangewezen als voorzitter van het klantteam IPS. Snel daarna, bij de reorganisatie van het hoofdkantoor IPS, is besloten om alle IT-activiteiten van IPS naar ISE te verplaatsen. Bij velen is deze verhuizing bekend als de transfer van IPS IM/AO maar het betreft ook enkele onderdelen van het IPS Contact Center, totaal zo'n 50 nieuwe ISE-collega's die overgekomen zijn van IPS.

Vanaf dat moment is er een samenwerking op gang gekomen waarin het klantteam IPS en IM/AO als een team onder Ton's leiding zijn gaan opereren. Zij noemden zich het IPS-team. De ex-IPS-ers zijn per 1 januari 2003 formeel bij ISE ingedeeld in een aparte divisie die IM/IPS heet, die onder leiding van Ton Hagens staat.

In de afgelopen weken hebben deze nieuwe collega's grotendeels al hun definitieve plek gevonden in de ISE-organisatie en enkele daarbuiten. Voor sommige van hen zal dat de komende weken nog plaatsvinden. Ton was ook heel actief in cross-border ISE-verband, in combinatie met de GIM voor IPS, Dominique Fagnoule en in de Global Architecture Board.

Al met al een actieve collega die ons per 1 april heeft verlaten, alhoewel hij als BIM bij IPS natuurlijk nauw betrokken blijft bij ISE. Tijd voor een paar vragen aan Ton over deze opvallende transfer.

Waarom ga je eigenlijk weg?

Het lijkt een beetje op de situatie die er was toen ik van IPS naar ISE ging. De basis onder het toekomstige E-commerce-programma dat voor IPS moest gebeuren, moest binnen ISE gelegd worden. Dat was hard nodig en binnen IPS was er een prima opvolger voor mij voorhanden: Patrick Huis in 't Veld.

Nu is IPS in een fase gekomen waarin veel moet gebeuren om de strategie die nodig is om IPS in de Nederlandse markt een betere positie te geven, te gaan vertalen naar de ICT-behoefte. Het management van IPS had dringend behoefte aan ondersteuning op dit gebied en dat is beter vorm te geven vanuit IPS zelf dan vanuit ISE. En opnieuw is er een prima opvolger voorhanden als voorzitter van het klantteam, zelfs twee: Patrick Huis in 't Veld en Cees Jongeling.

Hoe gaat het verder binnen het klantteam IPS?

Jos van Dongen, het voormalig hoofd van IM/AO heeft per 1 maart een nieuwe functie aanvaard binnen OS, dus het klantteam bestaat nu uit Patrick Huis in 't Veld (DEV), Cees Jongeling (SAM) en Ben Sluis (OS). Zij kunnen samen prima de kar trekken. Vanuit IPS zal ik hen uiteraard blijven steunen. Zij kennen mij al als een kritische voorzitter die veel van hen vraagt in de dienstverlening aan IPS, en dat zal zo blijven. Mijn rol in het MT van ISE wordt niet opgevolgd. Logisch gezien de ontwikkeling om ISE cross-border gelijk te trekken.

En E-commerce is nu definitief weg?

Dat was per 1 januari al gestopt. De internet-hype is absoluut over, dus er waren geen bijzondere initiatieven meer, alleen nog gewoon gebruik van internet-techniek. En de WebSphere-ontwikkelingen waren in de herfst van 2002 al overgedragen aan het klantteam Infra en als gewone activiteiten voortgezet. WebSphere is weliswaar nog niet klaar, ook de standaard security-oplossingen moeten nog opgeleverd worden, maar dat gebeurt allemaal als gewone infra-projecten en niet meer met mijn coördinatie.

Ook het WebSphere Competence Centre (voorheen E-center) is een gewone afdeling geworden die in de verschillende developmentteams haar diensten levert bij steeds meer applicaties. Nog wel een spannende ontwikkeling, maar er is geen bijzonder management meer nodig.

Wat staat er allemaal te gebeuren bij IPS?

Ik zal als BIM, samen met Els Smits, vorm gaan geven aan de ICT-strategie van IPS. Ik rapporteer aan de nieuwe general manager Edwin Prevoo. Hij is zelf ook bijzonder betrokken hierbij, want retailbanking is in zeer hoge mate afhankelijk van ICT en dus van ISE. Samen zullen we de komende tijd de nieuwe lijnen uit gaan zetten.

Qua IPS-bemanning met specifieke aandacht voor IT, zal het waarschijnlijk hierbij blijven, want we zullen de kwaliteiten van de ISE-collega's verder gaan uitdagen. Veel van de onderwerpen die nog belangrijker worden voor IPS kennen we al: de aandacht voor de verkoop aan onze klanten en de distributie van een perfecte dienstverlening in alle kanalen van IPS. Je zou kunnen zeggen dat IPS alleen bestaat uit klanten en kanalen. De producten die zij verkoopt en levert zijn immers afkomstig van andere onderdelen van Fortis Bank en van Fortis ASR. De CRM-systemen worden nog belangrij-

ker. Het K&MI team (Klant & Management Informatie) van DEV-IPS zal het druk gaan krijgen.

Maar ook van de andere onderdelen wordt veel verwacht. Tegelijk moeten we op de kosten letten. Retailbankieren is altijd een business waar we op de kosten moeten letten, maar in het geval van IPS in de huidige marktomstandigheden is dat nog belangrijker. Deze dubbele uitdaging is de afgelopen jaren gelukt omdat we steeds efficiënter werden, met name in de exploitatie. Moet dus blijven lukken in de komende jaren!

En cross-border?

IPS heeft nog niet veel cross-border. Alhoewel de samenwerking op gang begint te komen. Bijvoorbeeld op het gebied van Self-banking. Recent is ook besloten om de toekomstige releases van Online Banking te gaan baseren op de IPS België-oplossing. Daar heet internetbankieren PC-Banking. Nogal

verwarrend, omdat dat de naam was van het product dat IPS in Nederland net uitgefaseerd heeft en dat als losse pc-applicatie werkte. Maar ook op het gebied van leads generatie is er een begin van samenwerking. Dat wordt vast meer in de toekomst.

De cross-borderontwikkelingen binnen ISE gaan in een sneltreinvaart, in ieder geval sneller dan die van IPS. In de Global Architecture Board waar ik de afgelopen tijd in zat, was er al echt sprake van internationale samenwerking waarin we proberen een gezamenlijke Benelux-bank vorm te geven vanuit de IT. In zo'n groep van IT-architecten gaat dat al best goed, maar de dagelijkse werkelijkheid in de verschillende onderdelen van Fortis Bank en ISE daarbinnen is een stuk lastiger.

In ieder geval heb ik af en toe mijn Frans kunnen oefenen. Sowieso handig als je dat spreekt, omdat er af en toe toch in de moederstaal gesproken

wordt, dus met Vlamingen in het Nederlands en met Franstaligen in het Frans. Ook Luxemburgers beheersen het Frans prima. Engels lukt iedereen wel, maar een beetje meertaligheid is nooit weg. Ik ervaar het als een echte uitdaging, leuk maar wel lastig!

Wat ga je de komende tijd doen?

Eerst nog de integratie van IM/IPS binnen ISE afronden. Ook na de formele overstap naar IPS blijf ik dat doen, maar de meeste collega's binnen IM/IPS zijn al op hun definitieve plek aangekomen. Verder ga ik verhuizen naar Utrecht, tussen de nieuwe IPS-collega's. En ik ben al begonnen met de gesprekken en gedachtevorming rondom de IPS-strategie en dat zal de komende steeds verder uitbreiden. Voor het klantteam IPS zal ik nadrukkelijk aanwezig blijven, maar dan als BIM. En ik zal nog zeer vaak in Woerden zijn. Eigenlijk geen afscheid dus maar een voortzetting in een andere rolverdeling!

Veranderingen binnen HRM ISE

De afgelopen tijd zijn er verschillende personele verschuivingen geweest binnen de HRM-afdeling die voor ISE werkt. Een overzicht.

De HRM'ers die dedicated voor ISE werken, zijn medio 2002 organisatorisch vanuit de ISE-organisatie naar de centrale HRM-afdeling overgeplaatst. Eind 2002 is er bij HRM-centraal nogal wat veranderd. De HRM-afdelingen die voor de support-units van Fortis Bank werken zijn samen-gevoegd in één afdeling HRM Support. Deze afdeling is cross border (België, Nederland en Luxemburg) georganiseerd; de mate van dedication is ongewijzigd. Marianne Vael geeft leiding aan de HRM Supportafdeling.

Mede als gevolg van de global-aanpak zijn er ook binnen HRM ISE een aantal personele verschuivingen:

- Kees Pelgrims, tot 1 januari 2003 personeelsmanager van ISE, is nu cross border personeelsmanager voor Facilites.
- Wim de Wit, sinds 1 januari 2003 werkzaam bij Fortis Bank België, is vanaf deze datum de cross border personeelsmanager voor ISE. Wim is wekelijks in Nederland. Hij is als personeelsmanager verantwoordelijk voor HRM-onderwerpen binnen ISE Global en heeft daarmee een functionele lijn met het management van ISE Global.

- Riet van der Vliet vervult binnen HRM ISE Nederland een coördinerende rol.

Verder is er een wijziging in de samenstelling van de groep personeelsadviseurs. Nancy Elbers, tot voor kort werkzaam voor Development Rotterdam, werkt sinds 1 maart voor Credits dat ook door HRM Support wordt ondersteund. Als gevolg hiervan waren een aantal wijzigingen in de toewijzing van de personeelsadviseurs aan de diverse aandachtsgebieden noodzakelijk. Binnen HRM ISE is getracht hiermee ook in te spelen op te verwachten



ontwikkelingen op korte termijn binnen Operational Services, Development en Strategisch Account Management.

De taakverdeling van de personeelsadviseurs en de support-medewerkers kun je vinden op i-net ISE, onder het menu Personeel.

Ondernemingsraad

De commissie ISE van de ondernemingsraad heeft regelmatig overleg met het management van ISE. Vaste gesprekspartners zijn Gertjan van der Leer en Riet van der Vliet. Afhankelijk van de te bespreken onderwerpen schuiven ook anderen aan. Actuele onderwerpen zijn uiteraard de aanpassingen van de OS-organisatie, waarover de OR inmiddels advies heeft uitgebracht, en de samenwerking van SAM en Development, waarover inmiddels een eerste concept-adviesaanvraag is voorgelegd aan de commissie.

Daarnaast komen andere onderwerpen aan de orde, voor zover die ISE betreffen of gevolgen kunnen hebben voor de ISE-organisatie. Dat kunnen ook zaken zijn die vanuit de achterban worden aangedragen.

De commissie ISE bestaat uit Nanda Stuurman (voorzitter), Ruud Schaad, Hans Span en Nico Spilt. In juni zal ook Sander Koopman toetreden tot de commissie. Secretaris van de commissie is Ellen Dekker van het OR-bureau. Hans Bak, lid van de vorige OR-commissie, blijft voorlopig betrokken bij het werk van de nieuwe commissie.

Integratie SAM en Development

Zoals bekend lopen er verschillende processen om de organisatie van ISE Nederland aan te passen. Doel hiervan is om het samenwerken op cross border-niveau eenvoudiger te maken. Een van die processen betreft het samenvoegen van SAM en Development tot een nieuwe organisatorische eenheid, onder de naam Application Management.

Op 17 december vorig jaar is een en ander toegelicht in een kick-off sessie voor de leden van de klantteams (Account Managers en Development Managers). Op 11 maart vond er een tussenrapportage plaats aan hetzelfde gezelschap. Hierin deelden Jan van Rutte, Jos Vallinga en Kees Heijnen mee dat er nog veel te bespreken was, zodat de aanvankelijk geplande datum waarop Application Management van

start zou gaan - 1 april 2003 - niet gehaald zal worden. Snelheid mag niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid, vandaar dat gekozen is voor enig uitstel.

Local Information Managers (LIM's) zullen de rol overnemen die voorheen door de Account Managers en Development Managers werden vervuld. Het is duidelijk dat dat geen eenvoudige rol is.

De ideale LIM kan zowel goed met klanten onderhandelen als goed leiding geven. Zulke duizendpoten zijn er niet veel, dus is het zaak om ervoor te zorgen dat deze competenties op een andere manier in het klantteam zijn terug te vinden.

De inventarisatie door de klantteamleden is gereed. Daar bestaan grote verschillen tussen, variërend van een A4-tje tot een compleet afdelingsplan met personele bezetting. Deze verschillen hangen overigens ook samen met verschillen tussen de business lines. Op basis van deze inventarisaties is een concept-adviesaanvraag voorbereid door de projectgroep. Deze projectgroep bestond uit Hubertie van Kruining, Patrick Huis in 't Veld, Margreet Bruin en Riet van der Vliet. De projectgroep is inmiddels ontbonden.

De concept-adviesaanvraag is onlangs besproken met de OR-commissie ISE. Er wordt nu gewerkt aan een definitieve adviesaanvraag. Het hele proces is gericht op verbetering van de dienstverlening. Er is geen sprake van personeelsreductie of verhuizing van medewerkers.

Tijdens de bijeenkomst op 11 maart kwam ook de communicatie ter sprake zoals die tot nog toe heeft plaatsgevonden. Die communicatie is tot nu toe beperkt gebleven tot de eerste laag van het lijnmanagement binnen SAM en Development. In mei zullen er presentaties plaatsvinden voor de medewerkers van SAM en Development.

Status vorming Application Management NL

bron: Memo aan klantteamleden en leidinggevenden, 1 april 2003

De afgelopen maanden is er gewerkt aan een adviesaanvraag voor de OR met betrekking tot de vorming van de nieuwe divisie Application Management. Jullie bijdrage, zoals die afgelopen januari is opgeleverd, heeft ons fors geholpen en in staat gesteld om algemene kaders te ontwikkelen voor de nieuwe divisie.

Kortgeleden is de OR-cie ISE geïnformeerd over de voorgenomen wijziging. Binnen de concept-adviesaanvraag is nu echter aan de orde om een aantal punten verder uit te diepen. Het is om die reden dat wij de voorgenomen leidinggevenden willen uitnodigen ons daarbij te helpen.

Hieronder vinden jullie, per aandachtsgebied, degenen die wij bovenstaande medewerking verzoeken: MEC/Credits: Rolf Rovers; IPS: Patrick Huis in 't Veld; A&P: Louis Smulders; Private: Rob Heijne den Bak; Investment Bank: Paul van der Putten; Information Bank: Jos Vallinga; Security Service Center: Wim Hut; Corporate Control & Accounting: Henk Kutterink; Staven: Joop de Vries.

Kees Heijnen, Jos Vallinga

Welkom collega's van Informatie Management en Contact Centre

Sinds begin van dit jaar hebben we er bij ISE ongeveer 50 collega's bijgekregen. Echt nieuw zijn ze niet, want ze komen uit de IPS-organisatie, waar ze werkten bij de afdeling Informatie Management en Administratieve Organisatie (IM/AO) en bij de afdeling Services van het Contact Centre. Ook het hoofd van de afdeling IM/AO, Jos van Dongen, is overgekomen naar ISE. Aan hem vroegen we om een korte toelichting.

Jos: "IPS heeft vorig jaar besloten om zich te reorganiseren tot een puur verkoopgerichte organisatie. Alle andere activiteiten worden overgeheveld naar andere onderdelen van Fortis Bank. Dat geldt ook voor een deel van de activiteiten van IM/AO. Administratieve Organisatie is bij IPS gebleven, maar de activiteiten van Informatie Management zijn overgeheveld. Een deel daarvan is naar het nieuw gevormde Hypotheekbedrijf van Fortis Bank gegaan. De overige activiteiten zijn naar ISE gegaan, inclusief de medewerkers die deze activiteiten uitvoeren."

"Veel zaken hebben we direct kunnen toewijzen aan bepaalde afdelingen binnen ISE. Zo hebben we de groep Testen en Ondersteuning, die zich vooral bezighoudt met gebruikersacceptatietesten, ondergebracht bij OS Procesbeheer. Het Loket Automatiserings Aanvragen IPS (AAI) is naar OS Projecten gegaan. De overige activiteiten en daarbij behorende medewerkers, inclusief die van de afdeling Services van het Contact Centre van IPS, zijn ondergebracht in een tijdelijke afdeling: IM/IPS."

"Na allerlei OR-stappen is dit is de formele situatie per 1 januari. We zijn nu bezig om de activiteiten van IM/IPS

onder te brengen bij afdelingen van ISE, voornamelijk Development. Zo zal bij voorbeeld het cluster Bedrijfsinformatie van IM/AO als apart team worden ondergebracht bij de afdeling van Patrick Huis in 't Veld. Bij dit team, Klant & Management Informatie, zullen ook de activiteiten van de IWH-groep van Jannie Zeeman ondergebracht worden. Van de afdeling Services van het Contact Center is eind vorig jaar al een aantal beheerzaken ondergebracht bij OS. De applicatiezaken zullen ondergebracht worden bij Development. Voor een beperkt aantal mensen zijn we nog aan het kijken waar ze het beste geplaatst kunnen worden."

De operatie wordt uitgevoerd door de een projectgroep die bestaat uit Jos van Dongen, Patrick Huis in 't Veld (Development), Riet van der Vliet (HRM) en Ton Hagens (voorzitter). Reeds geplaatste medewerkers van IM zijn op dit moment op detachingsbasis overgeplaatst van Utrecht naar Woerden. Met de OR is afgesproken dat er voor de formele standplaatswijziging nog een aparte adviesaanvraag komt. Een zelfde gedragslijn geldt voor de betrokken medewerkers van Services Contact Centre.

Voor Jos van Dongen is Woerden geen onbekend terrein: "Voor mij is de cirkel rond, en dat geldt voor meer mensen. Wij zaten op het grensvlak van gebruiker en automatiseerder. Verschillende mensen hebben de overstap van de ene wereld naar de andere - en weer terug - al vaker gemaakt. Of de huidige beweging voordelen heeft? Ja, vanuit de door IPS gekozen strategie wel, maar het heeft ook nadelen, omdat IPS minder zelf kan doen en meer moet vertrouwen op anderen. De fte's zijn meegekomen, dus in die zin verandert er voor Fortis Bank niets. Voor wat mezelf betreft, ik ben binnen OS aan de slag gegaan als projectmanager."

Nico Spilt

Personeelsvereniging

Op 22 mei gaan we met de Personeelsvereniging karten bij Coronel in Den Haag. Omdat we een groot aantal deelnemers verwachten gaan we niet op de individuele toer maar gaan we teamraceren, een zogenaamde Endurance Race. Inschrijven kan uitsluitend per team van 6 personen.

In mei en juni vindt weer de bekende Fortis Regatta plaats. Ook worden tijdens de zomermaanden zeillessen

georganiseerd in Loosdrecht. Deze activiteiten worden georganiseerd door de Personeelsvereniging AMEV. Leden van de Personeelsvereniging Fortis

Bank kunnen hier met reductie aan deelnemen.

Kijk voor meer informatie over deze en andere activiteiten op de site van de Personeelsvereniging. Je vindt deze op i-net ISE onder het menu Personeel.

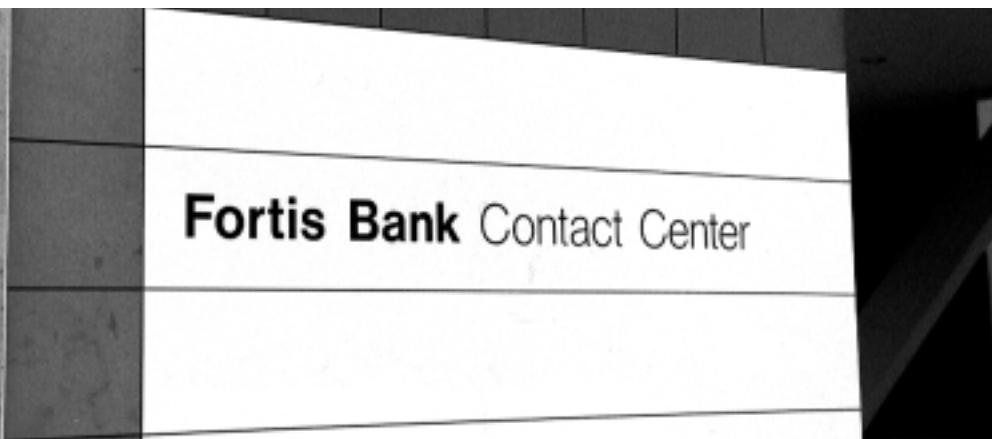
Bedrijfsarts ISE

Paul Koenders heeft de bedrijfsartstaken voor ISE overgenomen van Ad van Heijst. Het spreekuur vindt plaats op de donderdagmiddagen vanaf 13:30 uur op de Polanerbaan in Woerden. Afspraken voor dit spreekuur kunnen worden gemaakt via het secretariaat van de Arbodienst in Utrecht, toestel 80900.



Het grootste kantoor

In Amstelveen staat het grootste bankkantoor van Fortis Bank in Nederland. Dat wil zeggen: als je uitgaat van het aantal klanten dat hier dagelijks wordt geholpen. Die klanten zijn overigens niet te zien, want zij doen hun zaken per telefoon. De meeste telefoontjes worden afgehandeld door de computer: de bekende Saldo- en transactielijn van Fortis Bank. Via de computer kunnen klanten hun saldo opvragen en transacties doen. En als de klant dat wil, kan hij worden doorverbonden met een medewerker van het Contact Center.



Dit is allemaal niet nieuw, maar achter de schermen is de afgelopen maanden veel veranderd, vooral op technisch gebied. Zoiets is altijd een goede reden om er een verslaggever van Expertise op af te sturen. We spraken met Kees Sturru, projectleider ISE, en Hans van der Vlugt, systeembeheerder bij het Contact Center.

Vervolg op BVC-project

Kees: "Vorig jaar hebben we het BVC-project uitgevoerd, waarbij we de Contact Centers in Amstelveen en Rotterdam aan elkaar hebben gekoppeld.*) Als vervolg hierop hebben we ook de 'voice response units' vervangen, de sprekende computer van Fortis Bank. Daar waren verschillende redenen voor. Ten eerste waren de oude

voice response units aan het eind van hun Latijn. Als toekomstvastе oplossing, passend binnen de infrastructuur van Fortis Bank, is er gekozen voor apparatuur van IBM en voor WebSphere for Voice Response. Ten tweede wilden we af van de twee ingangen die we hadden, enerzijds de hoofdingang en kantoreningang en anderzijds de ingang voor de Saldo- en transactielijn. En ten derde wilden we een grotere flexibiliteit."

Hans: "We kunnen het systeem nu snel zelf aanpassen als dat nodig is, bijvoorbeeld om een vraag toe te voegen aan het keuzemenu. Vroeger moesten we dat door de externe leverancier laten doen, wat al gauw meer dan een week kostte. Zo hadden we in januari opeens

veel vragen over het vrijvallen van bedrijfsspaargelden. We konden toen snel een optie toevoegen aan het keuzemenu. Onze collega Marion Loenen heeft een heel goede telefoonstem, en we hebben onze eigen studio."

Het is dus mogelijk dat je af en toe een vrouwenstem hoort op de VRS. Maar de standaardteksten worden nog steeds uitgesproken door de professionele mannenstem die al jaren de teksten voor Fortis bank insprekt

Ergonomische verbeteringen

Een van de uitgangspunten van het project was dat de bestaande functionaliteit behouden zou blijven.

Kees: "De opzet van de Saldo- en transactielijn hebben we niet veranderd. Die zat goed in elkaar, dus die hebben we overgezet naar de nieuwe apparatuur. We hebben wel ergonomische verbeteringen doorgevoerd. Zo hoor je nu, als je je saldo opvraagt, ook het rekeningnummer waarvan het saldo wordt uitgesproken. En verder hebben we alle teksten gelijk getrokken, je hoort nu geen verschillen meer als 'toets uw rekeningnummer' of 'geef uw rekeningnummer.' Op een scherm kun je nu precies zien hoe klanten door de menu's lopen. Je ziet hoe sommige mensen moeite hebben met het maken van een keuze; ze komen dan drie keer langs hetzelfde menu. In dat geval moet je je afvragen of dat menu wel duidelijk is."

De applicatie is dus veel flexibeler geworden. Binnenkort komen er ook nieuwe mogelijkheden bij. Een daarvan betreft het extern overboeken. Klanten kunnen nu al via de computer geld overboeken tussen hun eigen rekeningen. Straks kunnen ze ook geld overmaken naar anderen. Dat dit eerder niet mogelijk was, had te maken met een eis van Audit: de apparatuur moet fysiek bij Fortis staan en niet bij een externe leverancier.

Hans: "Dat was dus nog een reden om de machines in eigen huis te halen. We

*) "De virtuele voorsprong van Fortis Bank", Expertise 25

van Fortis Bank

zijn nu aan het onderzoeken wat we er nog meer mee kunnen doen, ook voor anderen binnen Fortis.”

16 miljoen calls per jaar

Het systeem verwerkt per jaar ongeveer 16 miljoen telefoontjes - in jargon 'calls'. Per dag varieert dat van 30.000 tot meer dan 100.000 calls. De pieken liggen rond de dagen waarop salarissen en kinderbijslag worden uitbetaald, en aan het eind van het jaar. Tamelijk onbekend is dat er ook klanten zijn die bankieren bij AMEV. Hun rekening zit gewoon in Sprint, maar als ze de saldo- en transactielijn bellen worden ze hartelijk welkom geheten door AMEV Bank. Gemiddeld gaat dat om zo'n 800 calls per dag.

Klanten die via de hoofdingang of kantoreningang bellen en daar in het menu

kiezen voor saldo- of transactie-informatie, werden in de oude situatie doorverbonden met naar de saldo- en transactielijn via het openbare telefoonnet. Ook omgekeerd werden klanten die de saldo- en transactielijn belden en een agent wilden spreken doorverbonden via het openbare telefoonnet naar het contact center. Dit betekende extra kosten voor Fortis Bank. Met de introductie van het nieuwe systeem, worden deze telefoontjes niet meer via het openbare telefoonnet, maar intern doorverbonden. Bij elkaar betreft dat meer dan 10% van de 16 miljoen telefoontjes per jaar. Het nieuwe systeem levert dus een aanzienlijke kostenbesparing op.

De oude apparatuur bestond uit vijf machines die bij een externe leverancier in Rotterdam stonden. De nieuwe apparatuur, twee RS6000-computers,

staat in Amstelveen. Op elke computer zijn 210 telefoonlijnen aangesloten, zodat er 420 mensen tegelijk kunnen bellen. De kans dat een klant 'in gesprek' krijgt is uiterst klein, maar het telefoonverkeer neemt nog steeds toe, dus wordt er voortdurend in de gaten gehouden of de capaciteit nog voldoende is.

Geruisloze overgang

De overgang naar de nieuwe apparatuur is geruisloos verlopen. Kees: "We hebben het overdag gedaan, zonder dat de klanten er iets van merkten. Binnen drie dagen hebben we het volledige telefoonverkeer omgeleid van de oude naar de nieuwe machines. Het was wel spannend; het is namelijk ontzettend moeilijk om te testen of de machines en de verbindingen het aankunnen. Het enige wat je kunt testen is of de systemen, functioneel gezien, goed werken. We hebben wel een stresstest gedaan, waarbij we zoveel mogelijk mensen uit Tjasker en het Contact Center op een vrijdagmorgen precies om 11 uur tegelijk lieten bellen, om te kijken hoe het systeem zich hield."

Kees en Hans zijn vol lof over de samenwerking met de ontwikkelaars van IBM. Over en weer zijn ideeën en adviezen uitgewisseld. Het beheer van het systeem ligt nu volledig bij Fortis Bank zelf. Voor het aanpassen en uitbreiden van de applicatie zijn we, in tegenstelling tot vroeger, niet langer afhankelijk van de leverancier.

Kees: "Met de inrichting van het beheer van de RS6000 zijn grote vorderingen gemaakt. De vorige keer hebben we hierbij wat kanttekeningen gemaakt, maar inmiddels is het beheer ingeregeld en wordt er stand-by gelopen. De saldo- en transactielijn en de hoofdingang zijn 7x24 uur in de lucht. Via 'Amstelveen' hebben de meeste klanten hun contact met Fortis Bank; dit is het grootste kantoor van Nederland."

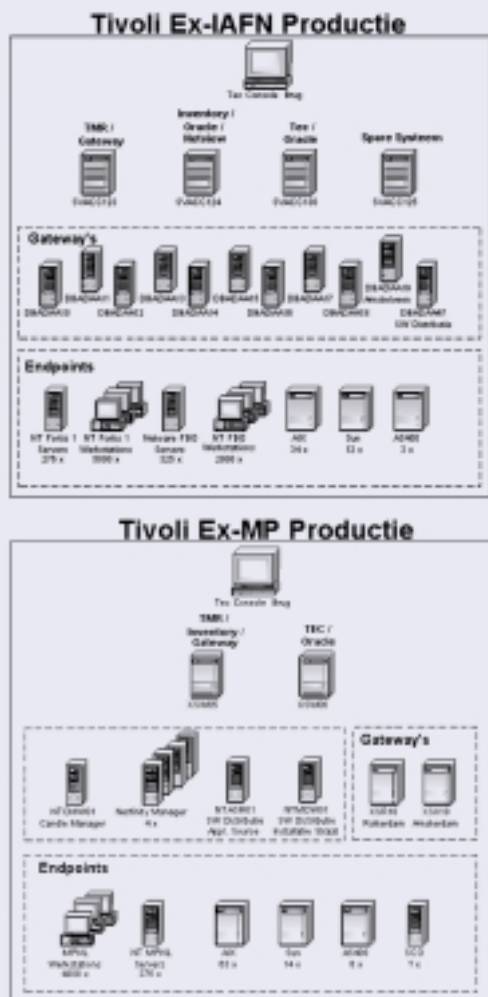
Nico Spilt

De standaardteksten van de saldo- en transactielijn worden ingesproken door een acteur, in een professionele studio. Maar soms moet er snel een tekst worden toegevoegd, zoals aan het begin van dit jaar toen er opeens veel vragen kwamen over het vrijvallen van bedrijfsspaargelden. In zo'n geval wordt de eigen studio van het Contact Center in Amstelveen in paraatheid gebracht en spreekt Marion Loenen de gewenste tekst in.

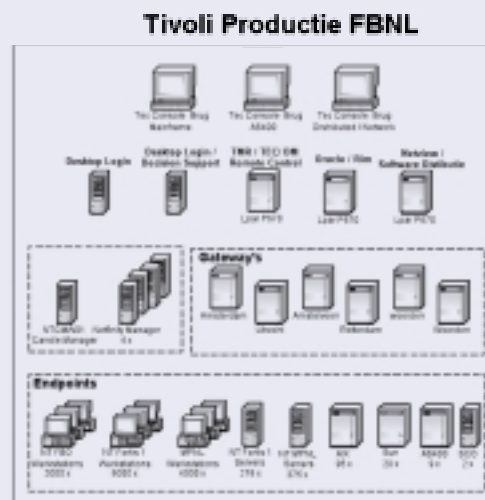
Aan de knoppen zit systeembeheerder Hans van der Vlugt, die ervoor zorgt dat de tekst in de computer wordt opgeslagen en dat het keuzemenu wordt aangepast. Met het nieuwe systeem kan een aanpassing binnen een uur operationeel zijn, terwijl het vroeger minstens een week duurde om het menu te laten aanpassen door de leverancier.



Met Tivoli kan de volledige IT-omgeving bewaakt worden



Integratie / Migratie van de twee Ex-Tivoli omgevingen naar de FBNL Tivoliomgeving



De tijd van de eenzame mainframe-computer, waar een handjevol specialisten zich om bekommerde, is voorbij. Tegenwoordig bestaat het machinepark uit vele honderden servers, midrange-systemen en netwerken die alles met elkaar verbinden. Het handjevol specialisten is uitgegroeid tot een grote IT-organisatie, met afdelingen die allemaal hun eigen deelgebied bestrijken.

Daardoor is het lastig geworden om overzicht te houden op het verband tussen alle componenten. Als er ergens een server plat gaat, of als er ergens in een van de vele kabels een kink komt, dan kan het lastig zijn om het probleem te localiseren en te verhelpen. Laat staan te weten welke bedrijfsonderdelen er last van hebben. Dat is vervelend, vooral voor de gebruikers van de systemen.

Pakket hulpmiddelen

Om dit probleem te lijf te gaan is een pakket hulpmiddelen in huis gehaald.

Dat pakket heet Tivoli en bestaat uit diverse onderdelen. Die onderdelen zorgen er samen voor dat de volledige IT-omgeving gemonitord en gewijzigd kan worden. Ook kan er informatie verzameld worden van de systemen. Simpel gezegd: dreigt er ergens in het radarwerk iets te haperen, dan gaat er een lampje knipperen en kan er iemand op af worden gestuurd. In werkelijkheid is het natuurlijk wat complexer. En bij ISE is het zelfs twee keer zo complex, omdat we hier te maken hebben met twee Tivoli-omgevingen: een van ex-VSB/GBN en een van ex-MP.

Er is weinig tijd voor nodig om te bedenken dat het slim is om die twee omgevingen te integreren. Er is echter meer tijd nodig om het besluit te nemen en daarna te effectueren. Maar binnenkort is het zover: bij ISE hebben we dan één geïntegreerde Tivoli-omgeving. We spraken met enkele van de vele collega's die betrokken zijn bij dit project: Lex Muller, Mark van Oirschot en Willem van den Brink.

Lex Muller: "Vorig jaar heeft het klantteam Infrastructuur opdracht gegeven om de twee Tivoli-omgevingen zo snel mogelijk te integreren. Aan mij is gevraagd om de projectleiding te doen. Ik heb een projectplan geschreven en ben toen begonnen. Er zijn heel veel mensen bij betrokken, wat het wel eens lastig maakt. We hebben daarom de taken verdeeld. Mark van Oirschot doet het centrale Tivoli-deel, Peter de Nooijer richt zich op de NT-wereld, terwijl Willem van den Brink zich richt

Integratie Tivoli-omgevingen

op de kwaliteit en het inbedden in de organisatie.”

“De opdracht is in feite heel simpel: voeg de twee omgevingen samen tot één nieuwe omgeving. We gaan daarvoor gebruik maken van de nieuwe infrastructuur op de P670 (zie artikel in Expertise 25 -red.). Een belangrijke doelstelling is het overdragen van de beheertaken rondom Tivoli. Daar is nu nog geen procesbeheerteam voor ingericht. Een andere belangrijke doelstelling is kostenbesparing.”

Heterogene omgeving

Willem van den Brink: “Begin jaren negentig zijn de banken begonnen met het grootschalig opzetten van gedistribueerde systemen: in de kantorenorganisatie van VSB Bank, bij MeesPierson en bij Generale Bank. Voor de beschikbaarheid van die gedistribueerde wereld was Operations verantwoordelijk, maar die had niet voldoende ogen om er goed naar te kijken. Toen kwamen de Tivoli-producten in beeld. Met deze producten kun je de heterogene omgeving een uniform gezicht geven: het maakt niet uit of je Netware, OS/2, AIX, HP-UX, Solaris, NT of ... hebt: voor de beheerhulpmiddelen hebben die allemaal hetzelfde gezicht. Dat is de kracht van het framework dat Tivoli biedt.”

“De nadruk lag en ligt sterk op de monitoring van beschikbaarheid en het veiligstellen van data. Daarnaast op het inventariseren van hardware- en software-gegevens. Het verspreiden van de juiste software op de juiste systemen op het juiste moment. Alsmede het overnemen van systemen op afstand. Waar we nu mee bezig zijn is het optimaliseren van de organisatie en de procedures. Het beter uitnuttan van de functionaliteit heeft nog aandacht nodig.”

“Er wordt ook steeds meer cross border gewerkt. Daarom hebben we inmiddels koppelingen gelegd tussen Nederland, België en Luxemburg. Dat zijn nu nog koppelingen op het niveau van ‘alerting’: de Brug in Nederland kan een

waarschuwing krijgen als er met Web-Sphere in Brussel een probleem is. Het gebruik ervan dient nog verder te worden uitgenut. Mogelijk wordt in de toekomst die koppeling op het niveau van de Service Desk gebracht. Tivoli heeft daarvoor een hulpmiddel - Tivoli Service Desk, dat in België en Nederland gebruikt wordt - wat gemigreerd zal worden naar Peregrine Service Desk. Je ziet dat er in Benelux-verband steeds meer gekeken wordt naar de processen, als het gaat om beschikbaarheid van systemen.”

Uitgebreid pakket

Mark van Oirschot: “Tivoli is een uitgebreid pakket. Een van de producten is Inventory. Dit gebruiken we voor de controle van de administratie van de systemen. Elke week scannen we het serverpark: dat zijn zo’n 1000 systemen. Dit vergelijken we met de CMDB, de administratie van de systemen, en zonodig corrigeren we die dan. Als er bijvoorbeeld een server is ingericht die nooit officieel is aangemeld, dan zien we dat op een gegeven moment en kunnen we actie ondernemen. Dat geldt ook als er bijvoorbeeld geheugen is bijgeplaatst. Zodra de twee omgevingen geïntegreerd zijn, gaan we deze controle ook uitvoeren op de werkstations.”

“Een ander product is Distributed Monitoring, Dat houdt in de gaten of een cpu te zwaar belast wordt of dat er een disk aan het vollopen is. Bij 80% verschijnt er een signaal, bij 90% krijg dat signaal een ander kleurtje, en bij 95% moet je direct actie ondernemen. Daarnaast gebruiken we TEC: Tivoli Enterprise Console. Daarmee kun je de gebeurtenissen en verstoringen op een server naar een centraal punt sturen, in ons geval naar de Brug. Je kunt dit zelfs zo instellen dat er automatisch iemand gebeld wordt die stand-by is voor dat systeem.”

“Voor netwerkmanagement gebruiken we Netview. Dat geeft een seintje aan de operator als er een server of netwerkcomponent ‘down’ gaat. Met

behulp van Remote Control kunnen we werkstations en servers op afstand overnemen. Decision Support gebruiken we voor het maken van trendanalyses; je kunt over een bepaald periode nagaan wat er gebeurt met een systeem. Als de cpu-belasting langzaam oploopt doordat er steeds meer gebruikers op het systeem komen, dan zie je bijvoorbeeld dat het systeem over drie maanden vol is. Je kunt dan tijdig voor capaciteitsuitbreiding zorgen. Op die manier voorkom je verstoringen.”

Gepositioneerd voor de toekomst

Tot zover een greep uit de vele onderdelen en mogelijkheden van Tivoli. De twee Tivoli-omgevingen worden de komende maanden geïntegreerd tot een nieuwe Fortis Bank Tivoli-omgeving. Het schema hiernaast geeft een globale indruk van alle hierbij betrokken componenten. Na de integratie is de weg vrij voor verdere verbeteringen, waaronder koppelingen met België. Tivoli wordt hiermee gepositioneerd voor de toekomst - dat is een van de belangrijkste projectdoelstellingen, naast kostenbesparing en het beter inbedden van Tivoli in de beheerorganisatie.

Mark: “De grote kracht van Tivoli is dat alles in een database terecht komt. Daaruit kun je rapportages draaien die je kunt gebruiken om op te sturen. Je kunt bijvoorbeeld het aantal versies dat je van een pakket in huis hebt terugbrengen. Dat bespaart kosten.”

Lex: “We hebben de infrastructuur voor de geïntegreerde Tivoli-omgeving ingericht. We zijn nu bezig met een aantal pilots, waarbij we van elk platform een aantal systemen migreren naar de nieuwe productie-omgeving. Half april zijn we begonnen we met de migratie van beide oude omgevingen naar de nieuwe omgeving. Hiermee hopen we op 1 juli klaar te zijn. Daarna willen we ons vooral bezighouden met een betere uitnutting van de beheeromgeving.”

Nico Spilt

Met een krachtige druk op de enter-toets heeft Jan Maarten Hendriks, medewerker van de afdeling Credit Risk & Portfolio Management de nieuwe Krediet Voorzieningen Administratie (KVA) voor Fortis Bank Nederland in werking gesteld. En dat was hoogst noodzakelijk.

Krediet Voorzieningen Administratie (KVA) in productie

Ten tijde van de fusie tussen de verschillende banken in Fortis-verband hadden zowel GBN als MP een eigen kredietvoorzieningenapplicatie. Aan GBN-zijde was dat een in de jaren negentig door de gebruiker zelf ontwikkelde database-toepassing in Open Access. Bij MP werd een qua omvang voortdurend groeiende MS Excel-aplicatie gehanteerd.

Beide applicaties voldeden niet meer aan de eisen die gesteld werden aan volledigheid, juistheid, tijdigheid en snelheid van informatievoorziening. Bovendien was uit intern onderzoek gebleken dat de bestaande situatie geen garantie meer kon geven voor goede aansluiting van cijfers tussen Credits en CCA (voorheen FCO).

Nadat de nieuwe procedure Kredietvoorzieningen in de loop van 2001 door het CKC was goedgekeurd, is een uitgebreid vooronderzoek gehouden door ondergetekende en een externe consultant.. Het gehele aandachtsgebied rondom kredietvoorzieningen is tijdens dit vooronderzoek, dat eind 2001 werd afgerond, aan bod gekomen.

Verschillende soorten kredietvoorzieningen

Een kredietvoorziening dient om een te verwachten verlies uit het kredietbedrijf op te vangen door op het moment dat het verlies zich aftekent het resultaat te belasten. Er bestaan verschillende soorten kredietvoorzieningen: specifieke kredietvoorzieningen, dynamische kredietvoorzieningen, landenvoorzieningen en algemene kredietvoorzieningen. Door deze voorzieningen samen op te nemen in één administratie wordt het mogelijk om een juist overzicht te krijgen van het totaal van de kredietvoorzieningen dat getroffen is.

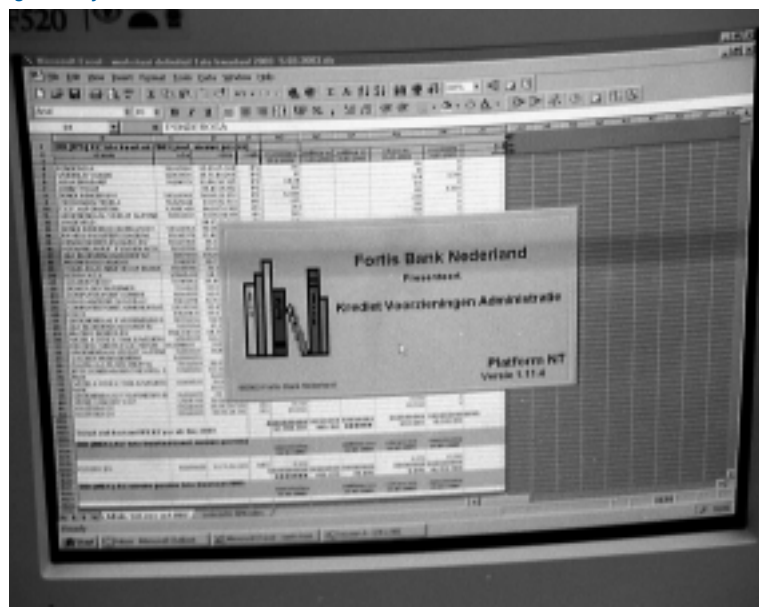
Het nu in gebruik genomen systeem ondersteunt de eerste categorie: de specifieke kredietvoorzieningen. Zo'n voorziening wordt getroffen om een verlies op een specifieke kredietlijn, van een bepaalde klant, op te vangen. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld een dynamische voorziening, die wordt getroffen om het te verwachten verlies binnen een bepaalde productgroep (zoals hypotheek) of een cliëntgroep (zoals Individuals) op te vangen. Voor de dynamische kredietvoorzieningen, landenvoorzieningen en algemene kre-

dietvoorzieningen worden andere projecten gestart.

De nieuwe applicatie richt zich organisatorisch gezien tot die ondernemingen die behoren tot de consolidatiekring van Fortis Bank Nederland of die vallen onder het Centre of Competence van Fortis Bank Nederland Rotterdam. Van deze ondernemingen wordt informatie betreffende de voorzieningen binnen de KVA op uniforme wijze beschikbaar gesteld. Alle specifieke kredietvoorzieningen van ex-MP, ex-GBN en ex-VSB voor het ME-, C- en SE/P-segment zijn binnen de KVA op eenduidige wijze geadministreerd.

Binnen de KVA zijn de kredietvoorzieningen onderverdeeld naar de bron waarin de bijbehorende (oorspronkelijke) kredietgegevens zijn vastgelegd. Op dit moment worden vijf bronnen onderscheiden: GA (cliënten uit het GA-platform), Sprint (SE-clients uit het Sprint-platform), Binnenland (cliënten uit binnenlandse vestigingen met een eigen administratie), Buitenland (cliënten uit buitenlandse vestigingen met een eigen administratie), CCR (cliënten uit buitenlandse vestigingen waarvoor

*Jan Maarten Hendriks neemt met een druk op de knop KVA in gebruik.
Dit onder het toezicht oog van Kees Schmitz, Govert Blom, Wim Geerling en Riny Noomen.*



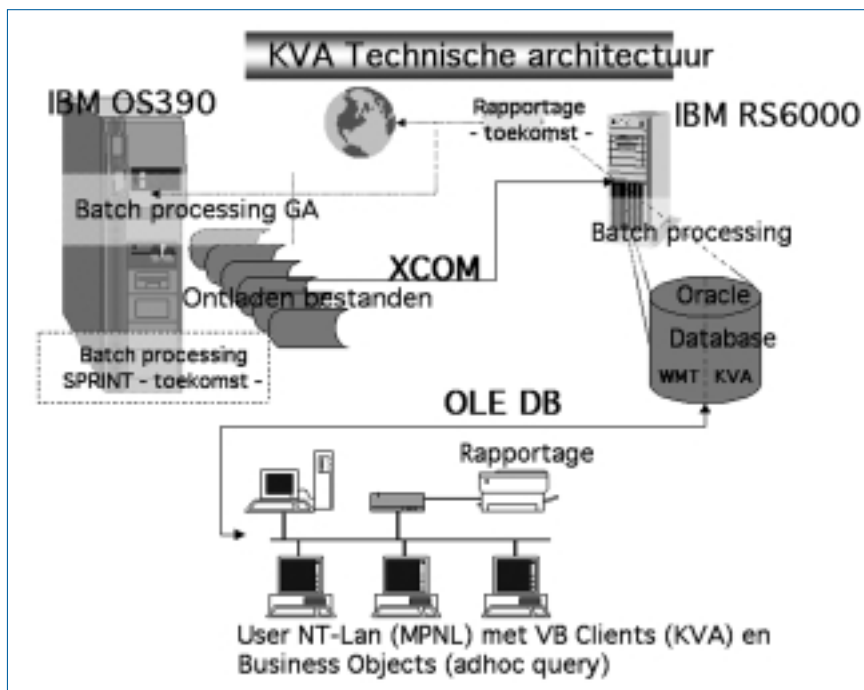
het fiat via het Centre Of Competence Rotterdam loopt).

Ontwikkeling, bouw en conversie

Het systeem is ontwikkeld binnen ISE/Development MEC & Credits/Decentrale Systemen onder leiding van Kees Schmitz. Dit in nauwe samenwerking met enkele vertegenwoordigers uit de betrokken business lines Credits en CCA, en ISE/Infra-structure. Het functioneel ontwerp en de realisatie hebben circa negen maanden in beslag genomen.

Aan de conversie en het in productie nemen van de bestaande kredietvoorzieningen uit de oude administraties is een uitgebreide schoningsactie voorafgegaan. Omdat een gemeenschappelijk vertrekpunt voor de conversie het meest verstandige scenario leek, zijn alle bestaande kredietvoorzieningen (handmatig of geautomatiseerd) eerst overgeheveld naar een tijdelijke MS Access Database.

Van hieruit vond de schoningsactie plaats, die in het ruim 100 punten tellende conversiedraaiboek bekend stond als de 'wasstraat'. In deze wasstraat zijn zowel bestaande rubrieken uit de oude applicaties geschoond als nieuwe rubrieken van de juiste waarde voorzien om in de KVA te kunnen worden opgenomen. Voorts zijn van alle bestaande



posten indien noodzakelijk de actuele status en eventuele dubbelposten gecorrigeerd.

Na deze wasstraat zijn de gegevens automatische geconverteerd naar KVA om de beginstand van de voorzieningenrapportage voor 2003 te verkrijgen. Toen deze situatie was bereikt zijn met terugwerkende kracht de opgespaarde mutaties, o.a. rentereserveringen vanuit GA, verwerkt.

Met KVA is een belangrijke stap voorwaarts gezet op weg naar kwalitatieve verbetering van de registratie, het beheer en de rapportages aangaande kredietvoorzieningen binnen Fortis Bank Nederland.

Wim Geerling,
senior business consultant ISE/SAM
MEC/Credits

KVA is nog niet klaar

Een bank houdt zich bezig met het aantrekken en uitlenen van geld. Geld dat de bank uitleent, wil ze op een bepaald moment ook weer terugontvangen. Dat lukt niet altijd: de debiteur gaat failliet of kan om een andere reden zijn krediet niet aflossen. In dat geval is de bank verplicht om een voorziening te treffen, die ten laste komt van het bedrijfsresultaat.

De registratie van deze voorzieningen vindt plaats op de afdeling Credit Risk & Portfolio Management in Rotterdam. Tot voor kort werden hiervoor verschillende pc-applicaties gebruikt, die stamden uit de tijd dat Fortis Bank nog niet bestond. Die applicaties voldeden niet meer aan de eisen. Bovendien is het lastig om verschillende systemen naast elkaar te gebruiken voor één gezamenlijke rapportage. Daarom is er een nieuw systeem gebouwd: de Krediet Voorzieningen Administratie (KVA).

Het hart van KVA is een Oracle-database op een RS6000 in Woerden. De applicatie is gebouwd in PL/SQL in combinatie met Visual Basic, en draait op de clients in Rotterdam. Voor het ontwerp en de bouw tekenden Kees Schmitz en zijn collega's. Kees: "Het is een nieuwe applicatie - weliswaar in een

technisch bekende omgeving- maar wel met een aantal vernieuwingen op het gebied van benaderen van de database. We hebben ervoor gezorgd dat je uitsluitend met KVA de data kunt wijzigen. Bij andere Oracle-databases is het met behulp van querytools soms mogelijk om wijzigingen aan te brengen, maar met KVA kan dat niet. De data is veilig opgeborgen, wat van belang is omdat het om nogal gevoelige informatie gaat."

De database wordt gedeeltelijk automatisch gevoed vanuit het GA-mainframe. Een koppeling met het Sprint-mainframe staat hoog op het wensenlijstje van de gebruiker, want dit deel van de administratie vindt nog altijd handmatig plaats. Kees Schmitz: "Eigenlijk is KVA een migratieproject, dat bij RITS en MEGA is blijven liggen. Waarschijnlijk omdat het met beide te maken had. De cultuur en gewoonten van de drie banken op voorzieningengebied moesten in één administratie worden samengebracht"

KVA is dus nog niet klaar. Behalve de koppeling met Sprint is de applicatie ook al voorbereid op uitbreidingen, waaronder het registreren van verschillende soorten kredietvoorzieningen.

In april is het rekencentrum in Rotterdam gesloten. De collega's die daar werkten zijn inmiddels aan de slag gegaan in Woerden. Met een paar daarvan hadden wij, kort voor de sluiting, een gesprek: Theo Verschuren, Jan Rinkel en Puck van der Salm.

Rekencentrum Blaak gesloten

Toen wij van

Het rekencentrum aan de Blaak is niet zo oud, maar het kent een lange voorgeschiedenis. Daarbij horen roemruchte namen zoals Slavenburg's Bank, die in 1983 werd overgenomen door Crédit Lyonnais. Het rekencentrum is op diverse locaties in Rotterdam ondergebracht geweest; de langste tijd aan het Stadhuisplein, tot in 1996 het nieuw gebouwde pand aan de Blaak 555 werd betrokken.

Er was ook een Amsterdamse tak: dat was de Nederlandse Credietbank, met haar dochter Direktbank. De Nederlandse Credietbank is enige tijd in bezit geweest van de Amerikaanse bank Chase Manhattan, maar is later verkocht aan Crédit Lyonnais. Het rekencentrum in Amsterdam is in 1991 gesloten, toen men overging op het systeem in Rotterdam.

In 1997 werd Crédit Lyonnais Bank Nederland overgenomen door de Gene-

rale Bank, kort daarop gevolgd door de fusie waarbij Fortis Bank ontstond.

Theo Verschuren heeft in 2000 de dagelijkse leiding van het rekencentrum overgenomen van Puck van der Salm, toen die opgenomen werd in het Change Team bij OS. Theo werkt al 24 jaar bij de bank. Zijn eerste automatiseringsservaringen bij de bank, deed hij op met een (Burroughs B6700). Daarop volgden diverse andere systemen, als laatste de Unisys waarop onder andere TOT draaide.

Theo: "Begin jaren tachtig zijn we overgegaan van decentrale naar centrale verwerking. We kregen van de kantoren cartridges binnen die centraal werden ingelezen. Later kwamen er werkstations op de kantoren. De afschriften werden 's avonds direct aangemaakt, dus nog voor de verwerking in de masterbestanden. We hadden ook de eerste laserprinter: 120 pagina's per minuut,

dat was razendsnel vergeleken met de gebruikelijke regelprinters. We schep-ten er een eer in dat de dagafschriften de volgende dag bij de klanten op de mat lagen, dus moesten deze afschriften tussen 17 en 20 uur geprint, verwerkt en verstuurd worden. In 1996 kwam men erachter dat het toch wel een heel duur proces was. Particulieren krijgen tegenwoordig eens per veertien dagen een afschrift. Zakelijke klanten worden nog steeds snel bediend, nu elektronisch."

Ook Jan Rinkel werkt al jaren bij de bank. "Mijn allereerste werkdag was 15 oktober 1979. Toen was ik nog jong en enthousiast, nu alleen het laatste nog. Ik moest om 12 uur beginnen tot de volgende ochtend 8 uur. Het eerste wat ik hoorde toen ik binnenkwam, was dat de computer op storing stond. De volgende ochtend om 8 uur ging ik naar huis; de computer stond nog steeds op storing. Mijn vrouw vroeg naar mijn

De "Brug", van waaruit de operators een prachtig uitzicht hadden over de Rotterdamse skyline.



Rotterdam vertrokken...



De computerruimte bevindt zich in een van de kelders. Jan Rinkel en Theo Verschuren poseren bij de Unisys waarop jarenlang het befaamde TOT-systeem heeft gedraaid.

ervaringen bij de bank: nou, ik had nog niks gezien! In die tijd kwamen computerstoringen nog redelijk vaak voor.”

Jan: “Mijn verantwoordelijkheid was wat ze in Woerden postprocessing noemen: printen, couverteren, nabehandeling en verzending. Het onderbrengen van dat proces bij PTT Post, via outsourcing in 1997, was daar een onderdeel van. Men vond dat dat geen kernactiviteit van de bank was en dat een externe partij gelijkwaardige kwaliteit kon leveren, maar dat bleek te vaak niet zo te zijn. Bij een externe partij ben je één van de klanten. Men kent jouw problematiek niet, weet niet hoe te handelen als er wat fout gaat. Daarom heeft men later besloten, mede door de afbouw TOT, om dat werk toch weer in eigen huis te doen.”

Puck van der Salm begon in 1976 bij de Nederlandse Credietbank. In 1991 was hij betrokken bij de sluiting van het

Amsterdamse rekencentrum, en nu heeft hij dus zijn tweede sluiting meegemaakt.

Puck: “Toen we in 1999 bij Fortis kwamen was het spannend wat er ging gebeuren. Ons TOT-systeem draaide stabiel. Na diverse onderzoeken tussen de bestaande systemen is uiteindelijk gekozen voor GA en SPRINT. In november vorig jaar hebben we de laatste migratie gedaan. Daarmee kwam een eind aan het TOT-systeem.”

Puck: “Eind januari hebben we de laatste TOT-batch op de Unisys gedraaid. Vooral voor de mensen die hier al heel lang werken is het een afsluiting van een tijdperk, ook voor degenen die bij Development werken. De mensen kenden het systeem van haver tot gort. Ze weten dat als je hier iets verandert, dat je dan ergens anders ook iets moet veranderen, want anders

loopt het fout. Dat komt door hun ervaring, ze waren daar specialist in.”

Theo: “Ik heb wel gesprekken gehad met mensen die daar moeite mee hadden: een nieuwe omgeving, nieuwe collega's, nieuwe procedures. Een nieuwe baan - wel bij dezelfde Fortis Bank, maar toch een nieuwe baan. En ze hebben te maken met verhuizingen of langere reistijden. En voor de collega's van Operating komt daar ook nog een ander rooster bij: in plaats van 5 x 24 uur met veel overwerk gaan ze nu naar 7 x 24 uur.”

Puck: “Het heeft inderdaad een behoorlijke impact voor de mensen. We hebben daar veel tijd in gestoken. We hebben met iedereen gesprekken gehad, over nieuwe functies of over mogelijkheden buiten Operations. Voor iedereen hebben we een plek gevonden.”

Nico Spilt

Hoe *mel* is dat

Een systeem in gebruik nemen zonder het eerst grondig te testen, dat zien we niet meer zo vaak gebeuren. Daar hebben we inmiddels diverse procedures en hulpmiddelen voor. Toch blijft het elke keer weer spannend: wat gebeurt er op de ochtend na het conversieweekend, als zich opeens duizenden gebruikers tegelijk op jouw nieuwe systeem storten? Vooral bij internet-applicaties bij onze klanten thuis, zijn fouten erg zichtbaar!

Eigenlijk zou je dat van tevoren willen weten: je zou tijdens het testtraject ook een performancetest moeten doen. Of met een woord dat de lading ook goed dekt: een stresstest. Zoiets is lastig te organiseren, want waar haal je 1000 mensen vandaan die een etmaal lang een systeem onderuit proberen te halen? De oplossing is natuurlijk om zo'n test te simuleren met behulp van een batterij computers. En dat is simpel samengevat wat het onlangs aangeschafte LoadRunner doet.

De 'eigenaar' van LoadRunner is de afdeling Testmanagement, een afdeling die gespecialiseerd is in het vakgebied testen. Steeds vaker kreeg men bij die afdeling het verzoek om ondersteuning

te leveren bij het uitvoeren van performancetesten. Dat is de aanleiding geweest om een onderzoek te starten naar de wijze waarop performancetesten het beste georganiseerd en uitgevoerd zouden kunnen worden binnen ISE.

Tijdens dat onderzoek is onder andere een pilot gedaan met een (gehuurde) versie van LoadRunner. Proefkonijn was MoneyManager, een systeem voor de zakelijke cliënten waarbij al langere tijd sprake was van dreigende performanceproblemen, als het gevolg van het groeiende aantal gebruikers. Testmanagement en het klantteam PAY hebben een testomgeving ingericht, performancetesten uitgevoerd en knel-

punten in de performance zichtbaar gemaakt.

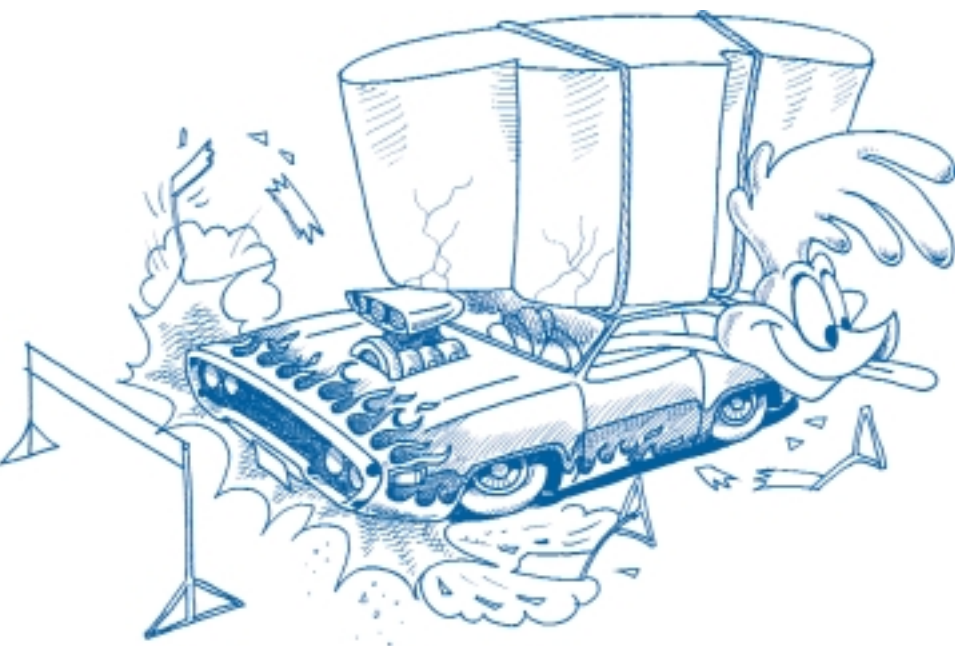
LoadRunner blijkt een zeer goed hulpmiddel te zijn. Je kunt hiermee de belasting van een systeem steeds verder opvoeren door steeds meer gebruikers te simuleren die allerlei testscenario's uitvoeren. Een testscenario is een aanschakeling van verschillende handelingen van gebruikers. Vervolgens levert LoadRunner gegevens op, die je kunt gebruiken om de testresultaten te analyseren.

Tijdens deze pilot en bij andere projecten is inmiddels veel kennis opgebouwd over de performancetesten en LoadRunner. Kennis die de afdeling Testmanagement graag beschikbaar stelt aan de organisatie. De vraag is echter groot, dus niet alle aanvragen voor de 'dienst' performancetesten kunnen direct worden gehonoreerd.

Bij een performancetesttraject zorgt Testmanagement voor inbreng van performance-expertise, testplan, load-model, scenario's, ontwikkelen van scripts, testuitvoering en analyse van de testresultaten. Het inrichten van een testomgeving is de verantwoordelijkheid van het betreffende klantteam.

Testmanagement beschikt over de benodigde machines waarmee de performancetest wordt uitgevoerd. Dat machinepark bestaat uit een aantal 'injectie-machines'. Dat zijn pc's die worden aangesloten op het te testen systeem en die dat systeem voeden met gesimuleerde transacties. Deze pc's worden aangestuurd door een Controller, die op een laptop is geïnstalleerd. De testresultaten worden in een rapportagemodule op de laptop verzameld. De testscripts voor LoadRunner worden op de laptop voorbereid.

Het principe van LoadRunner is simpel: kijk wat er gebeurt als je een systeem 'volpompt' met transacties. Er komt echter veel bij kijken. Dat begint al bij de voorbereidingen. Zo zul je om te



stelsysteem?

beginnen moeten definiëren wat je precies onder een slechte performance verstaat. Daarna moeten er uiteenlopende testsituaties worden uitgedacht en nauwkeurig worden vastgelegd in testscripts.

Er kunnen verschillende soorten tests worden uitgevoerd: performancetests (hierbij wordt het aantal mutaties geleidelijk opgevoerd), piektests (in een korte tijd worden er zeer veel mutaties aangeboden) en stresstests (gedurende een langere periode wordt een groot aantal mutaties aangeboden). Ook aan de testomgeving worden hoge eisen gesteld; deze moet zoveel mogelijk 'productie-like' zijn, anders is de voorspellende waarde in de productiesituatie beperkt.

Na het testen moeten de resultaten worden geanalyseerd. LoadRunner levert wel rapportages en statistieken op, maar die zijn niet zonder meer geschikt om conclusies uit te trekken. Het ingewikkelde is dat je altijd te maken hebt met een testketen: een aantal meetpunten, die je elk afzonderlijk moet analyseren. Bij MoneyManager bijvoorbeeld gaat het niet alleen om de client en de Tandem-computer waarop de applicatie draait, maar ook om de firewalls waar de mutaties doorheen moeten. Dat is een hele reeks bottlenecks die allemaal effect hebben op de uiteindelijke performance. Het analyseren van de testresultaten kost daarom vaak net zo veel tijd als het testen zelf.

Performancetests heeft een sterk multidisciplinair karakter, waarbij veel afdelingen zijn betrokken – zoals de klant, development, netwerken, procesbeheer, beveiliging, etc. – en waarbij onder andere kennis van infrastructurele componenten nodig is.

Performancetests, met of zonder LoadRunner, is specialistenwerk. Inmiddels heeft Testmanagement hier flink ervaring mee opgedaan. Enkele projecten waarbij deze ervaringen

ingezet worden: Online Banking, Triple A (Private Bank), Millogic (betreft de voorgenomen aankoop van een pakket door Private Trust, geen LoadRunner!), WebSphere generiek en GeMP (deze twee projecten worden samen met België en Luxemburg gedaan), OLE (Online Effecten).

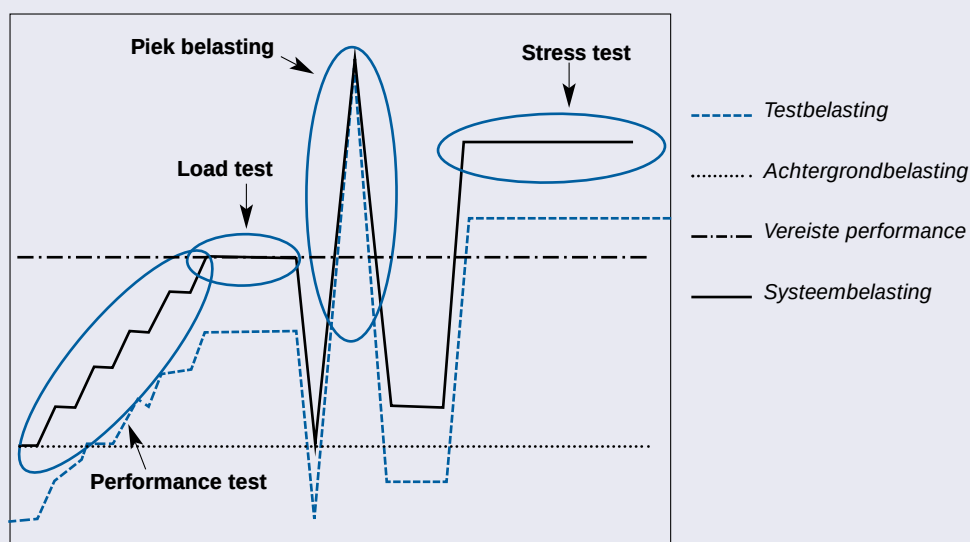
En MoneyManager wordt ook nog steeds getest, zo'n twee of drie keer per maand. Performancetests hebben alleen zin als ze regelmatig worden her-

haald, met name bij applicatieve en infrastructurele wijzigingen in de keten.

LoadRunner wordt ook bij Fortis Bank in België en Luxemburg gebruikt. Er is een licentie gekocht waarmee maximaal 1000 virtual users ingezet kunnen worden. LoadRunner is geschikt voor vrijwel alle platforms met online applicaties: Web, Client/Server, Mainframe etc.

Hans Damen, Nico Spilt

De doelstelling van Testmanagement is het verbeteren van het testen binnen ISE. Begin dit jaar is het testteam van IPS/T&O overgeheveld naar OS Procesbeheer. Ook deze afdeling houdt zich bezig met testen, maar hier betreft het voornamelijk de gebruikers-acceptatietests van informatiesystemen die voor IPS zijn gebouwd.



Vier soorten testen

Performance test

Tijdens een performance test wordt stapsgewijs de belasting op het systeem opgevoerd, tot het moment dat de vereiste performance wordt bereikt. Bij een vereiste van 500 gebruikers zal de belasting met bijvoorbeeld stapjes van 50 opgevoerd worden, net zolang tot er 500 gelijktijdige gebruikers actief zijn.

Load test

Tijdens een load test wordt het vereiste aantal van bijv. 500 bezoekers gedurende een tijd (een half uur tot enkele uren) gehandhaafd, om vast te kunnen stellen hoe de applicatie en de infrastructuur zich houdt.

Piekbelasting

Bij een piekbelasting wordt de te testen applicatie kortdurend (extreem) zwaar belast, om eventuele breekpunten in de teststraat boven water te halen. Bij een vereiste van 500 gebruikers, wordt bijvoorbeeld in korte tijd een duizendtal gebruikers op de applicatie voor enkele minuten "losgelaten" om vast te stellen hoe de applicatie en de infrastructuur zich gedraagt.

Stress test

Bij een stressbelasting wordt de applicatie langdurig zwaar belast om te onderzoeken hoe het testobject zich onder die omstandigheden gedraagt. Bij een vereiste van 500 gebruikers, wordt bijvoorbeeld de belasting van 750 gelijktijdige bezoekers gedurende vier uur gemeten.

Kennismaking met de Groupwaregroep

“O, jullie doen de mail!”; “Groupware, dat is toch document management?”; “Groupware bestaat niet?”; “Doen wij dan iets met chat en newsgroups?”; “Groupware is toch Lotus Notes?”; “Wat zeg je, Domino is niet hetzelfde als Lotus Notes, is dat belangrijk dan?”; “O, jullie doen WebSphere!”; “Notes, dat gaat toch weg?”; “Jullie zijn toch MIG - Mail, Internet & Groupware?”.

In Fortis Bank ISE is Microsoft mail (Exchange en Outlook) de standaard voor mail. Voor ‘groupware’ is gekozen voor de Lotus-producten, gebaseerd op de Lotus Notes-client en de Domino-server. Een heldere duidelijke keuze, maar de quotes hierboven zijn een verzameling van reacties, als je iemand binnen Fortis Bank ISE vertelt dat je groupware-diensten verleent en dat dat niet alleen maar over mail gaat.

Vraagtekens dus. Toch hebben jullie ongeveer 13 collega's die elke ochtend met groupware beginnen, de hele dag groupware-diensten verlenen en indien gewenst 's avonds opgeroepen kunnen worden omdat er iemand in de verkeerde timezone een probleem heeft. Hoe zit dat als die meer doen dan mail. En wat is die dienstverlening dan?

In dit artikel een poging tot verduidelijking, met name vanuit het waarschijnlijk minder bekende gebied van de Lotus-producten. Maar je mag ook gewoon een keer binnenlopen: wij, net als de meeste ICT-ers, laten graag zien wat we doen.

Wat is Lotus Notes en wat is Lotus Domino?

Binnen Fortis Bank zijn voor groupware de Lotus/IBM-producten 'preferred'. Lotus is twee jaar geleden gekocht door IBM. Sindsdien worden zowel producten als diensten steeds meer geïntegreerd. De groupware-producten binnen Fortis Bank worden vooral ingezet op de producten Lotus Notes (Win32 client-applicatie) en Lotus Domino (het servergedeelte).

Vroeger was er alleen maar Lotus Notes, tegenwoordig wordt dus qua productnaam de client duidelijk onderscheiden van de serverzijde. Dit heeft vooral te maken met het toenemende gebruik van de internetbrowser als client. Alle oude Notes-applicaties en nieuwere Domino-applicaties zijn al puur met een browser te gebruiken, maar de Lotus Notes-client wordt nog intensief gebruikt voor ontwikkelen, beheren en – dus steeds minder – voor gebruik van applicaties op Domino-servers. Domino-applicaties zijn een soort databases waarin de logica (het programma) vaak bij de data zit.

Een voorbeeld van een Domino-applicatie is de standaard Domino-postbus oftewel mailbox, door ons liever ‘mailfile’

genoemd. Een Domino-mailfile – er zijn er nog zo'n 5000 in Nederland – wordt meestal nog gebruikt vanuit een Notes-client, hoewel browser-toegang natuurlijk ook mogelijk is. De Domino-mailfiles worden aangeboden ('geshared') door geclusterde Domino-servers op SUN Solaris (dubbel uitgevoerd: Woerden-Utrecht).

Meer dan mail alleen

Een Domino-server biedt – standaard – een mailfunctie (mailfile en routeren), maar dat is het topje van de ijsberg. Een Domino-server is te vergelijken met de Microsoft family server-oplossingen, maar dan alles in één doos.

Dus neem Exchange, de NT directory server-functionaliteit (zeg maar de authenticatiefunctie van NT), IIS, SQL, Share-Point, proxy server, portal server etc, inclusief een ontwikkelomgeving voor Notes en web-applicaties. Bij Microsoft meestal aparte producten, bij Domino zitten deze functies in één doos en zijn ze hierdoor als zogenaamd 'tasks' te laden. Dus als een Domino-mailserver ook als webserver moet gaan draaien, openen wij de 'console' en typen we het commando “load http”, en als er voor de toegang tot die nieuwe webserver een externe naam- en wachtwoord-lijst wordt ingezet, kunnen we volstaan met het commando “load ldap” (klikken voor de liefhebbers: dat kan ook).

Foutief voorbeeld natuurlijk, want zoals de ‘server-mensen’ onder jullie weten, worden server-taken meestal ‘dedicated’ ingezet. Een mailserver die ook intranetserver is: dat doen we liever niet (behalve als het een webmailserver moet zijn); een centrale directoryserver (jargon = “hub”) waar per dag duizenden updates van persoonsrecords op plaatsvinden en die al die updates moet distribueren combineren we ook liever niet met de server waarop de Investmentbanking-internet site draait.

De Domino-servers hebben dus één hoofdfunctie en halen de extra spullen die ze nodig hebben weer van andere Domino-servers. Zo kun je een Domino-workflowserver namen en wachtwoorden laten controleren in een database op een Oracle-server; een .csv-download van het mainframe van een NT-share laten importeren; de voor de workflow-applicatie benodigde browser applet laten aanbieden en alarm-mailtjes naar een externe fax-gateway laten sturen. Mooi staaltje van “Integratieware” – nu de consultants zich wat rustiger houden mogen wij wel een keer ‘airwaren’, nietwaar?

Lotus Notes gaat niet weg: de Notes mailfiles gaan weg!

Fortis Bank wil haar mail standaardiseren op Outlook met Exchange. De gebruikers met Domino-mailfiles gaan dus mailboxen op Exchange-mailboxen krijgen. Ze hebben hier dan ook de Outlook mail-client nodig.

Deze uitfasering gaat in fases, omdat je nu eenmaal niet zomaar 5000 mailfiles (persoonlijke en 'loketten'), verspreid over meerdere businesslines, gekoppeld met verschillende bedrijfsprocessen, in een nacht over kunt zetten. Daarnaast zijn een aantal business lines nu eenmaal 'gehecht' of zelfs gebonden aan hun Domino-mailfile en of hun Lotus Notes-client.

De Lotus Notes-client is in feite wel al overbodig. Immers bijna alle Domino-services kunnen ook met browser worden gebruikt. Veel gebruikers ervaren echter grotere stabiliteit en betere performance met de Notes-client, vergeleken met de browser.

Welke vaardigheden vereist groupware?

Groupware is niet productspecifiek. Binnen Fortis hebben we Microsoft, Lotus/IBM en Novell-oplossingen. En combinaties van deze natuurlijk. En dan weer interfaces/bouwpakketten zoals IBM WebSphere die alles proberen te integreren.

Niet voor niets dat Groupware soms in één adem wordt genoemd met middleware en eigenlijk prima zou kunnen samenvallen met 'Distributed Services'. Groupware-ICT-ers zijn meestal gespecialiseerd op een groupware-platform (binnen onze groep vooral Exchange of Domino), maar moeten ook voldoende kennis bezitten van de andere Groupware-platformen en relevante technieken zoals databases; mail; security; intranet/extranet/internet; beetje development; operating systems (Windows; AS/400; AIX/SUN).

Een groupware-man (m/v) is dus een specialist op één groupware-platform; een generalist op de voor groupware benodigde technieken en iemand die zijn collega-ICT-ers erg hard nodig heeft.

Specialismen binnen Domino

Binnen de groep Domino-specialisten zie je dan nog een grove opsplitsing naar kennis- en aandachtsgebied. Er zijn medewerkers die vooral Development-diensten verlenen (applicaties in beheer nemen en door de OTAP-straat voeren).

Zo is er een medewerker die zich dedicated voor een business line bezighoudt met een Customer Relationship-systeem (MRI) en een extranet-applicatie voor het raadplegen van posities en ophalen van advies door Fortis Bank-klanten (Private Investor Informer), beide in en op Domino gebouwd. Daarnaast is er een medewerker die 80% besteedt aan het leveren en wijzigen van intranet voor teams, "Quickplace" (vroeger "Teamroom") genoemd – draait ook op Domino.

Groupwareproducten

Wat productnamen om Groupware handen en voeten te geven. Sommige zul je herkennen als client-applicatie op je werkstation, andere zijn 'onzichtbaar' als middleware of servercomponent. Vrij willekeurig geordend en niet uitputtend:

- MS Outlook, MS Exchange, MS IIS, MS SQL Server
- Lotus/IBM Notes, Lotus/IBM Domino
- Lotus/IBM Workflow (workflow management)
- Domino.Doc (document management)
- SameTime (chat, virtual meetings/seminars)
- Lotus/IBM Quickplace
- Lotus/IBM LearningSpace
- IBM WebSphere
- StaffWare
- Interwoven Teamsite
- NetIQ WebTrends
- FortisNet
- Maatwerk: o.a. BOSS, Private Investor Informer, MeesPierson Relation Informer, WebBank, www.investmentbanking.fortisbank.com, www.informationbanking.fortisbank.com

De andere groep, naast de meer op Development gerichte medewerkers, is vooral los op Directories (naam, wachtwoord en certificaat-lijsten) en mail. Een van hen is de laatste tijd bijna volledig ingezet voor het migreren van Domino-mailfiles naar Outlook-mailboxen op Exchange. Weer een ander is het afgelopen halfjaar hoofdschuldige voor de migratie van de complete Domino mail-omgeving van het NT-platform naar Sun Solaris (Domino kan op bijna elk hardware-platform draaien).

Kortom, elk van deze twee gebieden vereisen hun eigen routine en het is praktischer te specialiseren, hoewel niet helemaal te scheiden.

Groupware: een poging tot definitie

Als je nu nog leest, dank voor je interesse. Het is best lastig uit te leggen wat wij doen. Vandaar tussen de regels door nog even een oproep naar onze Service Managers en projectleiders. Juist omdat het om 'integratieware' gaat, is het belangrijk dat projectdefinities en NSO's volledig en eenduidig zijn. Moet er een Domino-man en/of een Exchange-man aan te pas komen?. Welk stukje van welke applicatie moet in productie? Welke adresboeken zijn op Guernsey tot wanneer nog nodig? Waar op de wereld zitten die Quickplace- of webmail-gebruikers?

Het MIG-team (Mail, Internet & Groupware). Van links naar rechts Hans Milder, Erik Vossepoel, Ramsay Welborn, Martin van der Heijden, René Schamhart, Sander Kouwenhoven, René Engelbart, Gerard van der Meer, Martijn de Vos, Freek Horsten, Steven Geerts en Hans van Hoolwerff. Op de foto ontbreken Hans Monster en Herre Heersma.



Het werk zit dus meestal in het uitzoeken vooraf – niets nieuws natuurlijk. Dat was tussen de regels. Beloofd was een poging

Aantallen

Om een indicatie te geven, als ISE NL Groupware-medewerkers, in de rollen van Beheer, Projects en Expertise, hebben we te maken met:

- Een kleine honderd mailfile & routing, gateway, web, directory etc servers
- Duizenden persoonsmailboxen in Exchange en Domino
- Honderden loketmailboxen in Exchange en Domino
- Honderden virtuele intranet forums
- Circa 80 servers, verspreid over NT, AIX, AS/400, SUN
- Circa 10 grotere maatwerkapplicaties voor bankiers en klanten van Fortis.

De Outlook mail-clients en de Notes client worden door ons voorbereid, maar vallen in het Windows NT en werkplek-terrein.

tot het definiëren van groupware in de Fortis-context. Komt-ie. Groupware is een verzamelnaam voor ICT-diensten en -hulpmiddelen gericht op het delen van informatie ter ondersteuning van het zakendoen.

Het gaat vaak niet om het zakendoen-zelf of het resultaat ervan: het gaat vaak om de ondersteuning van de informatiestroom rondom het bedrijfsproces. In toepassingstypen: Mail-routing, Persoonlijke mailboxen en Loket- (oftewel Functionele, oftewel Team) mailboxen; Virtuele intranetforums (Teamroom, Quickplace); Document management; Workflow management; E-learning en Kennismanagement; CRM; Intranet/extranet/internet sites; E-business systemen. En natuurlijk maatwerk.

In de volgende nummers zullen steeds kort generieke en specifieke groupware-toepassingen binnen Fortis worden belicht. Ook aan de orde komt IBM WebSphere, het platform waar www.fortisbank.nl op wordt gehost. Daarna volgen nog stukjes over Fortis mail; ons intranet FortisNet; Private Investor Informer; WebBank en Quickplace.

Game LAN-party op zaterdag 31 mei 2003

Op zaterdag 31 mei organiseren we wederom een Fortis Bank Game LAN-party (FBGL).

De vorige keer, op 20 december, was al een groot succes, maar dit keer hopen we op een nog grotere deelname. Locatie en tijd: Polanerbaan 1, Woerden, vanaf 12:00 tot ??? uur. De prijs is nog niet precies bekend maar zal minimaal zijn.

We hebben deze keer ruimte voor maximaal 68 gamers. Er zullen diverse games gespeeld worden (Q2003, BF1942, MOHAA ... etc.). Suggesties qua games zijn natuurlijk altijd welkom. De enige verandering met vorige keer is dat je deze keer heel je systeem (pc, monitor, toetsenbord, muis, koptelefoon/speakers) moet meenemen. Mocht je geen netwerkkabel hebben dan verkopen wij tegen een

prijs van € 5 een 7,5 meter lange netwerkkabel. Hiermee sponsor je de stichting Connected Freedom die de FBGL wederom organiseert.

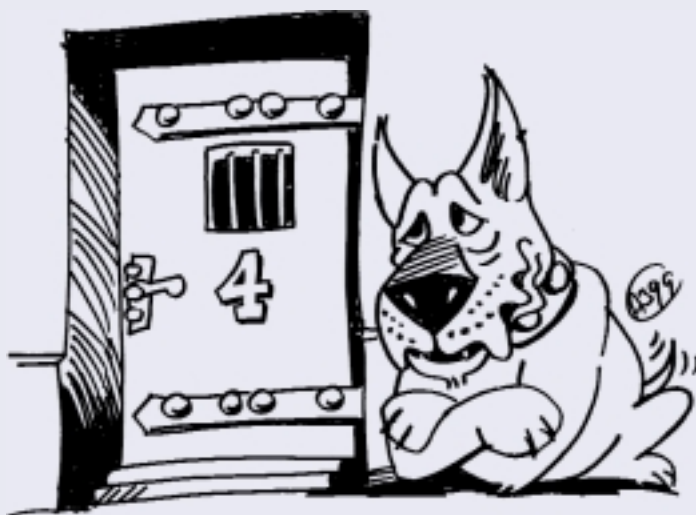
Als je van plan bent om te komen of nog vragen hebt, stuur dan een mailtje naar fbgl@nl.fortisbank.com.

Dimitri Modderman, Kees Kakes

Vier jaar cel voor inbraak in computer

Het inbreken in een computer met het oog op economisch voordeel wordt, ook als geen schade wordt veroorzaakt of beveiliging wordt gekraakt, strafbaar gesteld met ten hoogste vier jaar cel of een boete van maximaal 45.000 euro.

De ministerraad stemde op 21 maart in met een wetsvoorstel daartoe van minister Donner van Justitie. De wet is van toepassing als iemand de toegangscode van iemand anders gebruikt om in te loggen in een computer met de bedoeling geld weg te sluizen. Het wetsvoorstel vloeit voort uit een kaderbesluit van de Europese Unie over fraude met andere betaalmiddelen dan contact geld. (bron: ANP)



Automatiseringscommissie

29 januari 2003

Statusrapportage

PAY. Besluitvorming over de opvolging van On Line Banking vindt medio februari plaats. Eerst dient er een afstemming plaats te vinden met de direct betrokkenen (waaronder ook IPS, MEC, PRB en GCM). Kostenbesparing bij de EB-producten is niet de enige aanleiding van het project. Functionele verbeteringen zijn ook vereist.

Credits. De onduidelijkheden rond de planning van de realisatie van de Web-Sphere Infrastructuur geven aanleiding tot zorg. Deze infrastructuur is voor Risk Rating, voor zowel de kortetermijnoplossing als de langetermijnoplossing, randvoorwaardelijk. Inmiddels zijn voor deze onderdelen vertragingen opgelopen. Benadrukt wordt dat het hier gaat om een project om te kunnen voldoen aan externe eisen. De zorg wordt ook door de andere metiers gedeeld; verschillende andere projecten zijn ook van deze infrastructuur afhankelijk. Dit onderwerp heeft de hoogste prioriteit binnen het Operationeel Overleg van ISE.

SSC. Het CRONOS-onderzoek is afgerond; uitkomst is een voorkeur voor de crossborder inzet van het Belgische platform. Definitieve besluitvorming vindt plaats op 29 april, nadat een onderbouwing heeft plaatsgevonden. Deze onderbouwing moet een volledig beeld geven van alle relevante aspecten, waaronder investeringen, desinvesteringen en sociale consequenties. IPS is aangehaakt bij dit onderzoek.

PRB. Voor GeMP is besloten gebruik te maken van het MAD als beveiligingstoken. Door de huidige ontwikkelingen rond On Line Banking is het risico ontstaan dat PRB de enige gebruiker wordt van het MAD, dus ook alle kosten dreigt toegerekend te krijgen. Verder bestaat de kans dat de klanten van PRB twee tokens moeten gaan hanteren. Deze ontwikkeling is voor Private Banking onaantvaardbaar. Het is van groot belang dat op korte termijn duidelijkheid komt over de verschillende

security-oplossingen en de planning van beschikbaarheid daarvan.

CCA. Op 5 t/m 7 februari zijn er in Rotterdam sessies georganiseerd om de gap's voor het onderwerp IAS vast te stellen. Het belang van deelname aan deze sessie door de verschillende uitgenodigde specialisten/materiedeskundigen wordt benadrukt.

Afbouw TOT. De historische gegevens (WinCoins) worden omgezet en blijven via WPO beschikbaar. Een aantal kantoren draaien inmiddels in een pilotfase.

Toekomst FB-Effect

Marcel Jongmans gaf een presentatie over FB-Effect. Dit is de naam van een systeemcluster omvattende: de gemeenschappelijke effectensystemen (Client-instructions, GFA, AIP, Data Entry, Reporting en het RID); de systemen waarvan GCM eigenaar is (GEOPS, Settlements, GCA en Safe Custody); de systemen waarvan Global Markets eigenaar is (New Issues, Derivatives en Enigma).

Voor de gemeenschappelijk systemen is er een stakeholders-overleg in de vorm van de Stuurgroep FB-Effect, waarin IFB, INV, PRB, FAS, ISE en CCA participeren. In deze stuurgroep worden de budgetten, prioriteiten en verdeelsleutels vastgesteld, zowel voor de projecten, het onderhoud als de exploitatiekosten.

In de afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd om de huidige situatie te bereiken, waarbij naast Globe en GEOPS het in eigen beheer nemen en de performanceverbeteringen als laatste grote acties zijn uitgevoerd. Nu is de situatie bereikt dat er een stabiele en toekomstvaste situatie is bereikt en de uitnutting van de investeringen volop kan geschieden. Groei van volumes is de doelstelling. Over de toekomst valt, gezien de ontwikkelingen rond CRONOS en CORTIST, weinig te zeggen.

Samenvattend: de jaren van grote investeringen in FB-Effect zijn voorbij, met een redelijk klein jaarlijks budget is er een toekomstvaste situatie, die nu uitgenut moet worden door de toename van de volumes. Met name het project CORTIST kan gezien worden als een potentiële bedreiging.

Kostenverbetering printing

Aan de hand van een presentatie gaf Rob Hooghart een overzicht van de in de afgelopen periode uitgevoerde acties bij de afdeling PostProcessing. Deze hebben geresulteerd in een snellere verwerking, een kostenbesparing (€ 2,7 miljoen per jaar) en kwaliteitsverbetering.

Zonder uitbreiding van de afdeling wordt de Print & Mail- uitbesteding van ex-GBN nu in-house verwerkt, en is de groei op het GA-platform door MEGA opgevangen (in totaal circa 25% extra). Desondanks vindt de verwerking sneller plaats en is er ruimte voor meer printwerk. Bij de genoemde besparingen is ook rekening gehouden met afkoopsommen voor de beëindigde contracten met externe partijen, en investeringen in hardware etc.

Verschiedende vervolgacties zijn benoemd, waaronder vermindering van de portokosten (nu € 14 miljoen per jaar), en vervanging van A4-output door A5 (dit levert een verdere versnelling op, evenals besparingen op enveloppen en portokosten). Versnelling van de verzending van Europort-output wordt onderzocht. Aan een verzending op dezelfde dag als productie zijn wel kosten verbonden. Sprint-output wordt standaard verzonden via Utrecht. De daardoor ontstane vertraging is voor sommige effecten-overzichten niet gewenst. Dit zal nader worden onderzocht.

Opgemerkt wordt dat er in toenemende mate vraag is naar insourcing van printwerk, vooral door instellingen waarvoor FBN de trading en custody-functie uitvoert. De mogelijkheid van multi-label- ▶

ling is dan vereist. Dit punt wordt meegenomen bij de op korte termijn uit te voeren inventarisatie van wensen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Jos Vallinga lichtte de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek toe. De respons is goed te noemen; het onderwerp leeft dus. Er is sprake van een significante groei in waardering en er is meer consistentie in de waardering. De lage cijfers zijn verdwenen. Uit de resultaten zijn een aantal aandachtspunten vastgesteld, deze worden nader uitgewerkt in een actieplan dat aan de AC zal worden voorgelegd. Via de klantteams zullen de metierspecifieke zaken worden besproken en behandeld. (Zie ook pagina 3 - red.)

Resultaat McKinsey-onderzoek

In het kader van dit onderzoek is bekeken in hoeverre de enorme hoeveelheid projecten in lijn zijn met de strategie van de business. Conclusie is dat er een verdere afname zal zijn van het Beneluxbudget van 40 mensjaar, waarvan Nederland (volgens de standaardverdeelsleutel) 12 mensjaar voor zijn rekening moet nemen.

Besloten is vooralsnog deze vermindering niet door te voeren in de project-

portefeuille NL. De ervaring leert dat niet alle gebudgetteerde projecten ook daadwerkelijk gerealiseerd gaan worden en dat de gewenste vermindering wellicht anderszins wordt bereikt. Als gaandeweg het jaar blijkt dat dit niet het geval is zal alsnog actie worden genomen.

Rebilling

Alle support units, waaronder ISE, hebben de opdracht om hun kosten cross border op een eenduidige manier door te belasten. Het door McKinsey gedane voorstel betekent voor de metiers minder tot geen sturingsmogelijkheid op de kosten.

ISE komt met een eigen voorstel, waarbij de sturing van de kosten weer bij de metiers komt te liggen. Ingangsdatum van de nieuwe global rebilling-aanpak wordt 1-1-2004. Derhalve zal voor de budgettering 2004 gebruik gemaakt worden van de nieuwe tarieven. Aan de mainframekant zijn er een aantal relevante veranderingen te melden. Ten eerste: verschillende tarieven op grond van verschillende categorieën transacties. Ten tweede: kosten voor batchjobs zullen worden toegerekend aan de eigenaar en niet meer aan de gebruikende metiers.

Terugkoppeling CORTIST

Medio januari zijn de voorlopige bevindingen in de Stuurgroep besproken. Op grond van de opmerkingen heeft een aanvullend onderzoek plaatsgevonden. Daarbij is gekeken naar de kwaliteit van de verzamelde informatie, naar de kosten van de dienstverlening, naar de ISE-kosten verbonden aan de functionele verschillen (tot nu toe beperkt gebleven tot de interfaces), naar doorlooptijden bij de exploitatie, etc. Een en ander is besproken in het Executive Committee. Evenals voor het onderwerp CRONOS zal voor dit onderwerp definitieve besluitvorming plaatsvinden op 29 april.

Reorganisatie ISE

Tot slot werd de AC geïnformeerd over de organisatie van ISE. Zoals bekend is men zich cross border aan het organiseren. Voor Nederland heeft dit tot gevolg dat de divisies SAM en Development worden samengevoegd tot Application Management. De dienstverlening blijft in principe gelijk. Consequentie voor het klantteam is dat er één verantwoordelijke komt voor Application Management, naast de Service Manager.

Martin de Borst

Automatiseringscommissie

12 maart 2003

Statusrapportage

PAY. Er is voor Nederland een heel sterke business case voor de outsourcing van de ATM's. Inmiddels wordt ook naar een benadering gekeken, waarbij gebruik gemaakt wordt van de voorzieningen op dit gebied in België. Er is echter onvoldoende informatie beschikbaar om de business case voor dit alternatief samen te stellen. Ook voor crossborder-oplossingen is het noodzakelijk om tot een goede business case te komen. Dit onderwerp komt weer ter tafel zodra er meer informatie beschikbaar is.

IPS. Bij het project GANS wordt geconstateerd dat de handmatige aanpak gaat wringen t.a.v. de kredietre-

laties. PAY stelt vast dat er weinig overleg is, bijvoorbeeld over het aspect nummerbehoud.

SSC. OLE start met de Pocket-ID (MAD) als beveiligingstoken

CCA. Voor de projecten IAS en Remuneratie is de budgetversleuteling in principe al opgenomen in de metierbudgetten. Vanuit ISE wordt de zorg uitgesproken over het project IAS. Het is een lastig traject met veel betrokkenen en een opleverdatum van 1-1-2004. Het snel bevriezen van de specificaties en het nemen van besluiten zijn van essentieel belang, evenals het goed functioneren van een stakeholders-overleg.

CCE. Het is nog onduidelijk of het global geselecteerde pakket in het kader van Client en Transactiemonitoring afdoende de eisen uit hoofde van de Nederlandse wet- en regelgeving afdekt.

On-line Banking

In deze bijeenkomst werd volstaan met een korte statusmelding, aangezien er 17 maart nog overleg met een aantal metiers plaatsvindt. Een volgende AC komt het onderwerp uitgebreider aan bod. Het onderwerp is breder dan OLB alleen; ook MoneyManager en IPSy worden onderzocht. Aanleidingen voor het onderzoek waren o.a. de hoge kosten, en problemen met stabiliteit en performance. Een drietal alternatieven

voor OLB zijn onderkend: PC-Banking van België, outsourcen, en in eigen beheer houden. Een verder onderzoek is noodzakelijk, moet zorgvuldig geschieden, kost meer tijd en zal zich richten op het alternatief PC-Banking.

Onderkend is dat de implementatie van de nieuwe OLB de nodige tijd zal vragen en dat in de tussentijd de huidige OLB naar een hoger niveau getild moet worden. Er is dus geen sprake van een verlaging van de kosten op korte termijn. Onderdeel van het nadere onderzoek zijn ook het in beeld brengen van de aangeboden functionaliteit door andere banken, en de verwachte ontwikkelingen in de toekomst. Ten aanzien van Moneymanager is vastgesteld dat ISABEL/Guide, gezien de grote functionele gap's (onacceptabel voor de klanten), geen alternatief kan zijn.

Infrastructuurprojecten

In een presentatie werd teruggeblikt op de infrastructurele projecten in 2002. Infrastructurele projecten worden behandeld als 'just another project', dus onder aansturing van een Klantteam (Infrastructuur), een businesscase, projectcard/charter etc. Omvang van de portefeuille in 2002 was circa 70 fte's, in 2003 wordt dat circa 67 fte's. De portefeuille omvat ook de lokale delen van crossborderprojecten. Prioriteiten worden in grote lijn vastgesteld door AC en in detail door de Stuurgroep Infrastructuur. Grote infrastructurele

projecten worden voorgelegd aan de AC. In de volgende AC zal er een presentatie zijn van het projectenplan infrastructuur voor 2003. De vraag of ook voor de infrastructuurprojecten business cases worden opgesteld, werd bevestigend beantwoord.

Rondvraag

Gesignaleerd wordt dat binnen ISE verschillende wijzigingen worden ingezet die niet bekend zijn bij een aantal leden van de AC. Als voorbeelden worden genoemd het Global Projectproces en de aanpassingen in het budgetteringsproces. Primair ligt de verantwoordelijkheid van deze communicatie bij de Klantteams.

Besloten is de stukken die behandeld worden in de AC (agenda, verslagen, notities, presentaties e.d.) gestructureerd elektronisch vast te leggen en via i-net (quickplace) beschikbaar te stellen. (De quickplace is te benaderen via i-net ISE, menu Organisatie. Het algemene deel is voor iedereen toegankelijk; verslagen en andere documenten alleen voor daartoe geautoriseerden.)

Er is geen global IT-Governance. Wel worden regelmatig onderdelen uit de governance op global niveau getrokken, voorbeeld het projectinitiatieproces. Voor Nederland blijft tot nader order de IT-Governance FBN van toepassing.

Er zijn binnen de bank PDA's in

gebruik. Zoals afgesproken stelt ISE zich terughoudend op. De AC stelt zich op het standpunt dat het beschikbaar stellen en het gebruik van PDA's niet ondersteund wordt en besluit dat er geen vooronderzoek rond uitbreidingen van functionaliteiten van PDA's wordt uitgevoerd.

Daartoe geautoriseerden kunnen gebruik maken van internetfunctionaliteit. Geconstateerd is dat het gebruik schrikbarend toeneemt en in verschillende gevallen vele uren - niet zakelijk gebruik - per week omvat. In overleg met Veiligheidszaken wordt beleid en regelgeving rond internetgebruik uitgewerkt, waaronder disciplinaire maatregelen bij overtreding.

Begin dit jaar vond er een CPU-uitbreiding op het mainframe plaats. Hierdoor ontstaat een hogere capaciteit en een snellere verwerking. Een en ander heeft effect op het tarief, dat m.i.v. 1 maart is gewijzigd.

Volgende bijeenkomsten AC

Volgende bijeenkomsten (onder voorbehoud): 23 april, 4 juni, 16 juli, 27 augustus, 8 oktober, 19 november; steeds 's middags in Woerden.

Onderwerpen die op de rol staan: FCO Redesign; Review realisatie 2002; Rebilling ISE; Opmars OLB; Architecture Board; Projectenplan Infrastructuur 2003.

Martin de Borst

Stuurgroep Projecten en CORE

Op het i-net van ISE, onder het menu Projecten, staan diverse documenten met betrekking tot de Stuurgroep Projecten en CORE. Hieronder een overzicht. Voor informatie en toelichting kunt u zich wenden tot Martin de Borst.

Informatie over de Stuurgroep Projecten en CORE

Tussen het idee voor een project en de evaluatie na afloop van een project zitten vele stappen en besluiten. In een notitie van het managementteam ISE NL worden die stappen en besluiten nog eens op een rij gezet en wordt de werking van de Stuurgroep Projecten (SGP) en CORE toegelicht. Een en ander is van toepassing voor alle activiteiten in Nederland, zowel voor de lokale (NL) projecten als voor de in Nederland uit te voeren delen van global projecten. (24-09-2002)

Introduction of the Global ISE Project Process

The GIMT (Global ISE Management Team) and the GISC (Global ISE Steering Committees) have decided about the introduction of a uniform procedure for starting projects. This procedure is developed in a co-operation between Belgian, Luxembourg and Dutch PMO colleagues and is in line with the project process as implemented in The Netherlands. (14-01-2003)

Project Card en Project Charter

Door de Stuurgroep Projecten is een notitie opgesteld over de afspraken rond de start van global projecten en de consequenties daarvan voor ISE NL, waaronder de introductie van de Project Card (vervangt de Projectaankondiging) en de Project Charter (vervangt de Projectdefinitie). Deze notitie gaat in op een aantal constatering van de SGP bij de behandeling van de aangeleverde stukken en heeft tot doel tot een verdere aanscherping te komen van de geldende afspraken. (11-03-2003)

In dienst

1 maart 2003

Mustapha Talib, Operations

24 maart 2003

Sible Bijvoets, Locatieteam Rokin

1 april 2003

Jan Kadioglu, Operations

Uit dienst

1 februari 2003

Ton Stijger

1 maart 2003

André Lefebure
Edwin Lokkers
Jan van den Hoek
Tom Louwman
Lia de Vries-Spoel

15 maart 2003

Rogier Kroon

1 april 2003

Christian van Dijk
Jaap Hoekstra (overgestapt naar
Concern Veiligheidszaken)
Henriëtte Tans-van der Vorm
Linda Tijmes (overgestapt naar
Fortis Venture)

Jubilea

1 maart 2003

Robert Goedegebuur, 12½ jaar
Wilco Roke, 12½ jaar
Peter van Wijk, 12½ jaar
Kees Zwinkels, 12½ jaar

13 maart 2003

Sjerp van Wouden, 25 jaar

15 maart 2003

Lucy van der Meulen, 25 jaar
Marie-Louise Pierson, 12½ jaar
Peter Pribadi, 12½ jaar

20 maart 2003

Arthur Meijer, 25 jaar
1 mei 2003
Guus Alleman, 25 jaar
Martin van der Heijden, 25 jaar
Rolf ten Kate, 12½ jaar
Margreet Wierda, 12½ jaar
Rob van Oudenallen, 25 jaar

8 mei 2003

Erik Bakx, 25 jaar

15 mei 2003

Geert Bouma, 25 jaar

Geboren

Floris en Robin

Op 12 februari 2003 hebben Jeroen en Saskia Papenhuijzen een tweeling gekregen: Floris en Robin.

Dennis

Op 6 maart 2003 hebben Kitty en Eric Goldstein een zoon gekregen. Hij heet Dennis en heeft al een eigen website: www33.brinkster.com/dennisgoldstein.

In memoriam Mona van der Hooft

Geheel onverwacht is zaterdag 8 maart Mona van der Hooft op 37-jarige leeftijd overleden. Mona is, als externe medewerkster, sinds mei 1999 werkzaam geweest bij Information Services in het developmentteam Information Banking. Wij zullen in Mona een fijne en gewaardeerde collega missen.

Collega's bedankt...

Roy Kuiper

Mede namens mijn vrouw wil ik iedereen bedanken die aanwezig was bij mijn afscheid in het kader van de 56+ regeling en/of heeft bijgedragen aan de mooie bloemen en de schitterende cadeaus. Vooral de boommachine komt erg goed van pas. Zeker nu de beschikbare vrije tijd een veelvoud is van hetgeen ik gewend was. Daar staat tegenover dat ik nu alle klussen binnen de gestelde kaders moet voltooien, want me verschuilen achter tijd-gebrek kan natuurlijk niet meer. Ik wens jullie allemaal heel veel succes, zowel privé als bij de bank. Een aantal van jullie zal ik zeker nog eens ontmoeten.

Roy Kuiper

Theo en Emilie Beijersbergen

Het was een bijzondere gebeurtenis, onze afscheidsreceptie. Zo een die je niet snel vergeet. Wij willen nogmaals iedereen hartelijk bedanken voor zijn of haar aanwezigheid, de vriendelijke woorden, de goede raad en (toch nog) de cadeaus. Hierbij moeten we even het chocolade berenbos noemen. Een grootse verrassing. Ook de inhoud van de door Hiltje zo kunstig in elkaar geknutselde collectedoos was boven verwachting. Wij gaan daar iets speciaals mee doen waarover u later nog geïnformeerd zult worden. Het ga u allen goed.

Theo en Emilie Beijersbergen

Gerard Velders

Bij dezen willen mijn vrouw en ik iedereen die op de receptie geweest is of op andere wijze afscheid genomen heeft, van harte bedanken voor de getoonde belangstelling. Het was een waar genoegen om met name vele oud-collega's weer eens te zien en bij te praten. De vele cadeau's waren een prettige verrassing. De inhoud van de flessen zullen wij op gepaste wijze opdrinken. Het was voor ons een avond om niet snel te vergeten.

Nelleke en Gerard Velders

Linda Tijmes

Langs deze weg wil ik jullie bedanken voor de plezierige samenwerking in de afgelopen jaren. Na 4½ jaar voor de ISE-organisatie gewerkt te hebben, zet ik

Wisseling van de wacht bij de Locatieteams

Sinds 17 april wordt het Locatieteam Woerden geleid door Frans Broekhof. Paul van Kerkhof gaat op eigen verzoek projectmatige werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Desktop & Support Services. Rond half juni 2003 zal Lex Muller het locatieteam Blaak overnemen van Frans Broekhof. In de tussenliggende periode zal Frans Broekhof verantwoordelijk zijn voor zowel het Locatieteam Woerden als het Locatieteam Blaak.

sinds 1 april mijn loopbaan voort als Project Manager bij Fortis Venture in Utrecht. Ik heb daar ook IT in portefeuille zodat ik jullie de komende jaren wellicht weer tegen kom. Ik wens iedereen veel succes en vooral plezier met de mooie toekomst die voor ISE binnen Fortis ligt.

Linda Tijmes

Personele wijzigingen bij Procesbeheer

Anticiperende op het vertrek van Ad Schrama medio december 2003, zijn binnen de sector Procesbeheer een aantal personele wijzigingen doorgevoerd. Sinds 1 maart 2003 maakt Theo Vesseur deel uit van het procesbeheerteam Information bank. Op een nader te bepalen tijdstip neemt Theo het teamleiderschap van Ad Schrama over. De vacature procesbeheerder / teamleider, die door het vertrek van Theo Vesseur bij Financial Markets Investment Banking is ontstaan, is opgevuld door Wiebren van der Zee.

Ton Hagens benoemd tot BIM IPS

De verdere ontwikkeling van IPS vraagt meer aandacht voor IT. Ton Hagens zal daarom het management van IPS-NL gaan versterken als BIM. Hij gaat rapporteren aan de general manager IPS-NL, Edwin Prevoo, en zal nauw samenwerken met Els Smits. Zijn taken als voorzitter van het klantteam zullen de komende tijd worden waargenomen door Patrick Huis in 't Veld (DEV) en Cees Jongeling (SAM). De integratie-activiteiten rondom IM/IPS zal Ton zelf afronden in de periode tot mei. Parallel daaraan start hij bij IPS. Zie ook het interview met Ton op pagina 4.

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. 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

Ontwerp & opmaak: Ton van Geelen
Repro-, Print- en Mailservices Utrecht

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.