

In dit nummer:

- 1 Procesgericht werken. Van reactief naar proactief beheer.
- 4 Onderzoek IT-infrastructuur
- 4 Rhodium
- 5 Automatiseringscommissie
10 januari 2005
- 6 Fortis benoemt Alain Deschênes tot
Chief Information Officer
- 7 IP Timesheet heet nu Augeo
- 8 Webapplicaties van Information
Banking
- 10 Kassa-projecten KING en HAND
- 12 Met de Tandem naar Woerden
- 14 Centralisatie en consolidatie
iSeries ICS
- 15 Personal Service Lijn voor credit-
cardgebruikers
- 16 MMP: nieuwe infrastructuur voor
e-mailverkeer
- 17 Baanbrekerdag groot succes
- 18 Internetfilter voorkomt misbruik
- 18 Toegang computerzalen
- 19 Text & Design. Een vreemde eend in
de byte.
- 22 Ondernemingsraad en OR-com-
missie ISE
- 23 Serverconsolidatie
- 24 Personalia
- 24 Vacatures
- 24 BRS-aanvragen
- 24 Workplaces en Security
Management
- 24 Personeelsvereniging
- 24 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Van reactief naar *proactief* beheer

Procesgericht werken

“Als we ons beheer niet goed inregelen, kunnen we onze klanten niet ten dienste zijn op de manier waarop we dat zouden willen.” Aldus John Forcelledo en Bob Zuidema, die met hun collega's van Process Support verantwoordelijk zijn voor de inrichting van de beheerprocessen bij ISE Infra. We spraken met hen over hoe je als complexe organisatie tot proactief beheer kunt komen.

John: “ISE is een ICT-dienstverlener, met als grootste klant Fortis Bank. De klant verwacht van ons een dienstverlening waar hij van op aan kan. Om aan deze verwachting te kunnen voldoen, moeten we in staat zijn om onze ICT-diensten goed te beheren. De klant verwacht van ons ook een grote mate van flexibiliteit en snelheid waarmee wij kunnen inspelen op zijn wensen.”

“Met de komst van de pc's en de mogelijkheden die netwerken bieden door alles aan elkaar vast te knopen, ging er een hele wereld open. Maar daarmee werden tegelijk ook veel afhankelijkheden gecreëerd. Als ik nu hier iets doen, kan er verderop iets omvallen. Vroeger waren er geen koppelingen en geen afhankelijkheden. De hardware-plaatjes zaten in iemands hoofd en dat was voldoende.”

“Tegenwoordig is *configuration management* van cruciaal belang voor al je beheerwerkzaamheden. Je moet weten wat je beheert, dus moet je vastleggen en bijhouden welke *configuration-items* je hebt en wat voor rol ze spelen. Als je ergens ook maar iets op of aan een configuratie binnen de ICT wilt gaan veranderen, moet je wel weten welke consequenties dat heeft voor de dienstverlening.”

“Er komen projecten op ons af. Dat betekent dat er nieuwe functionaliteit bij komt, nieuwe applicaties of nieuwe systemen. Kunnen die er qua capaciteit nog bij? Is er nagedacht over de groei die we kunnen verwachten, is er een capaciteitsplan? Dan praat je over *capacity management*, iets wat we nu nog te weinig doen.”

Verhuizing tandem

Zie pagina 12



Gecontroleerde ICT-omgeving

Bob: “Waar we tegenaan lopen is dat we vaak heel reactief bezig zijn. We moeten zaken onder grote druk oppakken en oplossen, waarbij we dan ook niet altijd de impact kunnen vaststellen die dit heeft op andere processen.”

John: “Lekker reactief zijn vinden we allemaal een keer leuk en onze loyaliteit kent geen grenzen. Het is spannend om geconfronteerd te worden met een rare situatie en daar dan een oplossing voor te vinden... Maar niet continu! Als je iedere keer maar weer moet hopen dat alles overeind blijft staan, kun je niet spreken van een gecontroleerde ICT-omgeving. Overigens is dat wel de angst waar veel van onze servicemanagers en verantwoordelijke lijnmanagers heden ten dage mee moeten leven.”

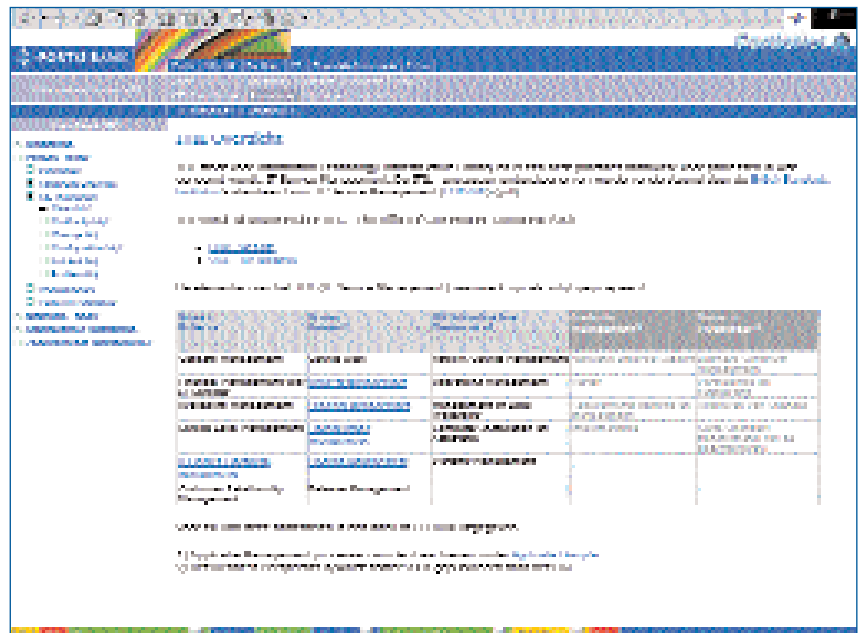
“We moeten onze focus verleggen van het reactief naar het proactief beheer: dat jij, als je verantwoordelijk bent voor een bepaalde dienst, automatisch een checklist afwerkt. Heb ik aan alles gedacht, wat gebeurt er als mijn dienst uitvalt, krijg ik vooraf een melding wanneer een drempelwaarde wordt bereikt, is er voldoende redundantie, moet ik kunnen uitwijken en zo ja hoe kan ik uitwijken.”

“Van tevoren heb je alle tijd om over dit soort vragen na te denken. Die tijd heb je niet als je plotseling wordt geconfronteerd met het feit dat je bijvoorbeeld moet uitwijken. Proactief beheer is een bedrijfsattitude en vergt een wijze van denken en doen binnen de gehele ISE-organisatie, zowel bij Infra als bij APM.”

Bob: “We moeten ons werk beter organiseren met minder mensen. Dat lukt alleen als we de ondersteunende beheerprocessen goed inrichten. Het merendeel van onze mensen heeft een technische achtergrond. Voor hen is het lastig om de vertaling te maken van het proces naar de rol die ze zelf in het proces spelen. Daarom is Process Support, de afdeling van John en zijn collega's, continu bezig met het coachen van mensen, zodat ze tot een bepaalde manier van werken komen. Ook de teamleiders hebben daar een heel belangrijke rol in.”

ITIL als best-practice

Bob: “ITIL was tien jaar geleden een hausse, maar er zijn allerlei andere



The screenshot shows a complex ITIL dashboard with multiple tables and charts. The top section features a rainbow logo and a navigation bar. Below this, there are several tables with various data points, including 'Incident Management', 'Problem Management', and 'Change Management'. The tables contain columns for 'Status', 'Priority', 'Category', and 'Count'. There are also some charts and graphs visible on the right side of the dashboard.

methodieken om je beheerprocessen onder controle te krijgen. Wij hebben gekozen voor ITIL, mede omdat het bekend is, omdat veel mensen er een opleiding in hebben gevolgd. Maar het is geen dogma.”

John: “ITIL is geen doel, het geeft ook geen kant en klare oplossingen. ITIL is een best-practice, niet meer en niet minder. ITIL geeft je kaders, wat het mogelijk maakt om elkaar te begrijpen als je praat over uit te voeren beheer. De kunst is om ITIL toe te passen binnen je eigen organisatie, door de vertaling te maken van theorie naar praktijk.”

“ITIL vertelt ons ook niets nieuws. Voorheen deden we hetzelfde als wat we nu doen: we dachten na over uitwijk, we dachten over hoe we om moesten gaan met incidentmeldingen, over het structureel oplossen van incidenten, over het doorvoeren van wijzigingen. Kortom, we dachten na over beheer. We maakten hierover onderling afspraken en soms met de klant, en in bepaalde gevallen werd ook nog het een en ander vastgelegd. Eigenlijk is er dus niets nieuws onder de zon. Het enige dat wij willen doen is mensen zich ervan bewust maken *dat* en *hoe* we het doen.”

“Door middel van het geven en gebruik maken van standaard structuren (processen, procedures, werkinstructies), wordt het mogelijk om de uit te voeren beheerwerkzaamheden *voorspelbaar* te maken. Door op een gestructureerde wijze je beheerwerkzaamheden uit te voeren,

verkrijg je tijdig inzicht. Dat geeft je grip op de uit te voeren werkzaamheden, zodat je in control bent en blijft over hetgeen je beheert.”

Project AOIC

Bob: “Vanuit De Nederlandsche Bank is hier ook een impuls aan gegeven. ISE heeft opdracht gekregen om bepaalde dingen vast te gaan leggen. We noemen dat het project AOIC: Administratieve Organisatie en Interne Controle. Voor ons is dat een moment om weer eens kritisch naar de processen te kijken en de procesbeschrijvingen waar nodig aan te passen. We hebben nu change management en configuration management weer een keer onder de loep genomen, en we gaan binnenkort beginnen met incident management. Met continuity management zijn we ook bezig. Dat is een van de speerpunten van Information Services.”

“Het beschrijven van de processen is wel belangrijk, maar het belangrijkste is het operationaliseren van de processen, zodat ze binnen de organisatie gaan werken. Dat is lastig.”

John: “Ik ben zelf bijvoorbeeld actief met change management. Ik heb een procesbeschrijving opgesteld, maar dan ben je er nog niet. Andere mensen moeten die procesbeschrijving vertalen naar hun dagelijkse werk. Dat kan ik niet doen. Ik kan niet aan een afdeling gaan vertellen hoe ze om moeten gaan met change management. Daarom zijn

we nu begonnen met het opstellen van change convenanten (zie kader). Zo'n convenant biedt handvatten waar mensen wat mee kunnen doen. Er zijn nu minder discussies over implementatiemomenten. Voorheen waren daar veel onduidelijkheden en irritaties over."

Procesmatig werken

John: "Het inrichten van proactieve beheerprocessen staat of valt met het procesmatig willen en kunnen werken als organisatie. Voorheen benoemden we een platform en maakten we iemand operationeel verantwoordelijk voor alleen dat platform. En iemand anders was verantwoordelijk voor het netwerk, of voor het mainframe of voor Intel. Deze methodiek kun je toepassen in een kleine organisatie, want dan is er altijd wel iemand die de verantwoordelijkheid oppakt indien er ergens een probleem is met een ICT-dienst. Maar in een grote organisatie gebeurt dat niet vanzelf en wordt er vooral naar het eigen stoepje gekeken. Echter, de klant rekent ons niet af op dat ene stukje stoep, die verwacht gewoon een schone straat. Wij zijn dienstverlener, en dus moet je je diensten benoemen en daar iemand operationeel verantwoordelijk voor maken."

"De teamleiders van Process Management zijn operationeel verantwoordelijk voor de ICT-diensten. Zij zijn feitelijk ook de operationele incident manager, problem manager en change manager. Zij zijn dus verantwoordelijk voor het schoon houden van de hele straat. Er zitten ook risico's aan de manier waarop wij Process Management hebben ingericht. Als er maar één iemand verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld change management, dan heeft die persoon een totaaloverzicht van alles wat er gebeurt. Dat hebben wij niet: wij hebben een aantal change managers, en het risico bestaat dat je veel tijd verliest doordat die veelvuldig met elkaar afstemming moeten hebben. Maar wij merken dat het in de praktijk prima werkt."

"Ik ben geen operationeel incident-, problem- of change-manager, maar ik manage het *proces*. Ik grijp alleen in als het ergens in het proces fout gaat. Ik zit elke dag de 'ochtendmis' voor. Daar bespreken we de ervaringen van het afgelopen etmaal. Ik hoef me niet te verdiepen in de 98% van de dingen die goed gaan, maar in de 2% die niet goed gaan. Dat zijn de dingen waar de klant op let."

Klantgericht werken

John: "We merken dat de filosofie van de ISE-organisatie niet overal even duidelijk is. Waarom heeft Infra gekozen voor deze organisatievorm, waarom hebben we een afdeling Process Management? Het antwoord is: wij hebben hier voor gekozen omdat we klantgericht werken. Je ziet de klanten steeds wijzigen, steeds bewegen; er zijn samenvoegingen, en zijn veranderingen in naamgeving. Als je ervoor gekozen hebt om klantgericht te werken, dan moet je als organisatie mee veranderen."

Bob: "Door onze manier van werken vergroot je de betrokkenheid van de mensen. Ze kunnen nu niet zeggen: daar is de change manager voor. Ze zijn nu zelf change manager. De organisatie moet ook transparant zijn. Zowel voor de mensen binnen ISE als daarbuiten. Durven laten zien waar we mee bezig zijn, verantwoording durven afleggen. Als we ons beheer niet goed inregelen, kunnen we onze klanten niet ten dienste zijn op de manier waarop we dat zouden willen."

Nico Spilt

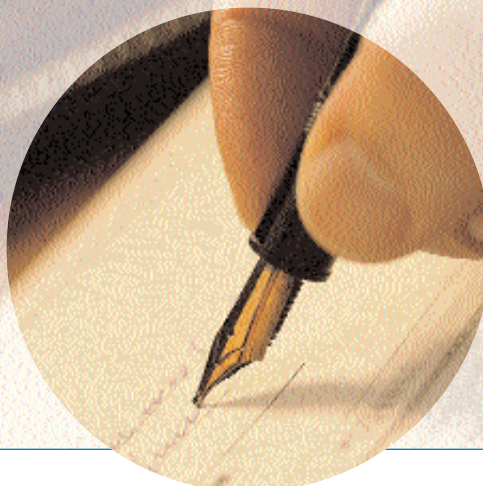
Change-convenant Unix en Oracle

Binnen het proces change management is het eerste change-convenant goedgekeurd. Door een aantal oorzaken was er onduidelijkheid ontstaan over wanneer welke Unix/Oracle-gerelateerde changes uitgevoerd konden worden. Dit veroorzaakte veel discussies tussen de indieners van changes (3e lijn) en de verantwoordelijken voor het goedkeuren van deze changes (2e lijn). Deze discussies kwamen het proces niet ten goede.

Dit was de aanleiding om voor Unix/Oracle een change-convenant op te stellen. In dit convenant liggen de afspraken vast die gemaakt zijn tussen Systems/Unix, Services/Distributed Services (3e lijn) en Processmanagement/Infrastructuur Decentraal (2e lijn) op het gebied van Unix en Oracle. Het convenant is in het MT Infra goedgekeurd en is op 1 maart ingegaan.

Het convenant is geen wet, maar het uitgangspunt is wel om hier zoveel mogelijk aan vast te houden. Op 10 mei 2005 is er een eerste evaluatie gepland, waarin de bevindingen zullen worden besproken en eventuele gewenste wijzigingen zullen worden doorgevoerd.

Het change-convenant is, net als alle andere aan ITIL gerelateerde documenten, opgenomen in het Handboek ISE op FortisNet.



Onderzoek *IT-infrastructuur*

Er is een onderzoek gestart naar verdere mogelijkheden om synergievoordelen te behalen op het gebied van de IT-infrastructuur binnen Fortis.

Op dit moment worden er tussen de verschillende crossborder-onderdelen van de IT-infrastructuurorganisaties van Fortis op vele gebieden succesvol samengewerkt. Daarbij zijn op een aantal gebieden al de nodige synergievoordelen behaald.

Om mede invulling te geven aan de nieuwe strategische doelstellingen van de Fortis-organisatie, zal op korte termijn een onderzoek gestart worden

naar verdere mogelijkheden om synergievoordelen te behalen op het gebied van de IT-infrastructuur binnen Fortis. Dit onderzoek zal zich vooral richten op de technische haalbaarheid van mogelijke consolidatie en andere efficiëntieverbeteringen.

Dit onderzoek beperkt zich niet tot een specifiek scenario of land en gebeurt in eerste instantie alleen op het technische vlak. Eind maart zal het management

aan de hand van de voorstellen de verdere stappen bepalen. Uiteraard zal de Ondernemingsraad geïnformeerd worden over het onderzoek en de mogelijke conclusies.

Khalid Darweesh, CIO/General Manager IT Fortis Bank NL, 18 maart 2005

Rhodium

Op 1 maart 2005 is in het Directie Comité van de bank het rapport van de projectgroep Rhodium gepresenteerd door projectleider Khalid Darweesh. Het project Rhodium behelst het onderzoek naar de mogelijkheden om de Retail Bank in Nederland te laten ondersteunen door de systemen van de veel grotere Retail Bank in België, om op die wijze schaalvoordelen te behalen. Daardoor zouden de winstgevendheid en de slagkracht van de Retail Bank in Nederland aanzienlijk kunnen worden verhoogd.

De hoofdconclusies van het Rhodium-onderzoek luiden:

- Er zijn geen “showstoppers” geconstateerd. Dat wil zeggen dat er noch op het gebied van techniek, noch op het gebied van regelgeving of compliance enige problemen zijn aangetroffen die niet oplosbaar zijn.
- De investeringen liggen ongeveer op het niveau als oorspronkelijk ingeschat. De opbrengsten vallen, door

meerdere factoren, lager uit dan eerder gehoopt. Daardoor ontstaat een terugverdientijd van de noodzakelijke investeringen die langer is dan oorspronkelijk aangenomen.

- Tijdens het onderzoek is ook vast komen te staan dat de business cases van een aantal andere projecten, vanwege veranderingen ten opzichte van de oorspronkelijke uitgangspunten, opnieuw zouden moeten worden opgesteld.

Het Directie Comité heeft grote waardering uitgesproken richting de ca. 120 medewerkers van de bank die er samen in zijn geslaagd een gedegen onderzoek te doen en een goed gedocumenteerde rapportage op te leveren met duidelijk onderbouwde conclusies en aanbevelingen. Dat alles binnen de zeer krappe tijdlijn van nog geen drie maanden. Het rapport heeft ook een groot aantal issues opgeleverd die van belang (kunnen) zijn voor een aantal andere lopende en komende projecten.

De komende weken zullen worden gebruikt om de conclusies en aanbevelingen verder binnen het Directie Comité te bespreken. Over een aantal weken zal een besluit worden genomen over het al dan niet doorzetten van het Rhodium-traject.

Duidelijk is wel dat, wanneer het Rhodium-traject niet wordt doorgezet, we gezamenlijk naar andere wegen moeten zoeken om de winstgevendheid van het Nederlandse Retailbedrijf verder te verbeteren, als bijdrage in het realiseren van de eind januari gecommuniceerde doelstellingen van onze Fortis-groep.

Raad van Bestuur Fortis Bank Nederland, 2 maart 2005

In het maartnummer van Fortis Tribune staat een interview met Khalid Darweesh, waarin hij vertelt wat de aanleiding van het Rhodium-onderzoek is geweest, en waar in dit onderzoek naar is gekeken.

Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van 10 januari 2005

Statusmelding Basel II

Frans de Jong gaf aan de hand van een presentatie een toelichting. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Sinds 1 januari 2005 is er een nieuwe programmastructuur Basel II voor CCA. Sourcing Crew maakt daar onderdeel vanuit en kan door de genomen maatregelen nu gezien worden als een normaal lopend project.
- Tot en met december zijn de activiteiten volgens de nieuwe planning gerealiseerd. In 2005 zijn er verschillende releases onderkend.
- Vooralsnog zijn er geen bijzondere zorgen/knelpunten onderkend. Een voorbehoud geldt voor het onderdeel deelnemingen. Daar wordt de data gap-analyse eind januari afgerond.

FBSM, toelichting en consequenties invoering

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Het benoemen van functionaliteiten (assets) en rollen dient vanuit een X-borderperspectief te geschieden als er sprake is van een X-border asset.
- Voor de rollen S1 en BAR ligt het voor de hand dat deze uitgevoerd worden door de huidige functionele beheerder van de applicatie (asset).
- Voor de S0-rol ligt het voor de hand dat deze lokaal wordt ingeregeld.
- De implementatie van FBSM is randvoorwaardelijk voor de uitrol van Xbow.
- Het streven blijft een X-borderstandaardisatie, maar daar waar er sprake is van noodzakelijke migratie- en conversietrajecten wel met gezond verstand.
- Het UUAM NL-traject richt zich met name op de ondersteuning van de schoning van de bestaande administraties en de optimalisatie van de inrichting van het FBSM.
- De (mate van) verschuiving van activiteiten van ISE naar de business zal in overleg met het betrokken metier worden bepaald.
- Tot eind 2006 zal er sprake zijn van een duale periode.

- UUAM voorziet in rapportagemogelijkheden, waaronder de autorisatiematrix.
- In het kader van Fogan ontstaat er een nieuw global employénummer. Dit zal ook binnen het FBSM en UUAM gehanteerd worden.
- Er is behoefte (nu al gezien de vragen) aan een crossborder policy voor toewijzing van autorisaties (wie, uit welk land, mag onder welke voorwaarden, wat zien). Deze policy zou door Compliance moeten worden opgeleverd.

HR Selfservice, toelichting op de opmars

Aan de hand van een presentatie gaf Jos Borghols een toelichting. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Een spanningsveld wordt geconstateerd door crossborder besluiten rond HRM-projecten en het feit dat uitvoering plaatsvindt door lokale projecten met lokale budgetten. Een crossborder verrekening van kosten vindt niet plaats.
- Alle projecten zijn/worden onderbouwd met een business case.
- Afstemming vindt plaats via de decentrale HR-managers die in de trajecten participeren namens de business.
- De decentrale HR-managers moeten afstemmen met de business.
- Algemene conclusie van de AC is dat dit theoretische model niet werkt in de praktijk.
- Het is van groot belang dat de betekenis van een ontwikkeling voor de business expliciet wordt gemaakt, immers de business betaalt uiteindelijk.
- In principe blijven de bestaande Self-Service-voorzieningen bestaan, uitbreiding zal plaatsvinden via het OpenHR-model.
- Een duidelijke behoefte wordt gesignaleerd naar inzicht in de opbouw van het tarief van HRM. Het inzichtelijk maken welk deel van het HRM-tarief te maken heeft met IT-projecten is gewenst.

Rhodium, de stand van zaken

Khalid Darweesh gaf een overzicht van de stand van zaken. De volgende punten kwamen ter sprake:

- De opdracht van het Benelux Comité is 1 maart de resultaten van het vervolgonderzoek te presenteren naar een potentiële kostenreductie van 50 miljoen voor Retail Banking NL, door RB NL te laten ondersteunen vanuit het Belgische platform.
- De scope van het onderzoek beperkt zich niet tot de IT-systemen maar omvat ook de producten, cliënten, processen en kanalen binnen Retail Banking.
- De opdracht bestaat uit:
- Rhodium 'stricto sensu', gericht op de check van de (realisatie)mogelijkheden, business case en de regelgeving
- Rhodium 'at large', gericht op de consequenties voor de (andere onderdelen van) de bank en hoe potentiële bottle-necks op te lossen.
- Gezien de tijdslijnen is onderzoek naar de outsourcingmogelijkheden in dezelfde mate van detail als de overige onderdelen niet realistisch.
- Ten behoeve van het onderdeel 'at large' is een klankbordgroep ingericht, waarin de indirect door het project geraakte metiers zijn vertegenwoordigd.
- Het proces loopt conform verwachting, en er wordt met veel professionaliteit en betrokkenheid aan gewerkt.
- De rol van de AC dient zich met name te richten op de effecten en consequenties van het project voor de andere metiers ten aanzien van de financiële doorbelasting (Rebilling) en de functionaliteit en kwaliteit van de operationele dienstverlening.

Statusrapportage

Accounts & Payments

- SelfBanking verkeert nu in de fase van goedkeuring van de Project Charter. De cijfers in de business case wijken fors af van die in de voorstudie. Retail Banking moet uiteindelijk besluiten.
- Bij Kassa is de impact van het project Rhodium fors, met name de motivatie

is een probleem. Dit heeft impact op de business case, die in feite ook moet doorwerken op die van Rhodium.

- De planning voor de implementatie 3DES/EMV schuift, omdat wederom de oplevering van Diebold niet aan de kwalitatieve eisen voldoet. De zorg rond de prestaties van Diebold is bekend en op verschillende niveaus wordt druk uitgeoefend.

Commercial Banking

- De Project Card EVAC betreft een hernieuwing van een eerdere versie

Credits

- Ratingproject: in februari vindt er een heroverweging plaats t.a.v. het besluit in december om FAIR/BRS als target rating-architectuur te gaan gebruiken. Aanleiding is het capaciteitsprobleem als gevolg van het niet goedgekeurd zijn van het budget.
- Inmiddels is een pragmatische oplossing gevonden en de verwachting is dat het eerdere besluit wordt herbevestigd.
- De planning voor de light release van

Cross gaat schuiven. De oorzaken worden onderzocht, de impact in beeld gebracht. Tevens is er een afhankelijkheid van een aantal ander projecten, waaronder Ficus. Behandeling vindt plaats in de Stuurgroep van begin februari.

- Er is een architectuurstudie gestart naar het X-border Kredietplatform. Dit is een van de onderzoeken welke besproken is in de Global Architecture Board. Het beeld is ontstaan dat dit een soortelijk traject is als Rhodium. Aandacht wordt gevraagd voor een zorgvuldige en juiste opstart van projecten en een zorgvuldige communicatie. Mocht de doelstelling inderdaad verder gaan dan een eerste voorstudie zoals besproken in de Architecture Board, dan dient eerst goedkeuring vanuit het Benelux Committee verkregen te worden.

SSC

- Als gevolg van de vertraging bij het project Chorus is aan NL gevraagd de NL-activiteiten te temporiseren. Naar schatting zal dit leiden tot een toename van de kosten van meer dan 1 miljoen euro. Tevens schuift de

analyse van de complexe Corporate Actions t.b.v. Private Bank door.

Private Banking

- Het budget voor 24/7 Strategic Growth Initiative is vrijgegeven aan Private Bank, echter nog niet aan ISE. Eind januari wordt de architectuurstudie afgerond, op grond waarvan het noodzakelijke budget overgeheveld zal worden naar ISE.

Information Bank

- CRM systeem voor Sales heeft een zeer beperkte scope en zal world-wide ingezet worden.

CCE

- De implementatie van het on-line filter is gerealiseerd per 15 januari.

Martin de Borst, secretaris AC

Het verslag van de AC van 2 maart komt in de volgende Expertise.

Fortis benoemt **Alain Deschênes** tot **Chief Information Officer**

Alain Deschênes is per 1 februari 2005 benoemd tot Chief Information Officer (CIO) van Fortis. In deze functie is hij verantwoordelijk voor visie, strategie, leiderschap en management op het gebied van informatiesystemen en -technologie.

Zijn missie is om de ICT-strategie, -organisatie, -processen en -middelen op één lijn te brengen om aan de wereldwijde behoeften van de business te voldoen en de strategische richting van Fortis te ondersteunen. Alain Deschênes rapporteert direct aan Herman Verwilt, Deputy CEO en Chief Operating Officer.

Alain Deschênes (46), die de Canadese nationaliteit heeft, heeft een B.Sc. in Computer Science van de Université de



Montréal en doorliep het Executive Management Development Program van de London Business School. Voordat hij bij Fortis in dienst kwam, was hij Vice-President & Director van de Boston Consulting Group in Parijs en Londen.

Daarvoor was hij werkzaam bij Alcatel als CIO en bij Group BNP Paribas als Deputy CIO, verantwoordelijk voor IT Operations en Global Infrastructure.

Jean-Pierre Cardinael is per 1 februari benoemd tot Chief Technology Officer (CTO) van Fortis. Hij rapporteert aan de CIO en is verantwoordelijk voor het management van IT-operations en -infrastructuur en voor de IT-middelen en -bezittingen binnen de gehele organisatie en in alle landen waar Fortis aanwezig is. Zijn missie is verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, het bereiken van synergie binnen de groep en ondersteuning van de internationale expansie van Fortis.

Bron: persbericht Fortis, 3 maart 2005

IP Timesheet heet nu

Het zal weinigen zijn ontgaan dat sinds kort Timesheet in een flitsend jasje is gestoken. De aanleiding hiervoor was dat leverancier Augeo Software had aangegeven dat versie 4.1 niet langer ondersteund zou worden. Nadat de projectcard & charter op 28 juni 2004 waren goedgekeurd, zijn we de voorbereidingen voor de omslag naar Augeo5 gestart. Het traject verliep voorspoedig en op 28 februari jl. zag iedere gebruiker van Timesheet dat het oude was vervangen door het verfrissende blauw en wit van MyAugeo!

Wat opvalt als je hebt ingelogd is dat je gelijk het overzicht "Timesheet

overview" ziet. Je bent nu zelf *in the lead* of je uren zijn geschreven én approved. Als je namelijk nog oudere periodes daar ziet staan, betekent dit dat je óf niet genoeg uren hebt geschreven én verzonden, óf dat je uren nog niet zijn approved door betreffende project-leider of afdelingshoofd.

Tegelijkertijd is het subweb aangepast met info en documentatie die gericht is op Augeo5. Het subweb is nu ook te vinden onder de naam "MyAugeo". Nieuw is dat de handleidingen niet meer in één groot document zijn gevat, maar dat er nu een aantal losse handleidingen zijn van één of twee pagina's.

Binnenkort verwachten we de reporting in MyAugeo uit te breiden met overzichten die specifiek voor Fortis worden ontwikkeld. Zodra deze beschikbaar zijn zullen we er melding van maken op ons subweb. Op dit moment is de leverancier druk doende met het bouwen van deze reports.

Namens ons én iedereen die aan dit project heeft meegewerkt wensen we jullie veel tijdschrijfplezier!

Marjan Lamfers

Focus gericht op performance

Voor het klantteam Staven zijn Intelligent Planner, en Timesheet in het bijzonder, altijd een aandachtsgebied geweest vanwege de performance. Ik denk dat de meeste gebruikers wel weten wat ik hiermee bedoel. Het upgrade-project van IP 4.1 naar Augeo 5.2 was een life cycle management-project. Leverancier Augeo wilde de dienstverlening op versie 4.1 (met Oracle 8) stoppen. Tevens moest de database geconsolideerd worden op de nieuwe Unix-servers. De focus van klantteam Staven was daarbij zeker ook gericht op de performance.

In het begin dachten wij genoeg performanceverbetering te realiseren door het inzetten van de verbeterde versie van Timesheet (MyAugeo) en door gebruik te maken van nieuwe hardware. De web-applicatie ging draaien op twee servers die in een cluster de load verdelen, beide uitgevoerd met twee processoren en 4GB geheugen. De Oracle 9-database draait op de nieuwe Unix P690-servers. Aan rekenkracht ontbrak het dus niet.

Toen het project een maand liep, bekwam ons het gevoel dat we geen enkele garantie konden geven dat de performance ook daadwerkelijk verbeterde. We wilden meer zekerheid en hebben toen contact opgenomen met Roland Mees, die performance-testing onder zijn hoede heeft. De MyAugeo-software leek zich goed te lenen voor een performancetest en we zijn aan de slag gegaan.

Gedurende de testperiode zijn er vele aanpassingen gedaan aan de hardware, de instellingen van het operating system en de database. Telkens als een bottleneck verholpen was, dook een nieuwe op. Op zich logisch, maar het vereist een zekere rust en inzicht in de architectuur om de beperkende factoren er stuk voor stuk uit te halen. Dat heeft Roland niet alleen gedaan. Het vereiste goede samenwerking van een aantal disciplines, waaronder Databases, MIG, Procesbeheer en leverancier Augeo om dit resultaat te bereiken.

We stonden er versteld van hoeveel Loadrunner kan monitoren. Regelmatig wees Roland naar een van de tientallen meters op de monitor: "Kijk het aantal Oraclesessies loopt opeens op!" en "Hier, vlak voordat de webserver down gaat, schiet deze waarde de lucht in!" Als we de resultaten dan met het projectteam bespraken, kwamen er vrijwel altijd ideeën om iets in de instellingen aan te passen, waarna we direct verbetering zagen (of niet...). Niet alleen een nuttige en leerzame maar ook hele leuke samenwerking die tot uitstekende resultaten heeft geleid.

De conclusie luidt dat de goede performance van MyAugeo het resultaat is van de juiste configuratie van vele instellingen. Rekenkracht alleen was niet voldoende. Hoewel het geen gemakkelijk traject was om te doorlopen, kan ik het warm aanbevelen, zeker als het acceptatiecriterium een performance-eis bevat.

Ben Brouwer

Webapplicaties van Information Banking

Information Banking is de business line van Fortis Bank die zich richt op pensioenfondsen, verzekeraars, vermogensbeheerders, beleggingsfondsen, banken, brokers en traders met internationale beleggingsportefeuilles. Information Banking levert diensten op het gebied van global custody, in- en uitlenen van effecten, cash- en derivaten-clearing, alsmede het administreren en financieren van specialistische fondsen (o.a. hedge funds).

In 1998 was Global Custody Management al een pionier op het gebied van webapplicaties voor haar cliënten. De WebBank (Moneyline) is tot op de dag vandaag operationeel, gebruikmakend van internettechnologie inclusief beveiliging bestaande uit sterke encryptie met op certificaten gebaseerde authenticatie.

Nu staan we aan de vooravond van een nieuwe grote 'boost' van webtoepassingen voor de cliënten van Information Banking (IFB).

Om de zeven nieuwe toepassingen enigszins toe te lichten, kijken we eerst even naar de core (back-office) applicaties van IFB:

- Effectenposities en Custody in de mainframe CICS/ESDF-toepassing FB effect.
- Fund Accounting in de aangekochte applicatie Geneva, draaiend op een Sun Solaris.
- Banking en internationale Custody in de aangekochte applicatie Globus, draaiend op AIX.
- Effecten en cash clearing met de deels extern ontwikkelde applicatie MICS, draaiend op AS/400

De nieuwe internetapplicaties

De nieuwe internetapplicaties hebben allemaal in meer of mindere mate een koppeling met deze back-officeachtige applicaties.

1. Allereerst is daar **Interview**, de opvolger van Assetmonitor. Assetmonitor is een Windows-Citrix-applicatie waarmee cliënten hun assets kunnen bekijken zoals die geadministreerd staan in de mainframe-applicatie FB effect. De

komst van Interview betekent technisch gezien drie wijzigingen:

- de applicatie is geheel web-based geworden;
- de cliënt is niet meer aangewezen tot het AT&T global netwerk, maar kan gewoon internet gebruiken;
- De out-dated token beveiliging is vervangen door digitale certificaten.

Interview is een applicatie, gemaakt door leverancier Netik, op een Windows 2000-machine met een IIS-webserver. De data komt iedere nacht door middel van een download van het mainframe (DB/2) in een decentrale Oracle-database terecht. De applicatie Interview raadpleegt deze Oracle database.

2. De applicatie Real Time Risk Management (**RTRM for the web**) toont het risico-management voor de Clearing. De backoffice-applicatie MICS voedt RTRM met de benodigde gegevens. RTRM is geheel door ISE gebouwd in WebSphere.

3. Een andere applicatie, die ook geheel in eigen huis in WebSphere is gebouwd, is **i-Fund trading**. Deze toepassing verricht de inschrijvingen en uitschrijvingen in Funds die bestaan uit meerdere sub-funds. Het ontbreken van een beurs

in dergelijke transacties, maar wel heel veel communicatiestromen (workflow) met o.a. investmentmanagers, maakt deze Fund-applicatie noodzakelijk. i-Fund trading verzorgt tevens de koppeling met de banking-applicatie Globus voor de bijbehorende geldstromen.

4. De applicatie **i-fund Banking** ligt voor de meesten wat dichterbij huis. De functionaliteit vertoont overeenkomsten met Online Banking en MoneyManager. i-Fund Banking is de web-applicatie voor de banking-applicatie Globus. Net als de toepassing Interview is ook i-fund Banking een aangekochte applicatie, gebaseerd op een Microsoft IIS-webserver, iets wat we zien bij het overgrote deel van de financiële applicaties die op de markt gekocht kunnen worden.

De webserver (eigenlijk een HTML-page-generator) is als presentatielaag gebouwd voor de applicatie met de eigenlijke businesslogic. Communicatie tussen webserver en applicatieserver is op basis van JAVA, met een product-specifieke connector.

5. De applicatie **i-fund authorising** is vooral een mandate-applicatie. De cliënt (veelal een grote financiële instelling) kan door middel van deze applicatie zelf bepalen welke rechten de gebruikers binnen zijn bedrijf hebben voor de toepassingen i-fund banking en i-fund trading. i-Fund authorising is gebouwd in dezelfde omgeving als i-fund trading (IBM WebSphere).

6. De zesde webapplicatie voor cliënten is **i-fund reporting**. Deze toepassing heeft sterke overeenkomsten met Interview en komt ook bij de zelfde leverancier vandaan, echter i-fund reporting geeft een cliënt inzicht in de Geneva

Interview is operationeel per 1 januari 2005 (PL = Martin Brouwer)

i-fund banking is operationeel per 21 januari 2005 (PL = Marit Veerman, Robin de Boer)

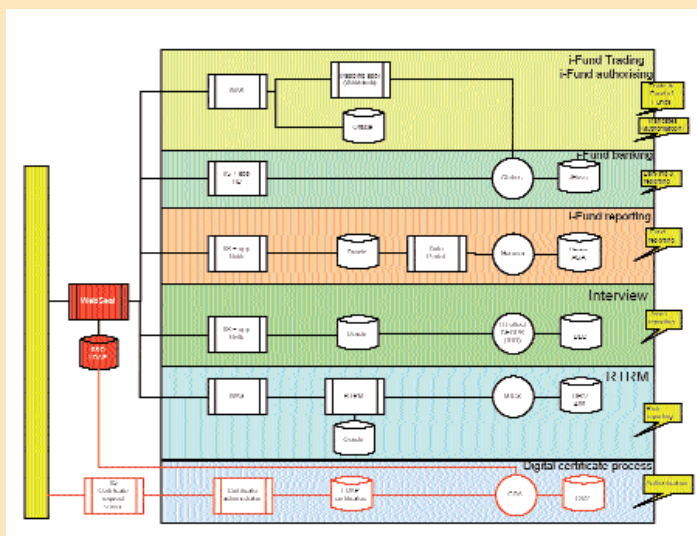
RTRM voor cliënten is operationeel vanaf 23 februari 2005 (PL = Evert Jan de Groot)

i-fund trading is operationeel vanaf april 2005 (PL = Evert Jan de Groot)

i-fund authorising is operationeel vanaf januari 2005 (PL = Evert Jan de Groot)

i-fund reporting is operationeel vanaf mei 2005 (PL = Alexander Mees, Robin de Boer)

Figuur 1: overzicht architectuur

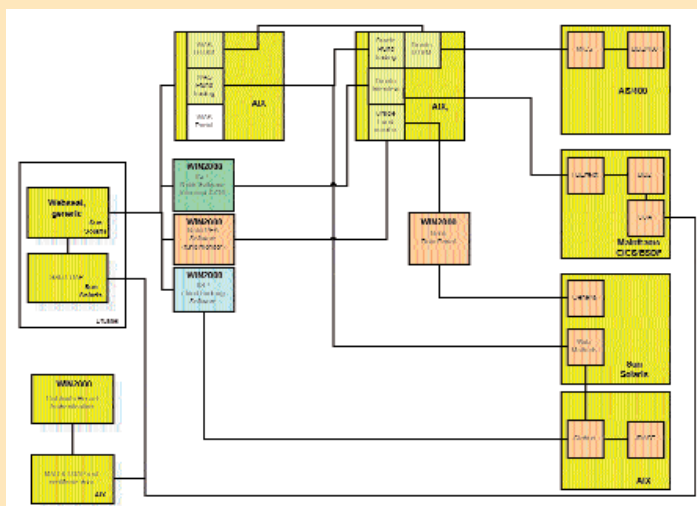


Digitale certificaten

Onderaan figuur 1 staat het proces afgebeeld hoe digitale certificaten door business en security management worden aangemaakt ten behoeve van de COA (Contract Administration) en vervolgens worden klaargezet, waarna de cliënt zijn digitale certificaat kan ophalen (dit is een eenmalig proces voor elke cliënt). Als de cliënt zijn certificaat heeft opgehaald zorgt het proces ervoor dat de autorisaties in de SSO LDAP (directory voor single sign-on-gegevens) worden toegevoegd.

Het proces om certificaten aan te maken en door cliënten via een website op te laten halen is iets wat tot voor kort uitbesteed was aan Pink Roccade en Verisign. ISE/Infra heeft daar sinds afgelopen december een eigen Fortis-infrastructuur voor neergezet. Door dit proces te koppelen met de COA, die nu nog specifiek voor Information Banking is, is een compleet geautomatiseerd proces voor cliënt-authenticatie tot stand gekomen. Dit is het zevende project.

Figuur 2: overzicht infrastructuur



Single sign-on en Security

Alle webtoepassingen, uitgezonderd de website voor het aanvragen van een certificaat, hangen achter de Webseal-toegang in Brussel. Hiermee is het mogelijk om voor alle toepassingen dezelfde encryptie (128 bits, synchroon) op basis van het SSL-protocol toe te passen. De cliënt authenticceert zich met behulp van een digital certificate (met een sleutellengte van 1024 of 2048 bits, asynchroon). Authorisaties in de zogenaamde SSO-LDAP bepalen vervolgens of de geauthenticeerde cliënt naar de betreffende applicatie kan worden doorgezet.

Fund-administratie en Interview geeft dit in FB effect. Een data portal server haalt rapportages uit de Geneva-applicatie en stopt deze in een Oracle-database. Via een IIS-webserver kunnen klanten zo de rapportages uit de Oracle-database bekijken.

Tot slot

Information Banking opereert wereldwijd met veel kantoren buiten Europa. De cliënten zijn financiële bedrijven die hoge eisen stellen aan service, waaronder beschikbaarheid. Dit houdt onder

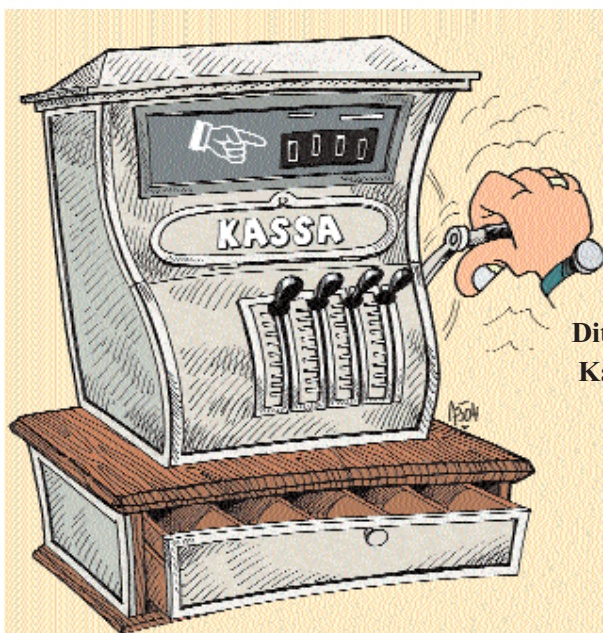
meer in dat voor alle toepassingen een uitwijk gerealiseerd is, maar dat ook bijvoorbeeld procesbeheer ingericht is voor 7x24 uur ondersteuning. Er zit immers bijna altijd wel ergens een cliënt waar het "midden op de dag" is. Uitgezonderd de webseal-toegang met haar single sign-on-database, staan alle centrale systemen van Information Banking in Woerden en Utrecht.

In relatief korte tijd zijn zeven complexe, webgerelateerde projecten voor één businessunit operationeel gemaakt. Dit in een omgeving waarin we te maken hebben met eigen WebSphere-

ontwikkelingen, internationale leveranciers, projectmanagement, business en cliënten die wereldwijd verspreid zitten, crossborder-aspecten, een 7x24-uurs beheerorganisatie, expertise op het gebied van mainframe, AS/400, AIX, SUN, Windows, security, WebSphere, Webseal, certificaten, LDAP's, single sign-on, MQseries, Webmethods etc.

Een prestatie waar we als ISE trots op mogen zijn.

Kees Tiebout



Kassa-projecten **KING en HAND**

Dit is het derde en laatste deel in een serie artikelen over Kassa. Het doel van Kassa is het in elkaar schuiven van de twee back office-omgevingen die Fortis Bank Nederland op dit moment kent: Sprint en GA. We spraken met Alphons Dashorst over KING (Kredietintegratie), en met Frans Leijdekkers over HAND (Harmonisatie van de nabewerking en datawarehouses).

KING: Kredietintegratie

Alphons Dashorst: "Dit deelproject van Kassa is begonnen met een vooronderzoek onder de naam 'afbouw URC'. URC staat voor Universeel Rekening Courant-systeem. Dit is een onderdeel van Sprint dat zich vooral richt op de zakelijke markt. Het is een compleet systeem, met de nadruk op batchprocessen. URC heeft eigen afschriften, eigen lijsten, een eigen interest- en provisieberekening. Het aanvankelijke idee was om de functionaliteit van URC over te hevelen naar GA, omdat daar ook al een uitgebreid kredietsysteem is: LO/RIX."

"Na dit vooronderzoek begon het basisontwerp. Dat was in juli 2004, toen ik projectleider KING was geworden. Al vrij snel bleek, ook in overleg met de gebruikers, dat het afbouwen van URC zonder ook naar consumentenkredieten te kijken, niet zo'n geweldig idee was. Je houdt dan namelijk nog steeds twee aparte kredietsystemen: een voor particulieren en een voor zakelijke klanten. De doelstelling van Kassa - het integreren van systemen - zou op dat gebied dus maar gedeeltelijk worden behaald."

"Daarom hebben wij vanuit KING een aantal alternatieven uitgewerkt. Uiteindelijk is ervoor gekozen om de twee kredietsystemen samen te voegen en onder te brengen op Sprint. Dat had de voorkeur omdat Sprint een real-time, on-line platform is. Een kantoor moet bijvoorbeeld in staat zijn om iemand snel een tijdelijke uitbreiding van zijn kredietruimte te geven. Ook saldoïfattering bij



Alphons Dashorst

betalingsoopdrachten is een real-time proces. Als je voor het berekenen van de kredietruimte gegevens uit GA moet halen, dan gaat dat in de praktijk lastig werken."

"In december heeft de stuurgroep Kassa het voorstel van de projectgroep overgenomen om de scope van KING te vergroten. Er is toen besloten om een heel nieuw kredietsysteem op Sprint te gaan ontwikkelen, met een on-line deel in WebSphere en een koppeling naar het GA-systeem voor de rapportageprocessen. De afgelopen maanden hebben we alle kredietprocessen op Sprint en GA geïnventariseerd. We zijn nu bezig met het maken van een functioneel datamodel.

De kredietattributen die nu in Sprint en GA zitten, moeten in het nieuwe data-model worden opgenomen."

"We gaan samen met het WSCC ook een nieuwe voorkant ontwikkelen in WebSphere, voor het beheren van kredietgegevens en voor allerlei opvraagfuncties. Op deze manier kunnen we elk metier van Fortis een zeer uitgebreide functionaliteit bieden, inclusief de zekerhedenadministratie. Op dit moment zijn daarvoor allerlei decentrale systemen in gebruik. Straks hebben we alle kredieten met hun zekerheden in één systeem zitten. Daardoor kan de bank makkelijker voldoen aan de steeds strenger wordende rapportage-eisen. En ook op Fortis-niveau wordt het eenvoudiger om gegevens te consolideren."

"De basisontwerpen voor het nieuwe systeem zijn bijna gereed en worden binnenkort door de gebruikers goedgekeurd. Eind maart beginnen we met het detailontwerp. De planning is dat we medio 2006 gereed zijn. Dat sluit aan op de planning van de andere Kassa-deelprojecten; die moeten dan ook klaar zijn voor de eerste conversies en migraties. Er zijn veel afhankelijkheden tussen KING en de andere deelprojecten. Die afhankelijkheden zijn we nu ook in kaart aan het brengen."

"Voor het nieuwe kredietsysteem hebben we nog geen nieuwe naam; voorlopig noemen we het 'LO/RIX op Sprint'. Wie een leuke naam verzint kan die naar ons mailen. Als het budget het toelaat zit daar misschien zelfs een prijsje aan vast!"

HAND: Harmonisatie van de nabewerking en data-warehouses

Frans Leijdekkers: “HAND is een wat ander project dan de rest. De andere deelprojecten van Kassa bestrijken een redelijk samenhangend gebied, terwijl HAND bestaat uit een heleboel losse onderdelen die weinig met elkaar te maken hebben. De andere deelprojecten zijn functioneel ingedeeld, terwijl HAND vooral gebaseerd is op de technische structuur. Dat betekent dat wij erg afhankelijk zijn van andere groepen voordat we echt van start kunnen gaan.”

“De bedoeling is dat de meeste nabewerkingssystemen, zoals interestberekening, deposito's en rapportages op GA

“Ons deelproject heeft een trage start gehad, want we zaten achteraan in de planning. Ook door resourcegebrek hebben we een tijdje stilgelegen. Dat is niet helemaal een nadeel, want de anderen zijn nu wat verder zodat wij meer zicht hebben op wat er gaat gebeuren. We hebben een vrij kleine groep: ongeveer tien mensen werken aan HAND. We zijn op dit moment volop bezig met de basisontwerpen. Met interest en deposito's zijn we wat verder: daarbij zitten we inmiddels in de detailontwerpfase.”

“We doen bijna geen nieuwbouw. Het gaat vooral om het aanpassen of weggooien van bestaande systemen. Behalve de wijzigingen op functionaliteit hebben we ook te maken met meer infrastructurele aspecten. Zo gaat bij-



Frans Leijdekkers

De belangrijkste doelstellingen van HAND

- Het realiseren en implementeren van een geharmoniseerde interestberekening en -verrekening in de batchomgeving op basis van de huidige GA-systematiek, maar aangevuld met ontbrekende Sprint-functionaliteit.
- Het realiseren en implementeren van een geharmoniseerde batchverwerking van de particuliere depositofaciliteiten (systeem DEP) op basis van de GA-systematiek (systeem RPS).
- Het harmoniseren en waar mogelijk saneren van het lijstwerk.
- Het harmoniseren van de processen voor externe rapportages (zoals renseignering, risicorapportages) in de batchomgeving op basis van de GA-systematiek.
- Het uitfasen van alle overbodig geworden programmatuur.
- Het aanpassen van de Datawarehouse-omgevingen op de veranderingen in de brongegevens.

Buiten de scope van HAND valt het nieuwe rekeningafschriftensysteem: dit valt onder het deelproject FIST.

“Door de grotere doorlooptijden kan de aansluiting van allerlei processen in het gedrang komen. Daarom gaan we voor interest een simulatie doen. Blijkt het geen probleem, dan is er niets aan de hand, maar als er performanceproblemen optreden dan zullen we de hele programmatuur moeten doorvlooien om te kijken waar we het proces kunnen versnellen.”

“HAND lijkt functioneel niet zo spectaculair, maar het is wel veel werk.”

Nico Spilt

komen. Daarnaast houden wij ons bezig met de datawarehouses. Dat zijn er twee: een datawarehouse op GA voor Private en Merchant Bank, en een Sprint-datawarehouse voor Retail Bank. De gedachte is dat de datawarehouses gevoed worden vanuit het systeem dat leidend is. Dat betekent dat de klant- en rekeninggegevens uit Sprint komen en de financiële transacties uit GA. Als gevolg van Kassa zullen we daardoor met heel wat wijzigingen te maken krijgen.”

voorbeeld het volume voor interestberekening met een factor 10 omhoog, terwijl GA niet primair gebouwd is voor grote volumes.”

De vier deelprojecten van Kassa

- | | |
|-------|---|
| ORCA: | One system for Referentials Clients & Accounts (zie Expertise 36) |
| FIST: | nieuwe Financiële STroom (zie Expertise 37) |
| KING: | KredietINteGratie |
| HAND: | HARmonisatie van de Nabewerking en Datawarehouses |

Met de **T a n d e m** naar Woerden

Aan de geschiedenis van de computerruimte in de kelder van Blaak 555 is een eind gekomen. De laatste computer is onlangs verhuisd naar Woerden. Hoewel dat tegenwoordig een machine van HP is (de HP Nonstop server) spreekt iedereen nog steeds over de Tandem.

Op de Tandem draaien enkele voor de bank zeer belangrijke applicaties, zoals Moneymanager en IPSy. Vandaar dat de verhuizing zorgvuldig moest worden uitgevoerd. Tegelijk is nu ook de uitwijk optimaal geregeld. Een gesprek met Marcel Gijsbertsen en Hero de Haas.

In de kelder

Marcel Gijsbertsen: "De Tandem stond in de kelder van de Blaak, onder de waterspiegel van de Maas. Het test- en ontwikkelsysteem stond in Amersfoort en is twee jaar geleden verhuisd naar Utrecht. Dat systeem had tevens de titel uitwijksysteem, maar was eigenlijk niet als zodanig bruikbaar. Als de kelder in Rotterdam onder water zou lopen, dan hadden we het systeem in Utrecht niet live kunnen krijgen."

"Daar zijn de afgelopen jaren verschillende discussies over geweest. De bank wilde wel uitwijk, maar het mocht eigenlijk niets kosten. Ook zou de Tandem uit Rotterdam naar Woerden moeten verhuizen, maar dat zou een kostbare operatie worden, omdat je daarvoor machines moet gaan huren."

"Toen hebben we bedacht om het regelen van uitwijk en de verhuizing aan elkaar te koppelen. Als we er eerst voor zorgen dat we in Utrecht een goede uitwijkvoorziening hebben, dan kunnen we daar productie draaien. Ondertussen kun je dan in Rotterdam de stekker eruit

trekken en de machine op je gemak naar Woerden verhuizen. Dit scenario bracht de minste kosten met zich mee en is toen goedgekeurd."

Beperkte investeringen

Hero de Haas: "De eerste uitwijktest hebben we in augustus vorig jaar gedaan. We zijn toen tegen een paar problemen aangelopen, maar bij de vol-

gende test, in oktober, liep het perfect. Dat gaf het vertrouwen om een echte uitwijksituatie te creëren in een weekend."

"Voor het uitwijken maken we gebruik van een Remote Database Facility. Deze zorgt ervoor dat de uitwijkomgeving een exacte afspiegeling is van de productieomgeving. Alle updates in productie worden bijgewerkt in de uitwijk, en als je in uitwijk zit andersom."

"De procedure om dingen in productie te nemen is wat complexer geworden. Normaal is het concept bij Remote Database Facility dat je drie systemen hebt: een ontwikkel- en testsysteem, een productiesysteem en een uitwijksys-



teem. Maar een derde systeem aanschaffen was te duur. Vandaar dat we het ontwikkel- en testsysteem en het uitwijksysteem hebben ondergebracht op twee gescheiden omgevingen van de machine in Utrecht. Daardoor bleven de investeringen beperkt.”

Nul risico

Hero: “De doorlooptijd is vrij lang geweest, want we konden alleen op rare tijden testen, in weekenden. Ook de doorlooptijd van de verhuizing van Rotterdam naar Woerden is lang geweest. We waren in november klaar, maar in december en januari mochten we niet verhuizen omdat het dan een drukke periode is voor de bank. Vandaar dat we pas begin februari konden verhuizen, tijdens een uitwijksituatie in een weekend.”

Marcel: “Onze insteek was: nul risico. Bij een verhuizing kunnen alleen maar dingen misgaan. Vandaar dat we er liever iets langer over deden. We hebben geen enkel probleem gehad en de hele operatie heeft tegen minimale kosten plaatsgevonden.”

Hero: “Het is nu ook makkelijker geworden om aanpassingen te doen in

de productieomgeving, omdat we kunnen uitwijken. We hoeven niet meer lang uit de lucht; daar heeft de bank ook voordeel bij.”

Tot slot benadrukken Marcel en Hero dat deze operatie zo soepel is verlopen

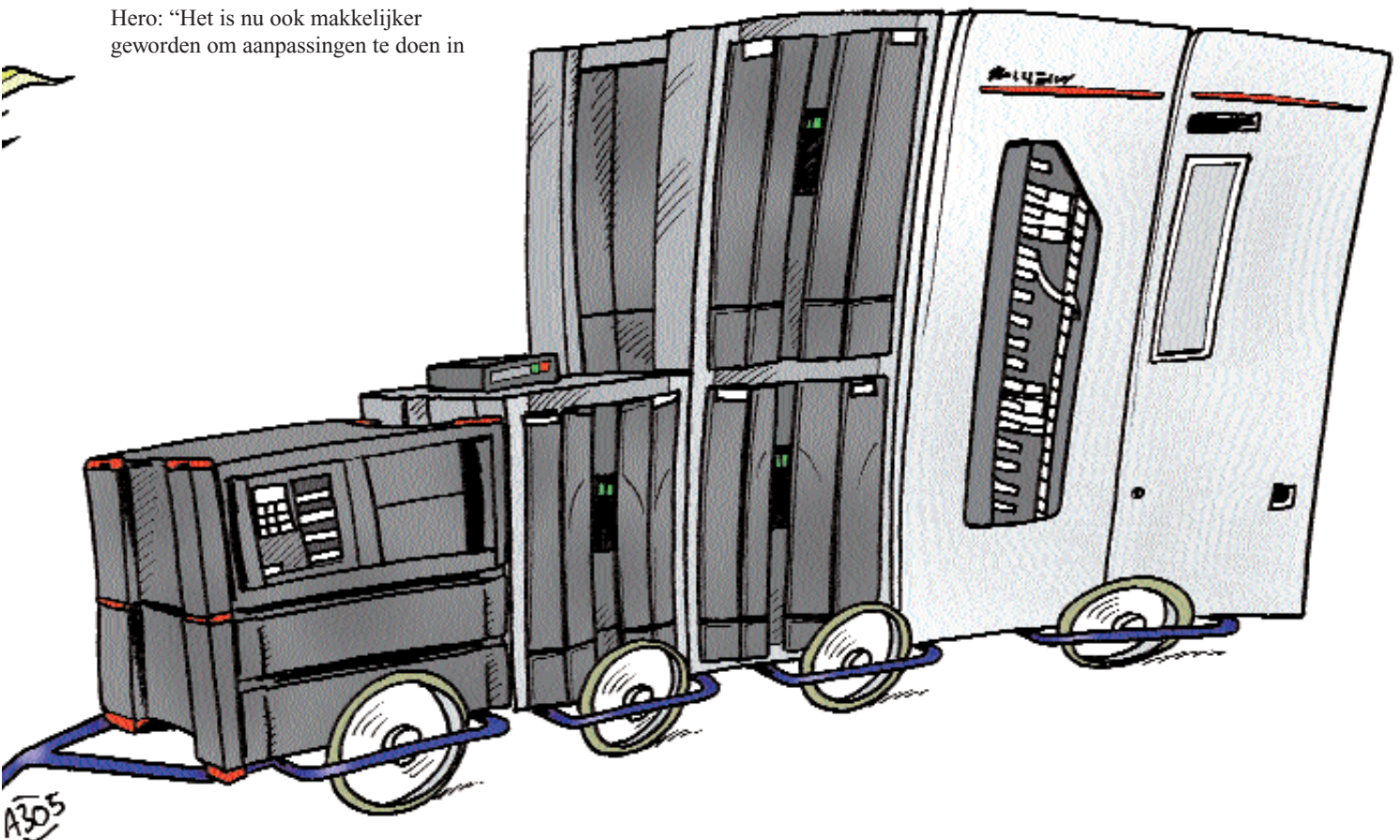
doordat alle partijen uitstekend hebben samengewerkt. Met name willen zij de collega's van A&P noemen, die bij nacht en ontij bereid waren te komen testen.

Nico Spilt

Waarvoor wordt de Tandem gebruikt

Op de Tandem draait Moneymanager, een betaalprogramma voor zakelijke klanten. Hier wordt door 13.000 vaak grote bedrijven gebruik van gemaakt. Een ander zakelijk programma is IPSy (International Payment System). De Tandem werd ook gebruikt voor OLB, het betaalprogramma voor particuliere klanten. Deze zijn nu overgeheveld naar het Belgische OLB, maar een aantal klanten van Private gebruikt nog de versie op de Tandem. Verder draaien op de Tandem enkele interne systemen van de helpdesk van de bank.

De merknaam Tandem bestaat niet meer: die was even Compaq en is inmiddels HP Nonstop server. Maar het woord “tandem” geeft wel precies aan waar het om gaat: het apparaat is van binnen volledig dubbel uitgevoerd. Mocht één helft uitvallen, dan draait de andere helft gewoon door. Dat was ook de reden waarom er lange tijd weinig belangstelling was voor het inrichten van een uitwijkomgeving. Maar tegen echte calamiteiten is ook een Tandem niet bestand



ISE is de vanzelfsprekende partner voor ICS

Centralisatie en consolidatie iSeries ICS

International Card Services heeft besloten om haar iSeries-infrastructuur geheel onder te brengen bij ISE. Het productiesysteem draait vanouds al in Woerden. Binnenkort worden ook de andere machines van ICS overgebracht naar Woerden. Tevens vindt een consolidatie plaats van de AS/400-systemen naar de nieuwe IBM 870 (iSeries) in Woerden, met uitwijk in Utrecht.

De eerste gesprekken over het centraliseren en consolideren van deze systemen vonden anderhalf jaar geleden plaats. Omdat er op drie plaatsen systemen stonden - bij ICS in Diemen, bij Pink Roccade in Amersfoort en bij ISE in Woerden - lag het voor de hand dat er verbeteringen en besparingen mogelijk waren op het gebied van exploitatie en beheer. Het onderzoek maakte duidelijk dat hier een aantrekkelijke businesscase

voor ICS lag. Dit leidde tot het opstarten van het project 'centralisatie en consolidatie iSeries'.

ISE-projectleider Joël Blaauw spreekt van een groot en mooi project: "Wij zijn niet de goedkoopste in de markt, maar ISE is voor ICS toch de vanzelfsprekende partner. We krijgen er dus werk bij. Twee collega's van ICS zijn naar ons overgekomen. In onze beheergroep

zullen nog wat wisselingen plaatsvinden, zodat we nog efficiënter gaan werken."

"We gaan zeven machines oppakken. Een is er al in productie. Deze verzorgt de commerciële website van VISA: myvisa.nl. Binnenkort gaan wij daar ook de Belgische VISA-site op hosten. Daarnaast zijn we bezig met een speciale website voor merchants, waarmee zij via internet autorisaties kunnen aanvragen op card-transacties."

"De huidige productiemachine, die we al in beheer hebben, gaan we consolideren op de IBM 870, de iSeries. We hebben in Woerden ook een schaduwmachine, bedoeld voor uitwijk. Deze gaan

we gedeeltelijk in Utrecht neerzetten. Verder is er een datawarehouse-machine die wij ook gaan ondersteunen voor ICS."

"In totaal zijn er vijf machines die we gaan centraliseren en consolideren op de iSeries in Woerden. Dat doen we in twee maanden, met een doorlooptijd van 14 weken, inclusief evaluatie. Dat is erg snel. Het is van groot belang dat deze omgeving, waarin miljoenen creditcards in worden beheerd, stabiel blijft draaien. Dat is ook een van de redenen die ICS heeft om de dienstverlening bij ons onder te brengen."

"Om deze consolidatie zo snel te laten plaatsvinden, gebruiken we een heel slimme techniek - die ik helaas niet zelf heb bedacht! Die techniek komt er kort gezegd op neer dat de nieuwe omgeving neerzetten en daar de oude omgeving volledig op spiegelen. We gaan dus proefdraaien op de nieuwe machines. Zodra we zeker weten dat het helemaal goed is, verbreken we de verbinding tussen de oude en de nieuwe omgeving. Dit klinkt simpel maar het is erg complex, omdat de ontwikkelingen nooit stilstaan en je elke wijziging in de oude omgeving ook moet meenemen naar de nieuwe omgeving."

"ICS blijft haar eigen systeemontwikkeling doen, met de partner die ze daarvoor heeft ingeschakeld. Omdat de PAT-machine (productie, acceptatie, test) van ICS ook naar ISE komt, kunnen we het beheer, met name op technisch gebied, beter inrichten. De samenwerking tussen ICS en ISE zal nog professioneler worden dan die nu al is. Onze beheergroep is betrekkelijk klein, als je kijkt naar het grote aantal processen dat er loopt. Onze mensen krijgen meer werk maar ook meer verantwoordelijkheid. Ze krijgen nu een beeld over het hele proces. In de gedachte van procesmatig werken is dat een enorme vooruitgang. Het streven is dat we op 1 mei helemaal klaar zijn."

"Directeur Wim Vliegthart van ICS heeft ooit gezegd: ISE is een stalen deur: enorm stevig en enorm stabiel. Af en toe een beetje moeilijk in beweging te krijgen, maar hij doet echt zijn werk!"

Nico Spilt

Staat: Pieter Segaar (iSeries-specialist), Johan Elzinga (procesbeheerder), Jeffrey van Hek (beheerder), René van der Gracht (iSeries-specialist). Knielend: Joël Blaauw (projectleider), Peter Leeuwerink (iSeries-specialist), Lars de Jonge (beheerder). Niet op de foto: Paul Snoei Kiewit (iSeries-specialist), Ronald Lande (beheerder) en Jan Schipper (change-manager). Rechts in beeld de IBM 870, die is aangeschaft om alle iSeries op te consolideren. Het apparaat is vergelijkbaar met de pSeries, en is in feite eveneens een LPAR-machine.

Personal Service Lijn voor creditcardgebruikers

Creditcardhouders van ICS kunnen binnenkort via de telefoon het saldo en de bestedingsruimte van hun VISA-kaart opvragen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van IVR: het Intelligent Voice Response-systeem. Dat systeem wordt door ICS ook ingezet bij de benadering van de Belgische markt. IVR wordt meertalig.



Creditcardhouders van ICS kunnen binnenkort via de telefoon het saldo en de bestedingsruimte van hun VISA-kaart opvragen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van IVR: het Intelligent Voice Response-systeem. Dat systeem wordt door ICS ook ingezet bij de benadering van de Belgische markt. IVR wordt meertalig.

De klanten van Fortis Bank kunnen al jaren gebruik maken van de "Saldo- & transactielijn". Bijvoorbeeld om hun saldo op te vragen of om telefonisch opdrachten door te geven. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van het Intelligent Voice Response-systeem (IVR), dat staat bij het Contact Center in Amstelveen.

Ook International Card Services (ICS) uit Diemen, de creditcardmaatschappij van Fortis, maakt gebruik van het IVR-systeem. De mogelijkheden zijn onlangs uitgebreid met een Personal Service Lijn. Ook zijn er toepassingen ontwikkeld voor de Belgische markt. Hans van der Vlugt, heeft dit project onder zijn hoede. Hij werkt daarbij hecht samen met de ontwikkelaars Eddy Vos en Peter Kok.

Limiet verhogen

Hans van der Vlugt: "Creditcardhouders kunnen binnenkort via de telefoon het saldo en de bestedingsruimte van hun creditcard opvragen. De klant kan ook geld overboeken van zijn creditcardrekening naar zijn gekoppelde rekening. Een andere mogelijkheid is het automatisch verhogen van de limiet van de creditcard. Als een klant iets wil betalen en zijn creditcard laat dat niet toe, dan kan hij telefonisch zijn limiet met maximaal 1250 euro verhogen. Dat kan één keer per jaar. Wil een klant voor een tweede keer in een jaar zijn limiet verhogen, dan wordt hij doorverbonden met een agent van ICS, die dan

kan besluiten of deze verhoging is toegestaan."

"Op 1 maart zijn we in productie gegaan. De uitrol van deze nieuwe mogelijkheden vindt geleidelijk plaats. De betreffende klanten krijgen een tincode thuisgestuurd, die ze nodig hebben als ze het IVR-systeem bellen."

"ICS maakte al gebruik van IVR bij het geblokkeerd verzenden van creditcards en bij het zogeheten 'pre-selected PIN': de mogelijkheid voor klanten om zelf een pincode te kiezen voor hun creditcard. In het verleden werden creditcards kant en klaar op de post gedaan en naar de klant gestuurd. Die kon de kaart dan direct gebruiken. Dit werkte fraude en diefstal in de hand. Vandaar dat besloten is om creditcards geblokkeerd te verzenden: de klant kan de kaart pas gebruiken nadat hij deze heeft gedeblokkeerd. Dat doet hij door een bepaald telefoonnummer te bellen en dan een code in te toetsen die hij in een afzonderlijke brief heeft gekregen. Voor klanten die dat willen, is er ook een procedure waarmee ze zelf een pincode kunnen kiezen."

Belgische markt

"ICS is zich nu ook aan het richten op de Belgische markt. Terwijl wij bezig waren met het ontwikkelen van de Personal Service Lijn, kwam ICS met het verzoek om geblokkeerd verzenden en pre-selected pin ook voor België mogelijk te maken. Belgische klanten kunnen in twee talen te woord worden gestaan. Daarom zijn er in België twee telefoonnummers; aan de hand van het telefoonnummer bepaalt IVR welke taal er gesproken moet worden. De applicatie is verder precies hetzelfde als in Nederland, alleen op het moment waarop een tekst uitgesproken moet worden,

gebeurt dat in het Nederlands, Vlaams of Waals."

"Nederlands en Vlaams zijn niet hetzelfde; de teksten verschillen niet echt, maar wel de manier waarop deze worden uitgesproken. Als ICS in andere landen actief wordt, kunnen we eenvoudig een nieuwe taal toevoegen. Voor elke taal hebben we een database met stemmen, een zogeheten Voice Mapper. Hierin is elk woord en elk cijfer in drie verschillende intonaties opgeslagen, zodat je geen vlakke stem hoort maar een stem die wisselt in toonhoogte en pauzes."

"We hebben besloten om de Personal Service Line en meertaligheid in één implementatie te doen, zodat we de systemen maar een keer hoefden stop te zetten en weer te starten. Er zijn twee IVR-systemen, die een voor een worden aangepast. Daarom doen we dat altijd 's nachts, wanneer er weinig telefoonverkeer is. IVR is een belangrijk systeem. Ook het Call Center van Fortis Bank is er sterk van afhankelijk: dat kan alleen iets voor klanten doen als die zich via hun rekeningnummer en tin-code aan het systeem bekend hebben gemaakt."

"De voor ICS bestemde telefoongesprekken worden eerst naar Diemen geleid. Belgische klanten kunnen een lokaal nummer bellen en worden dan doorgeschakeld naar Diemen. Vanuit Diemen worden alle calls doorgezet naar het IVR-systeem. Als dat om enige reden nodig is, bijvoorbeeld als er een probleem in de back-office is, kan ICS besluiten om de gesprekken door haar eigen medewerkers te laten behandelen. De klanten van ICS kunnen dus te allen tijde, 7x24 uur, op service rekenen."

Nico Spilt

MMP: nieuwe infrastructuur voor e-mailverkeer

Information Services werkt aan een nieuwe infrastructuur voor de afwikkeling van het e-mailverkeer. Een van de doelstellingen is het verbeteren van de beveiliging tegen virussen en spam (ongewenste mail).

Ten behoeve van e-mail maakt Fortis Bank gebruik van een omgeving die bestaat uit een intern gedeelte en een extern gericht gedeelte. Het interne gedeelte wordt gebruikt voor e-mailuitwisseling binnen Fortis Bank Nederland. Het extern gerichte gedeelte wordt gebruikt voor e-mailuitwisseling met andere Fortis-onderdelen en met de “buitenwereld” via internet.

Het extern gerichte gedeelte wordt ook wel de “e-mail access infrastructuur” genoemd. Deze technische infrastructuur bestaat uit veel verschillende componenten. Onderhoud en het op dagelijkse basis goed laten functioneren van deze omgeving vergt daarom veel tijd en inspanning. Bovendien is deze omgeving al wat ouder, waardoor nieuwe functionaliteit, zoals bestrijding van spam (ongewenste mail), lastig geïmplementeerd kan worden.

Eind vorig jaar is daarom door Information Services een project gestart om deze infrastructuur te vervangen. Dit gebeurt in crossborder afstemming en in samenwerking met leverancier British Telecom. Er komt een nieuw platform, verspreid over twee locaties, te weten Woerden en Utrecht. De naam van het platform is “Message Management Platform”, in het dagelijkse spraakgebruik afgekort tot het minder tongbrekende “MMP”.

Komende weken zal het MMP operationeel gemaakt worden naast de bestaande infrastructuur. Deze oude omgeving wordt gefaseerd vervangen, maar zal nog wel een aantal weken beschikbaar blijven om onvoorziene problemen snel te kunnen oplossen. Met ingang van 1 juni zal de oude omgeving ontmanteld en verwijderd worden.

Dit alles gebeurt transparant voor de gebruiker. Dat wil zeggen dat u er in de dagelijkse praktijk niet direct wat van merkt. Sommige voordelen zijn al direct beschikbaar, zoals een betere beveiliging door verdubbeling van virusscanning. Andere voordelen zijn voorbereid, maar worden pas later geactiveerd, bijvoorbeeld anti-spam.

Vlak voor de momenten dat er voor u als gebruiker direct merkbare nieuwe functionaliteit geactiveerd wordt, zal dit nader gecommuniceerd worden. Daarbij wordt dan tevens aangegeven hoe met de nieuwe functionaliteit kan of moet worden omgegaan.

MMP is onderdeel van de voorbereidingen op het Formi-project (Fortis Mail Integration), waarmee Fortis Bank België en Fortis Bank Nederland samen hun oude interne e-mailomgeving vervangen door de nieuwste versie. Ook hierover zullen wij u op een later moment informeren.

Ben Kracht

Technische achtergronden

Op basis van gestelde eisen en wensen is cross-border gekozen voor een product van BT/Syntegra als SMTP-layer. In België wordt initieel gemigreerd van de huidige Mail-Hub naar e-Sentinel. In Nederland is gekozen voor de meest recente versie van dit product, genaamd Message Management Platform (MMP).

In de nieuwe opzet wordt MMP geïmplementeerd op vier Sun-25K domeinen. Twee servers voeren de spam-filtering en virusscanning uit in de

DMZ (demilitarized zone). Verder vervullen de twee andere servers de interne taken voor mail-routing, content filtering, address translation en s/mime encryption. De genoemde tweedeling naar functie en taken maakt het ook mogelijk de implementatie in stappen door te voeren.

De implementatie wordt doorgevoerd in twee stappen: 1) migratie DMZ-functionaliteit; 2) migratie interne servers. Alvorens over te gaan tot de gehele migratie wordt gestart met een

pilot op basis van het beperkte maildomein de.FortisBank.com. Tot één maand na de migratie blijft de oude infrastructuur hot-stand-by.

De nieuwe infrastructuur maakt spam-herkenning mogelijk. Op dit moment wordt onderzocht of en op welke wijze spam-filtering dan wel spam-tagging juridisch is toegestaan. Naar verwachting kunnen de anti-spam-maatregelen in het 2e of 3e kwartaal actief worden.

Baanbrekerdag **groot** succes

Ruim 200 jongeren kwamen, ondanks de hevige sneeuwval, op woensdagmiddag 2 maart naar het Fortis Auditorium in Utrecht voor de Baanbrekerdag 2005.

Het waren geen 'gewone' jongeren, maar jongeren die door omstandigheden minder perspectief op een baan hebben, zoals schoolverlaters, zwerfjongeren en jongeren met een levensbepalende ziekte of een handicap.

De dag begon met een gezamenlijke introductie in de grote zaal. Daarna werden ze verrast met een live optreden van Baas B. en Lange Frans die rapteksten hadden die menig 'oudere' deed fronzen. Maar... de jongeren vonden het prachtig en stonden met hun mobiele telefoontjes in de rij om foto's te maken van de rappers.

De jongeren gingen vervolgens in groepjes, onder begeleiding van een Fortis-medewerker en een MKB-ondernemer, met behulp van een spel brainstormen over hun eigen positie op de arbeidsmarkt. Met welke knelpunten hebben ze te maken? Hoe denken ze die

op te kunnen lossen? De vele ideeën die op deze dag bedacht zijn, gingen mee naar de Baanbrekerprijs 2005. Dit is een landelijke ideeënwedstrijd die wordt georganiseerd door Fortis Foundation Nederland, Start Foundation en de Taskforce Jeugdwerkloosheid. De prijs wordt toegekend aan ideeën die jongeren tot 26 jaar helpen om makkelijker aan een baan te komen. De Baanbrekerprijs 2005 wordt op 19 mei 2005 door Wim Kok uitgereikt in the Amsterdam Convention Factory.

's Middags zat de sfeer er goed in, nadat alle jongeren na de brainstormsessies terugkwamen in de grote zaal. Iedereen was zo enthousiast over zijn of haar idee, dat er vele tientallen handen de lucht in gingen en er hard gejuicht en geroepen werd om de aandacht te trekken van dagspreker Berthold Gunster. Deze liep met de microfoon rond om allerlei enthousiaste jongeren

aan het woord te laten en hun baanbrekende ideeën met de zaal te laten delen.

Daarna werd democratisch besloten - met het systeem van 'klappen voor jouw favoriete idee' - welke twee plannen de winnaars werden van de dag. Met op de tweede plaats, een netwerkcafé, bedacht door jongeren van Innergold en Stichting Echte Welvaart. En op de eerste plaats, een spotje voor Postbus 51, bedacht door jongeren van het Doveninstituut Jongerencommissie. In het spotje worden werkgevers opgeroepen in hun bedrijf meer mogelijkheden te creëren voor dove werkzoekenden. Hartverwarmend was het applaus voor deze groep; ook al kregen ze het geluid wellicht niet helemaal mee, aan de dolenthousiaste reactie van de volle zaal konden ze vast al zien dat hun plan had gewonnen.

Fortis Foundation Nederland





Internet is inmiddels een niet meer weg te denken informatiemedium. Ook binnen Fortis Bank is internet wijd verbreid. Voor veel functies is het een nuttige aanvulling op de beschikbare hulpmiddelen en soms is het zelfs onmisbaar voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

Internet wordt echter niet alleen voor zakelijke doeleinden gebruikt. Ook privé biedt het veel mogelijkheden. In de praktijk blijkt dat veel privé-gebruik plaats vindt tijdens werktijd. Dit levert voor bedrijven een aanzienlijke kostenpost op. Naast dit tijdsbestek is ook de belasting van het computernetwerk door privé-gebruik relatief groot. Dit wordt vooral veroorzaakt door het downloaden van grote bestanden.

Verder kan de goede naam van een bedrijf worden geschaad omdat medewerkers met een bedrijfsaansluiting op internet discutabele sites bezoeken.

Om het privé-gebruik binnen de perken te houden is Fortis Bank bezig met de installatie van een webfilter. Afhankelijk van de instellingen geeft zo'n filter wel, niet of beperkt toegang tot bepaalde sites. Het filter bestaat uit een 'blacklist' en een 'whitelist'.

Op de blacklist staan de beperkingen die Fortis Bank stelt aan het internetverkeer van haar medewerkers. Een standaard mogelijkheid is om 'blootsites' te blokkeren. Verder worden ook diverse typen bestanden tegengehouden, met name film- en geluidsbestanden.

Op de whitelist staan de sites vermeld die toegankelijk zijn voor alle medewerkers met een netwerkaansluiting, ook als ze niet geautoriseerd zijn voor internet. Op de whitelist staan bijvoorbeeld alle Fortis-ondernemingen in Nederland, maar ook sites die algemeen als nuttig worden gezien, zoals een routepanner en de NS (www.ns.nl).

Met het filter moet worden bereikt dat medewerkers niet in de verleiding kunnen komen om websites te bezoeken

met een discutabele inhoud. Ook onbedoeld bezoek aan deze websites wordt voorkomen. Met het filter wordt tevens het privé-gebruik van internet vermindert.

De Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet op de Ondernemingsraden stellen beperkingen aan de controle die het management mag uitvoeren op het privé-gebruik van bedrijfsmiddelen. Alleen met instemming van de OR mogen leidinggevenden een overzicht op medewerkerniveau krijgen over het internetgebruik.

Met het filter beoogt Fortis Bank privé-gebruik dusdanig te beperken dat deze rapportage overbodig wordt. Alleen bij een gericht vermoeden van misbruik kan Compliance & Integrity Services een onderzoek uitvoeren naar het internetgebruik van een individuele medewerker.

Voor de instellingen van het filter is een "guideline filterinstellingen internetgebruik" in ontwikkeling. Deze guideline zal op korte termijn beschikbaar komen voor de MT's van iedere business.

Henk Stoop, Compliance & Integrity Services, in KennisNet Alert, jaargang 1 nummer 3

Toegang computerzalen

De computerzalen van Fortis Bank in Woerden en Utrecht herbergen de systemen waarop de kritische bedrijfssystemen van de bank draaien. Het niet beschikbaar zijn van deze systemen kan grote schade aan de bank berokkenen. Het is daarom van groot belang dat al het mogelijke wordt gedaan om de beschikbaarheid van deze systemen te garanderen.

Om nog meer grip te krijgen op hetgeen in de computerzaal gebeurt en om te voorkomen dat men onrecht of onnodig de zaal bezoekt, heeft het MT Infra besloten de toegang tot de computerzalen te beperken tot diegenen die met een geldig incident- of goedgekeurd changerecord kunnen aantonen dat zij daadwerkelijk werkzaamheden op de zaal moeten uitvoeren.

De volledige procedure vindt u op FortisNet ISE, onder het menu Procedures.

Rob Hooghart

Een vreemde eend in de byte

Text & Design

Voor ISE zijn alle klanten natuurlijk even bijzonder, maar een extra bijzondere klant is de afdeling Text & Design. Deze afdeling houdt zich bezig met het ontwerpen en uitvoeren van uiteenlopende grafische producties. Het blad dat je nu in handen hebt is daar een voorbeeld van: Expertise wordt vormgegeven door Text & Design (de "text" schrijven we zelf).



George Janmaat

Op technisch gebied stelt de afdeling speciale eisen. Zo is de grafische wereld volledig georiënteerd op Apple Macintosh; gewone pc's vind je er alleen op de boekhouding. Ook worden er hoge eisen gesteld op het gebied van datacommunicatie, vanwege de vaak grote bestanden die over de lijn gaan.

Text & Design heeft ervoor gekozen om dicht bij haar klant te zitten, op drie locaties: Amsterdam Herengracht, Rotterdam Coolingsingel en Utrecht Rijnsweerd. Die locaties werken natuurlijk met elkaar samen. Tot niet zo lang geleden was dat lastig: de servers van de drie locaties waren niet met elkaar gekoppeld, zodat de uitwisseling van bestanden alleen per cd-rom of via een modem mogelijk was.

Dat probleem is inmiddels opgelost. ISE heeft ervoor gezorgd dat Text & Design een eigen netwerk heeft. Ook heeft er een volledige upgrade plaatsgevonden van de hardware en is nieuwe grafische

software aangeschaft. Text & Design is nu weer helemaal bij op technisch gebied. Ook is het nu mogelijk om nieuwe diensten te ontwikkelen, zoals een beeldbank.

We spraken hierover met Ben Brouwer, projectleider van het ISE-klantteam Staven, en met enkele collega's van Text & Design: Peter Bank, Pauline Wentholt en George Oerlemans.

Nieuw netwerk

Ben Brouwer: "Ik ben bij Text & Design betrokken toen de afdeling in Utrecht, bij de ontvlechting van bank en verzekeraar, moest verhuizen van het AMEV Huis naar het hoofdkantoor van Fortis. We liepen tegen een aantal problemen aan. Een daarvan is dat Text & Design een afdeling is met heel veel data-uitwisseling. Daarvoor gebruikte men ISDN-lijnen. Dat zijn lijnen met een capaciteit van 128 kilobit per seconde, terwijl de bestanden tegen-

woordig al snel honderden megabytes groot zijn."

"We hebben eerst een hele discussie gehad in hoeverre we service aan Text & Design konden verlenen: willen we wel Apple Macintosh in onze netwerken hebben, moeten zij niet overstappen op pc's? We zijn daar toen verder in gedoken,

samen met iemand die de grafische wereld goed kent en die ook wist hoe men het bij andere bedrijven had ingericht."

"Het proces om tot een oplossing te komen heeft lang geduurd, maar toen de beslissing eenmaal was genomen is het snel gegaan. Vorig jaar hebben we een nieuw netwerk uitgerold. Vanaf dat moment kon men op de drie locaties op elkaars servers terecht, met een onderlinge snelheid van 5 megabit per seconde. Een probleem was nog wel het e-mailen met de buitenwereld: met de klanten en met drukkerijen. Dat ging niet via ons eigen netwerk maar via een externe provider. Inmiddels hebben we ook daar een oplossing voor gecreëerd. Text & Design heeft nu een eigen mail-server; de e-mailadressen eindigen op @td.nl.fortisbank.com."

"Tevens is vorig jaar besloten om alle werkstations te vervangen en nieuwe software aan te schaffen. We hebben een leverancierselectie gedaan. De keuze is toen gevallen op PDF (de enige andere leverancier is inmiddels van de markt verdwenen). PDF heeft ons geholpen met het installeren van de hardware en de software, en treedt ook op als eerstelijns aanspreekpunt voor Text & Design. Bij netwerkproblemen schakelen ze ons in."

"We hebben nog wat vertraging opgelopen doordat de Apple-productie in Amerika vijf weken heeft stilgelegen, maar begin dit jaar zijn op alle werkplekken nieuwe computers geïnstalleerd. Met een nieuw besturingssysteem, OS X van Apple, en met nieuwe grafische toepassingsprogramma's."



Pauline Wentholt, George Oerlemans, Ben Brouwer

Voor de ontwerpers en DTP-ers is dat een flinke overgang.”

“Text & Design heeft nu ook weer een echt aanspreekpunt bij ISE. Door de vele personele wisselingen was onze kennis over die klant wat weggezaakt, maar die kennis hebben we als klantteam Staven nu weer opgebouwd. Onder andere dankzij George Oerlemans van Text & Design, die technisch erg goed onderlegd is.”

Apparatuur naar het museum

Peter Bank heeft de locaties Amsterdam en Rotterdam van Text & Design onder zijn hoede. Hier werken bij elkaar vijf opmakers. Dat was dertig jaar geleden anders: Peter had toen voor Mees & Hope een grote huisdrukkerij opgebouwd in Alblasterdam. Op het hoogtepunt werkten daar 35 mensen, die vooral veel werk deden voor de ABN. Toen kwam de tijd van 'back to core business'. Alleen de kennis van dtp (desktop publishing) en inkoop van drukwerk bleef binnen de organisatie.

Peter: “We hebben er toen voor gekozen om zo dicht mogelijk bij de opdrachtge-



Drie nieuwe servers in Utrecht

vers te zitten. Vandaar dat we vestigingen in Rotterdam en Amsterdam hebben. Klanten moeten bij ons kunnen binnenlopen en desnoods naast de opmaker kunnen gaan zitten om mee te kijken. Na de fusie kwam Utrecht erbij. We zitten nu dus op de drie hoofdlocaties van Fortis Bank in Nederland. In Brussel zit een grote afdeling, waar we een goede samenwerking mee hebben.”

“Tot vorig jaar bleven de investeringen in nieuwe apparatuur erg achter. De server die we in Amsterdam hadden, was van 1985. Dat apparaat staat inmiddels in het museum van een medewerker van PDF! De werkstations waren wat jonger: ongeveer tien jaar oud. Ondanks die oude apparatuur draaiden wij probleemloos. Het grootste probleem waren de steeds groter wordende bestanden. In Rotterdam konden we tot twee jaar terug zelfs geen cd-roms branden. Toen heb ik een brander uit Amsterdam mee-



genomen naar Rotterdam. Grote bestanden stuurden we via ISDN naar de drukkerijen. Dat deden we 's nachts, in de hoop dat het niet vastliep.”

“We hebben nu mooie nieuwe apparatuur gekregen, met watergekoelde processoren. En we hebben beeldschermen die optimaal op kleur zijn gekalibreerd. Dat is belangrijk: als je iets naar de drukker stuurt moet je precies weten wat er van de pers gaat komen. We hebben gekozen voor Macintosh. Dat is binnen Fortis een vreemde eend in de bijt, maar in de grafische wereld is dat de standaard, vanwege de stabiliteit en de speciale software. Dat kan de komende jaren wel veranderen; een leverancier als Adobe is zich nu ook aan het richten op Intel, dus je hebt best kans dat we straks net zo stabiel onder XP kunnen werken.”

“Het grote voordeel van ons nieuwe netwerk is dat we onderling snel bestanden kunnen uitwisselen. We kunnen elkaars servers benaderen, en we kunnen via FTP ook op elkaars machines komen. Ik kan vanuit Amsterdam dus op mijn machine in Rotterdam werken. Vroeger moest ik een ISDN-lijn opzetten, een bestand op de server zetten en dan maar hopen dat ik er bij kon.”

“In Rotterdam doen we veel dtp-werk voor de marketingafdeling van Mees-Pierson. We doen de vormgeving voor



Peter Bank, Rishy Laloe (leverancier PDF)

bijna alle publicaties, behalve als er erg veel fotozoekwerk bij zit. Dat kunnen we met onze kleine bezetting niet aan, dus dat besteden we dan uit. Verder doen we in Rotterdam het handtekeningboek en de opmaak van bijvoorbeeld OR Kort. In Amsterdam werken we vooral voor de analistenafdeling van MeesPierson. We doen daar honderden orders per maand; veel kleine publicaties maar ook MeesPierson Actueel, een groot magazine. Utrecht werkt veel voor Retail Banking, Commercial Banking, Merchant Banking en Fortis Corporate.”

“Het nieuwe netwerk biedt ons de mogelijkheid om onderling kennis en werk uitwisselen. En ook de uitwijk is nu goed geregeld. Op elke locatie is een extra werkplek die gebruikt kan worden in uitwijksituaties of door een inhuurkracht.”

Efficiënt en kostenbesparend

Pauline Wentholt is hoofd van de locatie Utrecht van Text & Design. Dit is een wat grotere locatie, waar zo'n tien mensen werken. Die houden zich bezig met het ontwerpen van brochures en internet- en intranetsites, dtp-werkzaamheden (zoals de opmaak van Expertise), met fotografie, met drukwerkbegeleiding, met de begeleiding van opdrachten en met de coördinatie van evenementen (zoals de sportdag) en standbouw.

George Oerlemans is ook aangeschoven bij het gesprek. Hij is grafisch vormgever 'nieuwe media' (internet en intranet), en verzorgt binnen Text & Design ook eerste hulp aan collega's die tegen softwarematige problemen aanlopen.

Pauline: “We hebben wat kinderziektes gehad, maar het werkt nu perfect. We zijn weer helemaal up-to-date. Op de drie locaties hebben we nu dezelfde apparatuur, en we hebben ook nieuwe software. Als grafische afdeling zul je mee moeten gaan met de buitenwacht. En aangezien de meeste reclamebureaus en drukkers inmiddels werken met InDesign, konden wij niet achterblijven. Dit maakt de communicatie en uitwisseling van bestanden met externe partijen veel eenvoudiger, efficiënter en dus goedkoper.”

George: “We werkten hiervoor met het pakket Quark XPress. Dat was hét opmaakpakket in de grafische wereld. Maar Quark had een monopoliepositie en maakte daar misbruik van. De service

was slecht en men kon vragen wat men wilde. Als voorbeeld: voor een upgrade betaalde je de prijs van een volledig nieuw pakket. Daarom besloot Adobe, ook bekend in de pc-wereld, om een concurrerend pakket te ontwikkelen. Dat werd InDesign. Dit opmaakpakket sluit naadloos aan op andere pakketten die we al van Adobe hadden, zoals Photoshop voor fotobewerking en Illustrator voor grafische elementen en tekeningen.”

Pauline: “Een ander nieuw softwarepakket dat we aangeschaft hebben is Cumulus. Hiermee gaan we een beeldbank opzetten. Binnen Fortis wordt daar al jaren over gesproken. Iedereen wilde een beeldbank, maar niemand wilde de investering betalen. Aangezien het centraliseren van beelden voor ons veel effi-

Digitale revolutie

George: “Samen met Eric Jozee hou ik me o.a. bezig met de look and feel van FortisNet en van diverse internetsites van Fortis Bank. Het intranet was een wild-groei van allerlei stijlen, maar de diverse sites zijn steeds meer op elkaar gaan lijken. Een paar jaar geleden is Text & Design benaderd om een nieuwe interface te ontwikkelen die logisch en spraakmakend moest zijn. De verdere ontwikkeling is gedaan door onze collega's van Design & Printshop in Brussel.”

Van oorsprong is George drukker, maar hij heeft zich ontwikkeld tot Mac-supporter. “Die apparaten kwamen 25 jaar geleden binnen. Ik zag de digitale revolutie aankomen en ik heb die hele ontwik-

Beeldbank

Pauline Wentholt: “We bezitten als Text & Design minstens 10.000 beelden, die we hebben gekocht voor gebruik in publicaties. Deze rechtenvrije beelden staan allemaal op cd-roms. Daarnaast heeft ook onze fotograaf een enorm digitaal fotoarchief. Al deze beelden kunnen we niet zomaar invoeren in de beeldbank. Eerst zal een selectie gemaakt moeten worden van beelden die voldoen aan de Fortis-huisstijl. Deze selectie van beelden moet vervolgens beschreven en gecatalogiseerd worden. Daarna kunnen we de beelden pas invoeren in de beeldbank. Je kunt je voorstellen dat dat behoorlijk wat tijd in beslag neemt.”

“Het is de bedoeling dat we dit jaar gebruiken om de beeldbank te vullen en klaar te maken voor gebruik binnen Text & Design. Als alles goed en soepel draait, willen we volgend jaar Design & Printshop in Brussel aansluiten op de beeldbank. Verder gaan we onderzoeken of het mogelijk is om bepaalde communicatieafdelingen van Fortis een eigen partitie in de beeldbank te geven. “

ciënter werkt (en voor de klant daardoor goedkoper is) hebben we nu besloten om zelf een beeldbank op te zetten. Hierdoor kost het ons straks veel minder tijd om de juiste beelden bij een publicatie te zoeken.”

“We krijgen steeds meer opdrachten, er zijn steeds meer bedrijfsonderdelen die de voorkeur geven aan het werken met Text & Design boven het werken met externe partijen. Onze drukwerkbegeleiders regelen de contacten met de drukkerijen waarmee we werken. Dat laatste doen we samen met Design & Printshop in België en volgens de CPO-methodiek. Als er iets gedrukt moet worden, gaat er een offerteaanvraag naar ongeveer 50 door Fortis Bank geselecteerde drukkerijen in de Benelux. De goedkoopste drukkerij krijgt de opdracht, waarbij wel de kwaliteit en het halen van de leverdatum voorop staan. De onderlinge prijsverschillen kunnen oplopen van 30 tot 60%, dus het gaat over erg veel geld.”

keling meegemaakt. Ik deed het systeembeheer en ik legde netwerken aan, via kabels boven het plafond. Maar nu is dat beheer uitbesteed aan een specialistisch bedrijf: PDF. We zijn nu ook gewoon op het netwerk van Fortis aangesloten via routers en switches. We hebben in Utrecht drie servers: een file-server, een server voor de beeldbank en een eigen mailserver.”

Pauline: “Dankzij onze nieuwe apparatuur kunnen we weer goed meekomen en hebben we een betere uitgangspositie voor de concurrentie met buiten. We hebben korte lijnen met de klant, we kennen de Fortis-huisstijl en bewaken deze ook. Dat is onze kracht, onze toegevoegde waarde. We kunnen snel leveren en qua prijs zijn we zeer zeker concurrerend.”

Nico Spilt

Ondernemingsraad en OR-commissie ISE

De OR-commissie ISE bestaat uit Nanda Stuurman (voorzitter), Ruud Schaad, Hans Span, Nico Spilt en Henk Vis. De commissie heeft een keer per maand overleg met het management van ISE, in de persoon van Khalid Darweesh. Namens HR neemt Riet van der Vliet aan dit overleg deel.

Hieronder een samenvatting van de onderwerpen die de afgelopen tijd zijn besproken.

Businessplan ISE

In de vergadering van 24 januari gaf Khalid Darweesh de stand van zaken weer. Het verbetertraject bestaat uit drie componenten:

- Het planmatig door de lijnorganisatie ten uitvoer brengen van de concrete initiatieven, zoals die in de presentaties in december zijn gecommuniceerd.
- Het zichtbaar maken van de toegevoegde waarde van ISE aan de hand van klantgerichte KPI's (Key Performance Indicators).
- Het inzetten van hulpmiddelen om de verbeteringen meetbaar te maken, waaronder Balanced Scorecard.

De commissie zal worden geïnformeerd over de voortgang van het businessplan. Het eerste resultaat wordt verwacht aan het eind van dit kwartaal. Er zal dan gesproken worden over de gevolgen die het businessplan kan hebben voor het personeel, de organisatie en voor de werkwijze en processen.

Rhodium

In de vergadering van 4 maart gaf Khalid Darweesh een toelichting op de uitkomsten van de Rhodiumstudie. De belangrijkste conclusies zijn:

- Er zijn geen onoplosbare problemen geconstateerd, uitgaande van bepaalde investeringen en gebaseerd op de bestaande wet- en regelgeving.
- De businesscase is opnieuw gecal-

culeerd, rekening houdend met investeringen, afschrijvingen en sociale gevolgen.

- Ook de cost of capital en de gevolgen er van op de business case zijn berekend.
- Behalve de cost of capital hebben ook de jaarlijks terugkerende baten en lasten een bedrag opgeleverd. Dit bedrag is meegenomen in de business case.
- Uitvoering van Rhodium heeft gevolgen voor lopende projecten omdat bepaalde investeringen in omvang afnemen, projecten worden geprioriteerd of gestaakt. Dit heeft gevolgen voor lopende budgetten maar ook voor toekomstige winstprognoses.

Enkele door de commissie gestelde vragen:

Door Rhodium wordt het mainframe minder gevuld, waardoor de achterblijvende onderdelen meer zullen moeten betalen om de systemen draaiend te houden. Wat zijn hiervan de gevolgen? Antwoord: het onderzoek toonde aan dat deze gevolgen te verwaarlozen zijn. Berekend is dat bij een overstap naar België ongeveer een kwart van de mainframe-capaciteit zou vrijvallen. Gekapitaliseerd zou dit een bedrag van 4 miljoen op een totaal van 200 miljoen opleveren. Het domino-effect is dan ook niet gebleken in dit scenario van Rhodium.

Waarom is gecommuniceerd dat wordt onderzocht of Retail Banking NL kan draaien op het Belgische platform? Zo'n benadering wekt bepaalde emoties op die vermeden hadden kunnen worden als de insteek iets anders zou zijn gekozen, bijvoorbeeld bij een benadering waarbij wordt gestreefd naar één platform voor Nederland en België. Antwoord: in het projectvoorstel zijn meerdere aspecten dan louter de platformkeuze aan bod gekomen. Maar bevestigd wordt dat bepaalde stellingnames emoties op kunnen roepen.

In het onderzoek zouden ook alternatieven als outsourcing worden

bekeken. Wat heeft het onderzoek op dit punt opgeleverd? Antwoord: gebleken is dat er geen andere externe partijen zijn die Retail Banking binnen de context van Rhodium verder zouden kunnen helpen op korte termijn. Outsourcing naar andere bankpartijen is niet overwogen. Outsourcing naar een IT-partij levert in deze context en op korte termijn niet genoeg op. Er zijn daarentegen wel oplossingen te bedenken door te kijken naar pakketten in plaats van naar systemen. Voorwaarde is dan wel dat je pakketten niet door één businessline maar door meerdere businesslines en/of landen laat draaien.

Het MT benadrukt dat Rhodium geen kwaliteitsvraagstuk is maar een kostenvraagstuk. Er moet iets gebeuren aan de kosten van het kantorennet van Retail Bank. Het is niet voor niets dat de productiviteit van ISE dit jaar met 10% verhoogd moet worden, en volgend jaar nog eens met 10%. Dit blijft aan de orde, ongeacht of Rhodium wel of niet doorgaat.

Benoeming nieuwe CIO

De commissie vraagt hoe de benoeming van Alain Deschênes tot CIO voor Fortis Group zich verhoudt tot de positie van Jean Pierre Cardinael. Khalid Darweesh antwoordt dat Alain Deschênes vanuit een nieuwe functie de verantwoordelijkheden heeft voor het IT-beleid van Fortis als geheel. Jean Pierre Cardinael is per 1 februari benoemd tot Chief Technology Officer. Hij rapporteert aan CIO Deschênes.

Wijzigingen in de organisatie

In de vergadering van 24 januari werd aangekondigd dat er een kleine organisatiewijziging zal plaatsvinden bij de APM-afdeling die voor Information Bank werkt. Dit staat los van het mogelijke besluit om Information Bank op te nemen in Merchant Bank. Na afstemming met de betrokken collega's heeft de commissie besloten deze mededeling voor kennisgeving

aan te nemen, zodat er geen formele adviesprocedure nodig is.

In de vergadering van 4 maart is gemeld dat er op eenzelfde wijze een herschikking zal plaatsvinden bij twee teams van Infra Procesmanagement. Dit zal eveneens met de commissie worden afgestemd.

Met betrekking tot Test & Support is gemeld dat besloten is dat deze afdeling bij elkaar blijft en in Woerden gestationeerd blijft, ook al zou deze afdeling overgaan naar PAY, wat op dit moment niet aan de orde is.

ICS (VISA) heeft besloten om het beheer van haar AS/400 onder te brengen bij ISE. De twee bij het beheer betrokken medewerkers gaan mee over naar ISE. Dit is afgestemd met de Onderdeelcommissie van ICS. De OR-commissie ISE heeft dit bericht voor kennisgeving aangenomen.

Xbow

Het oorspronkelijk verwachte effect van de voorloper van XBow (Scorpius) was een besparing van 40 fte. Door herdefinitie en andere aanpak van XBow is de uiteindelijke opstart van de uitrol anderhalf jaar later dan oorspronkelijk gedacht (de uitrol van Scorpius zou begin 2004 starten). Naar schatting belooft de besparing als gevolg van XBow ongeveer 30 fte in NL vanaf 2007. Dit dient nog nader onderbouwd te worden.

Er zal een adviesaanvraag worden ingediend zodra de aantallen goed verankerd zijn in de businesscase. Dit gebeurt naar verwachting rond begin mei. De commissie merkt op dat Xbow crossborder is en dat derhalve de businesscase ook crossborder moet zijn

opgesteld. De commissie zal dan ook op deze wijze naar de businesscase als onderdeel van de adviesaanvraag kijken.

Beheer geldautomaten

De commissie heeft gevraagd naar de (personele) gevolgen van het naar België overgaan van de serviceverlening aan de geldautomaten. Dit zal in de vergadering van 1 april worden besproken.

SAP HR

De commissie heeft vragen gesteld over het verplaatsen van de SAP-applicatie naar België.

Antwoord: Er zijn twee aspecten aan de SAP-discussie. Eén onderwerp betreft het applicatieve gedeelte. Deze activiteiten gaan over naar een derde partij, maar dit heeft geen personele effecten in Nederland wat interne medewerkers betreft. Daarnaast is er met betrekking tot het beheer van SAP HR een onderzoek over de platformkeuze en de gevolgen daarvan. Hangende het onderzoek en afhankelijk van de uitkomsten is er nog geen of onvoldoende inzicht in de personele en andere effecten. De commissie zal hierover tijdig worden geïnformeerd.

Ten aanzien van SAP HR stelde de commissie de vraag hoe Fortis Bank in Nederland omgaat met het over de grens brengen van personeelsgegevens. In compliance-toetsing gebruikt men het criterium: need-to-know, waarbij bij voortdurend getoetst moet worden er niet meer personeelsgegevens worden meegeleverd dan strikt noodzakelijk voor de HR-functie. De OR-commissie zal deze vraag aan HR Shared Services voorleggen.

Voortgang uitvoering adviesaanvragen

Als uitvloeisel van de adviesaanvragen 'Optimalisering IT Control en Process Support' en 'Mediabeheer Operations' zijn er op dit moment nog 8 tot 7 boventallige collega's.

HR meldt dat United Restart naar aanleiding van de nadere invulling van de afspraken over de invulling van het Sociaal Plan is begonnen om alle boventalligen vanaf de eerste dag van boventalligheid te betrekken in de begeleiding. In verband hiermee zijn de bestaande afspraken met boventallige collega's indien nodig aangepast tot een maatwerkafpraak, waarbij in enkele situaties de datum boventalligheid naar een latere datum is geschoven.

Compensatiedagen ploegenrooster

De commissie heeft berichten ontvangen over het inzetten van collega's op dagen die als compensatiedag te boek staan. Het betrokken management zou medewerkers ten onrechte oproepen om te komen werken op compensatiedagen. De commissie heeft gevraagd naar het beleid in dezen. Afgesproken is dat de melding aan de hand van een concreet voorbeeld wordt onderzocht en terugkeert in de vergadering van 1 april.

HAY

HR meldt dat Hay in het afrondende stadium verkeert. Er zijn voor ISE NL 62 functies beschreven en er zullen er nog een paar bijkomen. De functiebeschrijvingen worden afgestemd met de Hay-deskundigen, waarna de commissie zal worden geïnformeerd.

Serverconsolidatie

In het traject van serverconsolidatie en concentratie naar Sun 25K en IBM P690-systemen is begin maart de Lotus Notes-server welke op de SP-omgeving draaide succesvol gemigreerd naar de SUN Solaris-omgeving. Hiermee is er weer een mijlpaal bereikt. De Lotus Notes-omgeving draait nu geconsolideerd op de SUN 25K in Woerden en Utrecht.

Naast clustering wordt er een hogere beschikbaarheid en hogere performance aangeboden. De dienstverlening komt hiermee op een hoger level.

Orhan Alici

In dienst

1 maart 2005
Gert Faber

Uit dienst

1 maart 2005
Mascha Kooren
Marc Pieters

1 april 2005
Wim Brussé
Fred van der Loop

1 mei 2005
Eric Geers

Overgestapt

1 maart 2005
Bert Arnold (van Credits naar APM)
Marga Zandvliet (van PAY naar APM)
Johan van der Meer (van PAY naar APM)

1 april 2005
Loek Sleper (van IRM naar Central Risk)

Jubilea

Zie jaaroverzicht in Expertise 36 en het maandelijks overzicht op FortisNet ISE

Vacatures

Op deze vacatures kan worden gesolliciteerd door medewerkers van Information Services:

- Data Administrator /Architect
- Senior medewerker Information Risk Management
- WebSphere Competence Centre (diverse vacatures)

Dit overzicht geeft de stand weer op 6 april 2005. Na deze datum kunnen vacatures zijn vervuld of kunnen nieuwe vacatures bekend zijn gemaakt. Kijk voor meer informatie op FortisNet ISE.

Andere interne vacatures bij Fortis vind je in de vacaturebank (onder Mijn HR). Voor externe vacatures bij Fortis zie www.fortis.nl/career.

BRS-aanvragen

Karine van Mourik van het APM-team Central Systems is benoemd tot functioneel beheerder van het BevindingenRegistratieSysteem (BRS). Aanvraagformulieren voor BRS vindt u op de Quickplace van AG&T.

Overigens is het de bedoeling dat BRS op termijn vervangen zal worden door het tool TestDirector van Mercury. Hierover volgt binnenkort nadere informatie.

Sander Koopman

Workplaces en Security Management

In verband met een aantal grote globale projecten (X-Bow, UUAM etc.) die de komende periode tot uitvoering zullen gaan komen, heeft een herverdeling van de taken binnen Workplaces & Security Management plaatsgevonden.

De operationele aansturing van Workplaces vindt sinds 1 maart plaats door Valentijn ter Burg. Hij is bij Security Management vervangen door Edwin van der Heide. Edwin was voorheen binnen Workplaces belast met de aansturing van het team "Centrale Coördinatie" dat de generieke ondersteuning uitvoert. Valentijn ter Burg blijft aanspreekpunt voor het global project UUAM en heeft de aansturing van "Centrale Coördinatie" op zich genomen.

Hans van der Kamp

Personeelsvereniging

Zin om weer een keer te bowlen? Dat kan, op donderdag 14 april 2005 met de Personeelsvereniging Woerden. Het bowlen is van 18:00 tot 20:00 uur. Tijdens het bowlen zal het drinken van fris, bier en/of wijn gratis zijn. Ook een borrelhapje zal niet ontbreken. Deelname is voor PV-leden en hun partner en gezinsleden gratis.

Niet-leden mogen ook mee, maar betalen de kostprijs van 25 euro. Je mag je natuurlijk ook van tevoren nog aanmelden als lid. Een aanmeldingsformulier vind je op de website van de PV, te bereiken via FortisNet ISE. Dit formulier kan dan met de inschrijving worden meegezonden.



Bowling & Partycentrum Friends,
Houttuinlaan 1, Woerden

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op FortisNet ISE.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost U01. 14.20
telefoon (030) 2262524

Redactie: Nico Spilt

Ontwerp & opmaak:
George Janmaat (Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

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

De volgende Expertise verschijnt medio mei
Kopijsluiting vrijdag 22 april 2005.