

Expertise



nummer 41, april 2006

In dit nummer:

1. Alain Deschênes: we want Fortis to be an interesting place to work
7. Jan van Rutte: we hebben de medewerking van iedereen hard nodig
8. Fix-IT: ambitieuze plannen, zonder zware sociale impact
9. OR-commissie IST
10. Automatiseringscommissie (14 december 2005, 25 januari 2006, 8 maart 2006)
13. FortisNet. Bijvoorbeeld als je in het buitenland werkt.
14. Test 1. 2. 3.
15. Xbow vergemakkelijkt werken over de grenzen heen
18. Bank en verzekeraar versterken samenwerking op mainframe-gebied
20. CReW blaast stoom af
22. De stekker uit Infokred en AS
23. Wijzigingen in het Cliëntsysteem op GA
24. Eerste implementatie Chorus een feit
25. De ambitieuze groei-initiatieven van Global Securities & Funds Solutions
26. Uit het foto-archief
27. Sprint 20 jaar
27. Fortis Game Lan
27. Bowlen met PV Woerden
28. Fortis / Didacticum Squash- en Volleybal-toernooi
30. Uitslag kerstpuzzel 2005
32. Personalia
32. Afscheid Jos van Dongen, Martin van Duin en Henk Kutterink
32. Colofon

Alain Deschênes: we want Fortis to be an interesting place to work

One year ago, Alain Deschênes joined Fortis as Chief Information Officer (CIO). His mission is to build an integrated groupwide Information Systems & Technology (IST) organisation, across all geographies and businesses, to establish a target IS & IT architecture, and to manage transformation projects based on strategic business priorities.

We asked Alain to tell us about his personal background, and the plans he has developed for the new IST organisation. We also asked him to talk about the possible consequences of these plans for colleagues at IST. He said: "this will be one of the major challenges in your career. We're trying to build something new, we're trying to become best in class".

Could you tell our readers something about yourself and your background? Why did you choose to come to Fortis?

I graduated in IT from the University of Montreal in 1980. I have spent all of my career in IT. Even before university I was already playing with computers.



I don't understand why people would *not* want to work in IT. For me it's always been very much a passion.

My very first job was at a financial institution in Quebec. It involved putting



paper into printers and providing PC support. I was there when the first PC's were introduced on the trading floor in 1983. For the first 10 to 15 years I was mostly a technological expert. That was a very nice job because you know why people pay you. You are there because you know how to do things. People walk up to you and say: Mr Expert, please help me! But then you get to lead a small team, then a larger team and then a series of teams. That's how you climb the ladder.

In 1994 I worked for a consulting company. I did an assignment in Paris for Bank Paribas. That went so well that the bank actually offered me a job. They wanted to globalise their IT because they understood that when globalising the business, IT was either going to be a brick wall to stop it, or on the contrary it would be an accelerator.

For the next five years I had a very interesting time. Initially I was head of the Global Architecture group. Later I was in charge of Infrastructure and Operations. That was very interesting, because in Architecture you draw nice plans, but in Operations you have to make them work. In 1999 I was involved in the BNP Paribas merger, which was a very large-scale merger and a very interesting experience.

In 2000 I was offered the position of CIO of Alcatel. At that time, Alcatel was European champion in technology, growing 25% a year. It was supposed to be a cushy job, but then the dip in the telecom market hit. From a company that was doing incredibly well, I was working for a company that was doing incredibly badly. It went from one extreme to the other.

After four years I decided that this was not what I was looking for, so for about six months I went back to consultancy. I became partner at the Boston Consulting Group. In December 2004 I was contacted by Fortis and I came to see Mr Votron. He described to me the plans for Fortis – really integrating the group, moving forward, double-digit growth, expansion on a global basis – that was a very exciting prospect. Once I had spoken to Mr Votron I was hooked: I wanted this job!

Why did they approach me? It's very simple: I did it at Paribas, I did it at

Alcatel. That is my added value: to know which mechanisms and approaches work, and to have been able to deliver. That takes time. At Paribas it took us about five years, at Alcatel it took about four years. It's a time-consuming process. But competing on a global basis is now the name of the game.

If you can introduce products and services across several geographies, you will out-compete anybody who still has to resolve all the problems country by country. But you have to be careful, because if you don't strike the right balance, then you become too centralised. If you don't know what the specifics of the countries are, then you lose. The idea is just to tip the scale a little towards being able to co-operate on a global basis.

Are there differences between working in Canada and Benelux?

Obviously, the social and work environment are totally different. In North America you have organisations and roles that change all the time. People leave jobs and start new jobs very easily. Here in Europe, people look for longer-term employment. We're looking for careers over time; we spend a lot more time with one employer.

I don't believe it's a question of good or bad. There are models, and models have strengths and weaknesses. To give you an example: in North America, employers are constantly worried about retaining their human resources. If the other guy offers 15% more salary, then your people will say: 'either you give me the 15% or I go over there'.

The advantage is that if you need to reconfigure your work force, you can do so very quickly. In North America, I could hire somebody and say: we need him for two years, and after that we'll see. Here in Europe, if you hire someone at Fortis, you hire him to build a long-term career. This is a fundamentally different approach to managing people.

For example, there are far fewer differences between Minnesota and Alberta in Canada, than there are between the Netherlands and Italy. Think of the languages, the regulatory constraints and so forth. In that sense, the national boundaries are still an obstacle. This is an added complication in Europe.

We are competing with others that do not have those constraints.

The new IST organisation will have to work across countries and business lines. IS will be aligned to the business, IT will be integrated across the group. Could you outline the main components of the new IST organisation?

We are moving from an organisation where the structure, resources, people and systems are OpCo-based to a very large degree, to a structure where the systems and competencies will be managed across the group.

For example, we should have well-supported shared middleware across the group. There are referentials that should be shared across the group. This sounds simple, but it's actually very complex. For instance, there are regulatory constraints relating to disclosing client information – think of Luxembourg's privacy protection. But in our planning we need to be able to come up with shared systems and shared infrastructure.

To create these shared aspects, you need to have a shared organisation as well. Because, in order to be able to plan and deliver things that have to be shared, we have to work in an integrated fashion. We are not integrating the organisation just because we like it better that way. If you want teams to work towards the same goal, you have to integrate them.

We often insist on efficiency. There is redundancy in our organisation, we are doing things twice. Yes, we want to streamline. But, quite frankly, that's a secondary issue. The main reason for doing this has to do with business alignment and service quality. The business itself needs to move towards a global model.

For example, if you take Commercial Banking, our business centre network is one of our major growth opportunities because we're able to say to a client in location A: you can do business in location B through me, because we have the same system there. I am able to deliver value to you, even across the world, through my business models.

That is the reason for doing it. Yes, there is a savings aspect to it, but it is much a question of growth and revenue as well.

We must be able to guarantee that our services will be the same across the group, because that is more and more what our business clients within Fortis require. That is the way the world is going. This is not Alain Deschênes' idea, it isn't even Jean-Paul Votron's idea. This is the transformation of the financial services industry.

The only thing we have to do is align our information systems and the underlying infrastructure with this reality. And the sooner we do it, the better-prepared Fortis will be. If we do not do this, Fortis will be unable to compete effectively in the new environment. And, quite frankly, it's a race. We are all running in the same race. Some of us are slightly ahead, others are a long way behind.

What does this mean for IST? It means that we have OpCo-based structures and systems, but we will now move to an integrated infrastructure. Integrated, I repeat every time I say this, does not mean centralised. Integrated means that we align the people so that they're able to work together, but our presence in different markets is still essential.

Everybody can say that we should concentrate in Brussels or in Utrecht. But then we will not be able to serve our clientele in the different countries. Not only that, we have strong presence in many countries and we need to align with those businesses too. So by nature IST will be a distributed organisation, we will have presence in many countries.

After that, how do you distribute it, what do you put where, when and why – that becomes a very complex equation. So there is not a simple answer after that, you have to deal with it question by question. Infrastructure is a question, information systems are a question, strategy and architecture are a question.

That's about distribution and integration. The second thing I think about is governance and alignment. If you go on a trip, you first need to decide where you want to go. If you start a trip by going in the wrong direction, even if you're flying in a plane, it will take you a long time.

Fundamentally, the idea of voting very closely with our clients, with the business, determines what we need to do and what our priorities are.

To achieve this, we have structured our organisation in three parts. First there is a CIO Office. It is a small team, because there are not many issues to address at group level. In the team are about 35 people. It's not fully constituted yet. It's being set up in order to address certain questions at group level. When we talk to other

the systems, and they are responsible for determining with us what is required and what the priorities are.

Under that, the third part of the organisation, is Infrastructure and Operations. There, I'm sorry, but a data centre is a data centre, a network is a network. This doesn't mean that there



By nature IST will be a distributed organisation, we will have presence in many countries.

financial partners, somebody must speak for the whole group. Also, somebody must be responsible for the overall architecture of the group.

After that, there are information systems to build. There we have structured ourselves in pillars: IS pillars that are aligned with the Fortis business groups. If you want to be business-aligned, you should align to the structure of the business – you need to have your IS decision centres aligned with the decision centres of the business. For example, in Insurance we currently have three businesses: Belgium, the Netherlands and International. Suppose Insurance changes one day and becomes, let's say, a Life and Non-life pillar, then we would adapt our own IS organisation so that we can align with their strategy.

In terms of the approach it's shared management by us and the business. We decide on how it gets done, we're the experts responsible for delivering

aren't different SLAs, different levels of services, but fundamentally it's about technology and it's about infrastructure. And therefore we say: in order to be able to optimise the sharing of platforms, data centres, networks and so forth, we need to have a single integrated environment.

If you take a step back and look at all our needs, you will design a certain network, at a certain cost and with a certain capability. If you were to analyse on a country-by-country basis, let's say, you would probably get to a different analysis, which would seem optimal country by country, but on the whole would probably be less than the total efficiency you'd get if you looked at the bigger picture. So some of these questions have to be looked at again across the group.

At Infrastructure, Philippe Givron is in charge of the organisation. The first phase will be integration in the Netherlands, but we will move towards



a global organisation. We will have one infrastructure across the group.

Can you discuss the main initiatives, such as Cityplan and business transformation projects?

When I arrived in February 2005, our agenda was clear: in June we were to announce the details of how we would implement the objectives set by Jean-Paul Votron. When you arrive in a group, you shake a lot of hands, visit a lot of people, ask a lot of questions, and you get to know the people, the company and so forth. And gradually you ease your way into the new job. But I couldn't do that because they told me that in June we would be briefing the analysts and the press.

So what I did was a simple reverse engineering: if I have to have the answers at the end of May, then I probably need to have some architectural directions decided in March, I would probably have projects approved in April, and then I have May to calculate business cases and project plans. So we immediately initiated something that was code-named Cityplan.

Cityplan is a very simple concept. When I arrived, there wasn't a target architecture for Fortis. There are different levels of architecture: there is business architecture, process

architecture, system architecture, infrastructure architecture. But we didn't have any of that: we had some plans and some ideas, we had something that we were working on to be approved. There were architecture teams in place in the Netherlands, Belgium and Luxembourg, but there wasn't a group architecture. I don't mean that nobody was working on that, but there wasn't that vision for integrating all this into one plan.

Very soon, within two weeks of arriving, I met with Paul Thyssens and asked him to work with me on architecture. I said it wouldn't be easy, but it would be interesting. At the time we were already doing an RFP to find a partner to help us with the architecture for Fortis Bank in Belgium. In order to save time, we asked the guys that were ahead to evaluate the RFP: Accenture. We asked Accenture to help us map the information systems we needed.

In March we held work sessions with the ExCo to discuss the architecture and to set the basic principles. One of the basic principles that was decided was that the group would move to an approach based on shared cross-border systems by business. That is a fundamental decision. I know a bank where they've decided to specialise by country, and that they would simply be a collection of country systems. And that's fine: depending on your business model you need to decide. But as I said: looking at the Fortis plans

it was clear that we needed cross-border systems – and that would be our strategy.

When I presented this to the ExCo I said: be careful. If you make this decision, you commit yourself to a certain direction. It means that your processes and your businesses will work cross-border. If you try to work locally with cross-border systems, it will be a failure – a spectacular failure. But everybody in the ExCo said: we understand this, this is the direction we want to go in, and therefore we'll embark on this.

After that, we looked at all the business lines to determine their needs. And that's how projects like Sirius came about. Sirius is the production system for Merchant Banking and Commercial Banking. One thing I want to stress is the ambition level. Saying that you are going to have a single integrated platform, cross-border and between different business lines – not many of our competitors have this. When we succeed – and we will – this will give us a tremendous edge. This will give us a best-in-class level of information systems within the group.

Will these systems be perfect? Certainly not. But their basic design will be the right one for implementing a global business model. All IT projects are important to the business, but these are

Working cross-border

Working cross-border is not new at Fortis. Cultural differences play an important role. If IST doesn't deal with these differences, problems are likely to occur. What is your opinion on this matter?

As a Canadian in Benelux, I would say that obviously there are significant cultural differences. Let me say two things about this. First of all I think that, as an organisation, we will have to learn to work on a global basis across different cultures. And it is true that historically and numerically the Dutch-Belgian question is sort of the most visible one.

But having worked with Japanese, Indians and Chinese, coming myself from North America, the message I send to you, my Dutch and Belgian

friends, is that your cultures are a lot closer than you may think. In other words: is the cultural thing something we should take into account? Absolutely. But on the other hand: wait a few years, and we will see real cultural differences within Fortis.

I was at a presentation for the IST team in ASR. A lady that asked me: will we all have to learn English, to be able to work? Same answer as for the cultures. First of all, when we say culture, speaking the same language is not enough. Culture is about how decisions are made, how issues are presented and so forth. But in an organisation such as IST, you will have different levels within the organisation. Mostly they will continue to serve their local constituencies, and they will continue to work in the culture they're accustomed to, in the language they're accustomed to. And that's fine.

Having said that, at the most senior level of the organisation it will be – and actually is already – a requirement that you are able to handle these questions of cultural diversity, the question of languages, to be able to function. If you go to the Disbank in Turkey today and you try to speak Dutch with them, you won't get very far.

So I would say that this is mainly question for the senior staff of IST. Having said that, it is clear that the Prospero project should resolve many of the questions right now. Because, quite frankly, many of the issues are linked to the fact that we have different processes. When we align these, you will find that actually a lot of the differences are resolved in the shared processes. In other words: the problem may appear a lot worse now than it is in reality.

fundamental. That is why we call them business transformation projects. They are not about automation – they are about transforming the way we do business.

I've mentioned Sirius. There are a few others, like Saphir, which is the integration of our general ledger across the group. I won't go into the entire list of business transformation projects. What I found really interesting is that these weren't *our* projects. We sat down with the business, and you can't imagine what a joy it is to be on an Executive Committee and not have to defend the project, because it's the business that defends the project: 'we need this, IST is delivering the systems we need'.

This level of governance, this alignment of the business and IST – quite frankly, I've never seen better. And I've seen a lot, I've been in many continents, I've been in many companies, I've seen many people around the world, I haven't seen anything better than what we are doing here. The discussions with the businesses are the right discussions. They are not about 'do we need this protocol'; the discussions are about 'is it more important to concentrate our IT on this or on that, to support our business'. Those are the fundamental discussions.

This is incredibly positive for Fortis. I know of CIOs who dream of talking to their ExCo about strategy. The only time they are invited is to be told that their budget is too big. The budget discussion is an important one, but the strategy discussion is much more important. Spending money is one thing. Deciding what to spend money on is a lot more important, because that's where you can work out a business case for the revenue the money will generate.

Coming back to the transformation programme. Depending on the businesses, there were different levels of discussions. For example, Merchant Banking had developed a plan to integrate. This is normal because they are the ones with the greatest globalisation needs. Other businesses were not as far in their thinking. With them, we started from the beginning: what do we need, what do we want to do, how does this fit with the integration of the business, how does this fit with the mergers and acquisitions we're involved in.

For IST, there are two transformation projects. Fix-IT basically involves consolidating our infrastructure and operations. It's a very large project, where decisions will be taken about ten major domains such as networks, workstations, servers etc. Fix-IT is a big project, with tens of millions invested to consolidate and really realise the shared platform I was talking about.



Not many companies have realised programmes of this magnitude.



The (tentative) name of the other project is Prospero. This is about integrating the IST processes. At this moment, across the OpCos we don't have the same ways of managing, planning, budgeting, or tracking projects. That was fine when most of the projects were local, but it's

not fine for cross-border projects. There's a saying that the cobbler's children have no shoes. We are very good at telling the businesses that they should be more efficient. But I think we should look at our own processes and see how we can be more efficient – more efficient in our testing and more efficient in transferring things into production from IS to IT.

For example, we saw that anytime developers wanted to deploy something inside the infrastructure, they had to talk with many people. We have now designated people (relationship managers) who interface with the developers for all of the infrastructure and operations, and therefore establish connections and dialogues in the right way.

Fix-IT and Prospero are large-scale transformation projects. Some people call them the Cityplan projects. They are and they aren't. Cityplan is the target architecture. But they are Cityplan projects because they are in line with the Cityplan architecture. All these

projects must be synchronised. They must be tied into a global programme that covers all the deliverables and all the deployments we have in mind. This is gigantic; it is unprecedented. We've never done anything like this at Fortis and, quite frankly, not many companies have realised programmes of this magnitude.

Having said that, at the same time, there are a large number of transformation projects that are simpler and less visible, such as the adaptation of current systems to support the business transformation. These projects are also very important but may be less evident. We've definitely got some work to do! We have an incredible workload here.

Will there be social consequences? Will all IST employees have the chance to use their skills and expertise in the new organisation? Many of them are anxious about their jobs.



At Fortis, our approach is to work in partnership with the various works councils. This provides a structure for the discussion. Any decision we take will be aligned to our co-operation model with the works councils. We're requesting advice at a certain stage, presenting details. I am certainly committed to that. It's one of my priorities to make sure that this continues.

I believe that you say what you do, and you do what you say. I believe you should develop credibility; you should be honest with people. In my career I have experienced that it is a good thing to be upfront with people. For example: regarding the question of sourcing, which you know is a fundamental question in IT these days. I have already presented to the European Works Council a sourcing policy that said: on the one hand IS and IT are fundamental for Fortis. Will we ever give them up? No, we are not going to give them up, we're going to build them.

Having said that, within the activities of IS and IT we have right now, there is no way we will avoid calling on third parties to carry out non-critical work. Because we don't have the scale or the necessary resources, because we need this external capability. So yes, there will be outsourcing. I have done outsourcing in my career, and quite frankly it's always turned out to the benefit of everybody involved. It's much better to adapt to a model that works well, and maybe transfer some activities, than keep to an internal model that works badly.

When we presented the business transformation projects to the works council, the first question was: what will the social impact be? There are different levels of social impact. For instance: how

At Fortis, right now we have about 5000 people in IST. Of these, about 1200 are external people that we are body-shopping. What we have said is that, through streamlining, enhancing efficiency, and eliminating duplication, we believe there will be a reduction of about 600 FTEs. About 300 in IS, and about 300 in IT. The important thing is that this 600 is not calculated on a fixed base, but on a baseline of growth. And it will apply until 2009. So when I presented this to the works council I said: this won't be a blood bath. First of all, let's assume that, of that 600, half are externals - which would be normal, by the way. Then 300 people out of 5000 over 4 years, quite frankly, that number is under our current attrition rate.

So will people be affected individually? Yes. But that's life, in the sense that every day people move to new positions,



I would say to the people of IST: this is going to be one of the major challenges in your career.

will my job evolve? And, of course, in the worst and most severe case: will I lose my job? Especially when you look at what's happened at ABN AMRO and in industry.

every day some positions disappear and new ones are created. What I mean is that 600 seems to be a big number. But taken at the scale of IST and over that period - we're talking about fine-tuning. I won't say it will go unnoticed, because some people will be affected

individually. We will treat them fairly and help them through all the relevant processes.

I know a lot of people are nervous. When they come to me I say: do we seem to have a lot less work? No, actually we have a lot more.

ICT is core business to Fortis. This, of course, is good news to our IST colleagues. Can you explain what is expected of them? How can they contribute to achieving the objectives of Fortis?

We will need to replace several, if not most, of our core systems. At the same time we will consolidate our infrastructure and integrate our organisation. Each of these things on its own would be a major challenge. Doing all three at the same time is an enormous challenge.

But the confidence of the businesses is such that they've given us the means to do it and the budgets to do it. Given that we've got the time - we've got until 2009 to do this properly - given the fact that this is strategically what is needed from the company, and given the talent pool we have within Fortis, I'm the sort of guy who sees the challenges as a way to growth, as a way to learn, as a way to progress.

If you are very comfortable where you are, I'm going to make your life more complicated - I'm going to make your life more interesting. I would say to the people of IST: this is going to be one of the major challenges in your career. We're trying to build something new; we're trying to become best in class.

Some people may find the Fortiomas a bit naive. But some of them resonate with me, like optimists by nature. When I see a challenge I don't say 'this is going to be hard'. Yes it's going to be hard, it's going to be difficult. Yes it's going to challenge me personally. But you also know it's not going to be boring.

You want Fortis to be an exciting place to work. We want Fortis to be an interesting place to work. And I think we have the opportunity to achieve that.

Nico Spilt

Jan van Rutte: we hebben de medewerking van iedereen hard nodig

Tijdens een bijeenkomst in Woerden, aan het begin van dit jaar, hield Jan van Rutte namens de Raad van Bestuur een korte speech.

2005 is in veel opzichten een bijzonder jaar geweest. Aan het begin van dat jaar ontvouwde de nieuwe CEO, Jean-Paul Votron, zijn plannen. Die leidden ertoe dat de businesses allemaal omgevormd werden en dat er een COO-organisatie werd gecreëerd waar ook IST deel van uitmaakt. COO is een organisatie over bank en verzekeraar heen. Het doel is om gezamenlijk te gaan werken ("act as one"), om efficiënter te werken en om te komen tot een uniforme werkwijze.

Fortis is ook heel actief geweest op het gebied van acquisities: Dryden, DIS Bank in Turkije, O'Connor in Amerika. De overname van de NIB is op het laatste moment niet doorgegaan, maar het geeft wel aan dat Fortis bereid is grote overnames te doen als er kansen liggen. Onze marktpositie is fors verbeterd, en ook in de ogen van klanten spelen we een steeds duidelijker rol. We horen steeds vaker dat we een goed alternatief vormen, naast de drie grootbanken in Nederland.

Begin 2005 hadden we 7650 medewerkers, aan het eind van het jaar 7450. Dat betekent niet dat het steeds minder wordt. Er zijn 650 medewerkers vertrokken, via pensionering of andere regelingen, maar er zijn er ook 450 bijgekomen. We zijn dus duidelijk aan het investeren in nieuwe mensen die we nodig hebben om onze plannen te realiseren. Het ziekteverzuim is de laatste jaren aan het dalen. In 2003 was dat 5%, in 2004 4,3% en in 2005 4,1%. Dat is beneden het gemiddelde in de bancaire sector, dus we doen het wat dat betreft heel goed.

Ook als we naar de resultaten kijken, kunnen we vaststellen dat 2005 een bijzonder goed jaar was, waaraan FBN een zeer goede bijdrage heeft geleverd.

(Inmiddels zijn de resultaten gepubliceerd. We zijn uitgekomen op een nettoresultaat voor desinvesteringen van 3,5 miljard, hetgeen een record is. Fortis Bank Nederland heeft met een resultaat van iets meer dan een 1 miljard euro – eveneens een recordwinst waarmee we ons kunnen meten met de grootste bedrijven in Nederland – hieraan een forse bijdrage geleverd.)

Het jaar hebben we afgesloten met een groot feest in de Efteling, ter gelegenheid van het vijfjarig bestaan van Fortis Bank. Dat feest was een groot succes, we hebben heel veel leuke reacties gehad.

Wordt 2006 een rustiger jaar? Absoluut niet. Er zijn in 2005 uit alle transformatieplannen zo veel ideeën voortgekomen, dat 2006 en de komende jaren volop in het teken zullen staan van het uitvoeren van allerlei veranderingsplannen.

Veranderingen zijn er altijd geweest, alleen dienen die zich steeds sneller aan. Dat geldt zeker ook voor IST. Vanuit de COO-gedachte zullen we veel meer samen met de bank en de verzekeraar doen. Op alle terreinen zullen we zien dat de organisaties langzamerhand naar elkaar toe gaan en

waar mogelijk zelfs in elkaar zullen schuiven. Ook de organisatiestructuur van IST zal gaan veranderen: die gaat naar een cross border-organisatie toe. Dat is niet nieuw: bijna elke support en operational unit van Fortis heeft zo'n organisatie en dat werkt uitstekend, als je de onderlinge contacten en communicatie goed in het oog houdt. Dit leidt ertoe dat we internationaal sterker komen te staan.

Wat dat betreft zijn er veel veranderingen, maar ook heel veel grote en goede uitdagingen. We hebben laten zien dat we kunnen groeien en dat er veel mogelijkheden zijn voor Fortis om goede resultaten te behalen. Om dat te doen hebben we de medewerking van iedereen hard nodig, zeker ook van IST bij het uitvoeren van alle plannen die Fortis heeft.

Jan van Rutte



Fix-IT: ambitieuze plannen, zonder zware sociale impact

Fix-IT is het project om te komen tot een nieuwe, cross border IT-organisatie, waarin de huidige vijf IT-organisaties van Fortis in de Benelux zullen opgaan.

In november vorig jaar is gecommuniceerd over de belangrijkste doelstellingen van het project. De eerste doelstelling is het in lijn brengen van de IT-organisatie met de nieuwe strategie van Fortis: Fortis wil zich als een wereldwijde financiële speler profileren op de markt en IT moet in staat zijn deze strategie wereldwijd te ondersteunen. De tweede doelstelling is het verhogen van de efficiëntie van de IT-organisatie, waardoor een significante kostenbesparing gerealiseerd moet worden. Daarnaast moeten we blijven zorgdragen voor de continuïteit van de huidige systemen.

De bedoeling is om alle drie de doelstellingen tegelijkertijd te behalen. Dat is onze grote uitdaging, aldus Philippe Givron, tijdens de presentaties die eind maart zijn gehouden. De definitiefase, die in november vorig jaar werd gestart, is afgerond. Nu is het moment aangebroken om met de implementatie te beginnen. Deze implementatiefase loopt van maart 2006 tot eind 2009.

De nieuwe IT-organisatie zal bestaan uit twee stafentiteiten en vijf departementen. Bij het ontwikkelen van het organisatiemodel is uitgegaan van de best practices die er bestaan op de markt voor wat betreft grote IT-organisaties.

De twee stafentiteiten zijn:

- IT Architecture & Security (Robert Hellings)
- Other Opco's IT Coordination (nog te benoemen)

Binnenkort vindt een roadshow plaats waarin Robert Hellings in zal gaan op de rol van IT Architecture en Security in de nieuwe IT-organisatie, en over de standaards die daarbij zullen worden gehanteerd. Een belangrijke term daarbij is Project Start Architecture. Dit is het document dat de onderbouwing en de aanpak van de op te starten projecten beschrijft.

De vijf departementen zijn:

- Client & Project Services (Alain Goffi)
- Solution Delivery Support (Raphael Copis)
- Service Management (Pascal Wolfe)
- Service Operations (Frans Vanbeselare)
- Technical Services (Gertjan van der Leer)

De nieuwe IT-organisatie kan niet in één keer worden ingericht. Dit zal in een aantal stappen (releases) gebeuren. We gaan zeker geen "big bang" hebben, aldus Philippe Givron. Dat zou gevaarlijk zijn. We hebben onze verantwoordelijkheid ten opzichte van de basisactiviteiten van Fortis. De continuïteit van de IT-dienstverlening staat voorop.

Er zal een jaar nodig zijn om de volledige transformatie qua organisatie en processen te laten plaatsvinden. Er zullen workshops worden georganiseerd, waarvan de eerste al op 22 maart zijn begonnen, waar meer dan 150 collega's uit de vijf organisaties bij betrokken zijn.

Een belangrijk doel van de nieuwe IT-organisatie is het bereiken van een substantiële kostenbesparing. Uit het Compass-onderzoek dat vorig jaar plaatsvond is naar voren gekomen, dat Fortis een besparingspotentieel heeft van 44 miljoen euro per jaar, vergeleken met de beste IT-organisaties op de Europese financiële markt. Maar onze target ligt hoger: wij streven naar een jaarlijkse besparing van minstens 50 miljoen euro.

Een van de gebieden waarop bespaard kan worden is de software. We hebben veel te veel software, vaak ook redundant. Daarnaast zullen we onze onderhandelingspositie ten opzichte van leveranciers verder versterken, in samenwerking met CPO.

Een andere belangrijke besparing is de vermindering van het aantal FTE's. In de

komende vier jaar kan dit aantal worden teruggebracht met 350 tot 400, ofwel met 20% van de huidige bezetting. Dat is een hoog aantal, maar dit kan worden bereikt zonder zware sociale impact. Ten eerste zal het aantal externe medewerkers worden teruggebracht van meer dan 400 tot 250. Ten tweede is er het natuurlijk verloop, van 2,5 tot 3% per jaar, in de periode 2006-2009. Daarnaast wordt de FTE-capaciteit ook nog beïnvloed door de evolutie van de business van Fortis.

Ook zullen er geen grote geografische verschuivingen plaatsvinden van resources. Zowel in Nederland als België is er voldoende kritische massa om op alle gebieden diensten te kunnen verlenen in de nieuwe IT-organisatie. In Luxemburg moet men vanwege het bankgeheim eigen resources behouden. Een andere reden om geen grote verschuivingen te laten plaatsvinden is het vermijden van negatieve BTW-effecten. Er zal echter wel sprake kunnen zijn van functionele verschuivingen: veranderingen van functie-inhoud, rol of technologisch aandachtsgebied.

Ook naar wordt gekeken alternatieven voor de locaties van mainframes, servers, netwerken etc. Dit gebeurt door de Global Data Center Task Force, onder leiding van Paul Tibau, die op dit moment diverse scenario's bestudeert. Besluiten hierover moeten nog worden genomen. Deze zullen echter weinig personele gevolgen hebben: waar het "ijzer" staat maakt voor het werk dat gedaan moet worden tegenwoordig niets meer uit. Ook wordt er gezocht naar de mogelijkheid om de medewerkers van IT in Nederland van de bank en de verzekeraar op één locatie te huisvesten. Hiertoe is een werkgroep met Facilities samengesteld.

Tot slot van de presentatie ging Philippe Givron in op de belangrijke troeven die wij in handen hebben. De eerste is een duidelijke alignering van de strategie van IST en van IT met de strategie van Fortis. Die levert ons de middelen en het vertrouwen om onze inspanningen rendabel te maken.

De tweede troef is de voorzichtige benadering: de transformatie zal stap voor stap

gaan. We zullen de tijd nemen om deze beweging op een goede manier te laten plaatsvinden, zonder onverantwoorde risico's te nemen.

De derde en belangrijkste troef is dat wij onze ambitieuze besparingen kunnen

bereiken zonder zware sociale impact. Fortis geeft ons de middelen en het vertrouwen om dat op deze manier te doen. Nu moeten wij dit ook waarmaken; dat is de uitdaging.

Tot zover een samenvatting van de pre-

sentaties die eind maart zijn gehouden in Woerden en op andere locaties. De sheets van deze presentaties zijn te vinden op FortisNet.

Nico Spilt

Aan het Fix-IT-project werken de volgende collega's mee. Hun opdracht is het definiëren en harmoniseren van de processen van de entiteiten waar zij voor verantwoordelijk zijn, en het ondersteunen van de IT-transformatieprojecten binnen hun domein. Daarnaast blijven zij verantwoordelijk voor de continuïteit van de huidige dienstverlening.

IT Architecture & Security (Robert Hellings)

- IT Architecture: Jean-Louis Walnier
- IT Security: Roland Schoenauen

Client&Project Services (Alain Goffi)

- Relationship manager Retail Banking: Bruno Hanzen
- Relationship manager Private Banking: Paul Benck
- Relationship manager Merchant&Commercial Banking: Martijn Krull
- Relationship manager Operations: Marcel Gijsbertsen
- Relationship manager Insurance Be & FCI: Patrick Sergysels
- Relationship manager Insurance NL & Intl: Albert den Hollander
- Relationship manager Corporate Functions: Eric de Schrevel
- Infrastructure & Operations Projects: Paul Tibau
- Project Support & IT Transformation: Vincent Marin

Solution Delivery Support (Raphael Copis)

- Solution Architecture: Alain van Gyseghem
- Framework: Daniel Crawley
- Development Support: Jean-Jacques Dubois
- Data Management: Hugo Marien
- Middleware and Enterprise Application Integration: nog vast te stellen
- Integrated Document Output & Content Management: Frans Dekkers
- Common Services: nog vast te stellen

Service Management (Pascal Wolfe)

- Service Desk: Arno Brosius
- Change Authorization & Planning: Jan Horckmans
- Problem Identification & Resolution: Philippe Roselle
- IT Performance Management: André Ottavino
- IT Process & Quality: Peter van der Lee

Service Operations (Frans Vanbeselaere)

- Service Operations Control Center: Jean-Paul Remory
- Operations Methods & Standards: Puck van der Salm
- Operations Support: Serge Verboomen
- Application Services: Jacques Nys
- Printing & Enveloping: nog vast te stellen

Technical Services (Gertjan van der Leer)

- Architecture Control & Continuity Management: Wim Lagendijk
- Mainframe Systems: Bernard Vandersteen
- Unix & I-Series Systems: Loek Bles
- Wintel Systems: José Fortemps
- Network & Voice: Luc Van Damme
- Storage: Jos Huizer
- Cross-Platform Systems: Hubertie van Kruiningen

OR-commissie IST

Met de benoeming van Alain Deschênes tot Chief Information Officer (CIO), is vorig jaar een globaliseringsproces van start gegaan, waarbij de verschillende automatiseringsonderdelen van Fortis steeds nauwer met elkaar gaan samenwerken. Niet alleen over de landsgrenzen heen, maar ook tussen de bank en de verzekeraar. Vorig jaar heeft de ondernemingsraad advies uitgebracht over de hoofdlijnen van het globaliseringsproces. Voor de verdere uitwerking zullen vervolgvraagstukken worden ingediend.

IST kan worden gezien als een samenstel van vier elementen: beleidsvoorbereidend/bepalend (CIO Office), ontwikkeling (IS = Information Services), infrastructuur (IT = Information Technology & Architecture) en lokale afstemming (OpCo). Deze elementen hebben hun eigen tempo en dynamiek, wat de onderlinge afstemming complex maakt. Ook voor de OR is het daardoor een zeer lastige materie. Met onze collega's van de OR Fortis Verzekeringen hebben we afgesproken om waar mogelijk samen te werken, bijvoorbeeld door gezamenlijk te overleggen met het

global management van IST. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid die elke OR ten opzichte van zijn eigen achterban en management heeft.

De OR-commissie IST bestaat sinds de OR-verkiezingen in januari uit Nanda Stuurman (voorzitter), Hans Span (vice-voorzitter), Marcel de Groot, Evert Mulder, Peter Oskam, Ruud Schaad, Nico Spilt en Henk Vis. Minstens één keer per maand overlegt de commissie met Khalid Darweesh, in zijn hoedanigheid als voorzitter van het MT IST Fortis Bank Nederland.

Automatiseringscommissie

Belangrijkste onderwerpen, zoals besproken in de AC-vergaderingen van 14 december 2005, 25 januari 2006 en 8 maart 2006.

14 december 2005

Statusmelding Basel II

Frans de Jong gaf een presentatie over de stand van zaken. De verwerking van de aanleveringen in Crew hebben voor NL tot nu toe een aanzienlijk laag foutenpercentage aangegeven (0,05%). De aandacht verschuift nu van technische realisatie naar de feitelijke 'use'. Algemene conclusie is dat er geen echte zorgen zijn. Specifiek aandachtspunt is wel de kwaliteit van de data, daartoe zijn coördinatoren aangewezen. De 12 december-release is conform planning opgeleverd, punt van zorg is en blijft de beschikbaarheid van Crew en Fermat. De 28 februari-release is gestart.

AC in de nieuwe global organisatie

Een voorstel rond doelstellingen en werkwijze van de AC in relatie tot de nieuwe (global) organisatie werd behandeld en goedgekeurd. De bijeenkomsten blijven om de zes weken plaatsvinden, onder voorzitterschap van Jan van Rutte.

Implementatie FBN-beleid uitbesteding

Vanuit de vergadering wordt zorg uitgesproken over de consistentie in de toepassing van het beleid. Binnen Merchant Bank is sprake van een 'scheve verhouding' in het aantal uitbestedingen onderkend door SFS en de andere onderdelen. Er is een zeer sterke behoefte aan standaards voor de risico-analyse, SLA, contracten etc. Bestaande concepten zijn niet altijd in lijn met het beleid, evenals SLA's tussen de metiers. Op basis van de systeemrisico-analyse-methodiek SPRINT (focus informatie-beveiliging) is door SFS een uitgebreidere versie samengesteld, die dienst kan

doen als hulpmiddel bij de risico-analyse in het kader van outsourcing.

Stand van zaken project Sirius

De intentie is zo spoedig mogelijk na de presentatie aan de RvB en aan de OR (13 januari) te starten met een feasibility studie. Er is een team samengesteld dat hiermee belast wordt.

Over het project COBRA wordt gemeld dat besloten is de volgorde van de uitrol te wijzigen. Nederland staat nu samen met Frankrijk als eerste op de rol. Targetdate is 2008 (was 2010).

Deze ontwikkeling doet de vraag opkomen of het wel mogelijk is twee van dit soort grote projecten in Nederland tegelijkertijd uit te voeren. Met name de horizontale functies als Operations en IST moeten bij beide een enorme inspanning leveren. Daarnaast lopen of starten er ook nog grote projecten als Basel II, SEPA, SAPHIR etc. Een overzicht van de voorziene grote projecten in NL ('business as usual' en transformatieprojecten) is gewenst en zal worden samengesteld.

DNB-topics 2006

Tijdens de periodieke review van de stukken en verslagen van de AC door de DNB werd opgemerkt dat het jaarlijkse sectorbrede onderzoek in 2006 in het teken zal staan van Security Management, met als topic het buitenlands betalingsverkeer. De definitieve uitwerking van de plannen moet nog plaatsvinden. Het voornemen is dat IST in samenwerking met de business en FAS voorbereidende activiteiten gaat uitvoeren.

Tevens werd aangegeven dat als rode draad Basel II de nodige aandacht zal krijgen, zowel t.a.v. de business als de geautomatiseerde processen.

Statusrapportage AC

CCA

Stabiliteit van Crew blijft een punt van zorg. Maatregelen zijn en worden genomen. De komende reorganisatie van CCA heeft impact op de implementatie van SAP (SAPHIR). CCA vraagt het besluit om de activiteiten rond het boeken op valutatatum te stoppen, te heroverwegen. Daarmee kan veel inspanning bespaard worden m.b.t. de intercompany-verschillen.

ACC

De vervanging van Corona is vooralsnog geschrapt, dit heeft consequenties voor andere gebruikende metiers. Na de geplande introductie in NL van CINQ in februari, zal er ook een uitrol naar België plaatsvinden.

Retail Banking

Een interne discussie om de aansturing van het project Prisma onder COBRA-aansturing te brengen is gestart. ATM-problematiek is ernstig, met 20% van de ATM's is er een probleem, het call-aanbod is met factor 5 gegroeid. Naast financiële schade dreigt er nu ook reputatieschade. Acties zijn en worden ondernomen.

WFD, de Levensloopenrekeningen en de vervanging van POVKA zijn de actuele onderwerpen.

In verband met de vertraagde oplevering van Chorus voor RB NL wordt onderzocht of, met behulp van NFE, de beleggingsmodule van PC Banking ook in Nederland kan worden uitgerold, target Q2 2006. Er is dan sprake van een aansluiting van PC Banking op Europort.

25 januari 2006

Statusmelding Basel II

Frans de Jong gaf een presentatie over de stand van zaken. De presentatie start met een overzicht van de verschillende Fortis-onderdelen en de bereikte doelstellingen in 2005. FBN heeft haar doelstellingen voor Basel II in 2005 gehaald. Frans de Jong spreekt zijn dank en waardering uit voor de inzet van alle betrokkenen om dit resultaat te behalen. De verbetering van het proces en de kwaliteit moet met name bereikt worden door het testen. De specificaties voor Pillar II zijn nog niet volledig en definitief. Het gevoel is dat hier weinig IT-inspanning aan verbonden is en met name zich richt op de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. 2006 staat in het teken van de feitelijke 'use'. In een gesprek met de DNB is naar voren gekomen dat dit onderdeel ook haar sterke belangstelling heeft. In de 2e helft van 2006 komt DNB dan ook bij ons kijken. In 2007 zal een sectorbreed onderzoek plaatsvinden. De invoering van de feitelijke use is een verantwoordelijkheid van de business; benadrukt wordt dat intensieve begeleiding vanuit het project een noodzaak is.

Replacement Corona by IntelliMatch

Aan de hand van een presentatie gaf Marco Extra een korte schets van de scope van dit project, de status, het budgetprobleem en de alternatieven voor een vervolg. Een deel van de genoemde besparingen (mainframekosten) wordt niet op concernniveau gerealiseerd, maar leidt tot een (beperkte) tariefsverhoging en komt effectief voornamelijk ten laste van Retail Banking en SFS.

Vanuit de vergadering werd een dringende oproep gedaan om het project te vervolgen conform de oorspronkelijke doelstellingen. Nu stoppen betekent het tenietdoen van reeds gedane investeringen, een noodzakelijke upgrade van Corona, en in 2007 toch het onderwerp weer oppakken. Rekening houdend met de anders noodzakelijke upgrade van Corona is er sprake van een zeer beperkte IST-inspanning (circa 200 uur). Wel moet er rekening gehouden worden met de door de business te leveren inspanning (conversie, finetuning matching rules en opleidingen). Aangege-

ven werd dat GMK in ieder geval wel doorgaat met de overstap naar IntelliMatch.

Actuals 2005, budget en tarieven 2006

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting.

De overschrijding van de afschrijvingskosten wordt vooral veroorzaakt door investeringen van eind 2004 die niet in het budget 2005 verwerkt waren. Begin vorig jaar is dat al gesignaleerd. De additionele kosten zijn in de laatste dagen van december bekend geworden. De COO 'dakkosten', cityplan en transformatieplannen werden oorspronkelijk centraal gehouden, en op het laatste moment verdeeld over de OPCO's. Het laatste was ook van toepassing op de aanzienlijke buitengewone personeelslasten vanwege winstuitkeringen en afvloeiingsregelingen. Vastgesteld wordt dat de communicatie hieromtrent een forse verbetering behoeft.

De cijfers voor 2006 zijn nog niet de finale cijfers, wijzigingen zijn nog mogelijk. Er is enige verwarring, die veroorzaakt wordt door de gecombineerde IS-pillar Merchant Bank en Commercial Bank. Ondanks dat er sprake is van één IS-pillar dient de informatie van Merchant Bank en Commercial Bank altijd los van elkaar gepresenteerd te worden. De informatie van de laatste is nu helemaal weggeval-

len. De gegevens rond het activeren van kosten zijn op projectniveau beschikbaar. Benadrukt wordt dat er nogal wat condities verbonden zijn aan het activeren van projectkosten, waaronder het met een projectplan kunnen aantonen wanneer activiteiten worden uitgevoerd en onderdelen operationeel zijn. Ook t.a.v. de gebruikersinspanningen is het activeren van de kosten, onder voorwaarden, mogelijk.

Afgesproken wordt dat het rebillingbudget 2006 per IST-product per metier (in feite de conceptfactuur) verspreid wordt.

FixIT

Philippe Givron gaf een presentatie over het project Fix-IT, de doelstellingen, de status en de to-be organisatie. Er is

sprake van twee parallelle trajecten, namelijk de integratie van de vijf Benelux-OPCO's en de OPCO's buiten de Benelux. De Benelux-OPCO's nemen 80% van de IT-kosten voor hun rekening nemen. De Compass-studie heeft aangegeven dat de individuele OPCO-kosten in lijn zijn met de buitenwereld, Fortis als geheel beijkend zijn deze echter hoger. Er komt een nieuw rebillingsmodel ter verhoging van de transparantie.

Verschillende taskforces, waarbij ruim honderd personen betrokken zijn, leveren in een periode van 3 maanden een transformatieplan. Implementatie zal plaatsvinden in de periode 2006-2008. Start implementatie van de nieuwe organisatie maart 2006. Tijdens de hele transformatie gelden voor IT de volgende prioriteiten: 1) continuïteit van de dienstverlening; 2) businessprojecten (city plan); 3) FixIT-projecten.

T.a.v. de datacenter-consolidatie is besloten als eerste fase een consolidatie per land uit te voeren. Gertjan van der Leer gaf aan de hand van een presentatie een korte toelichting op de consolidatie van de mainframes bank en verzekerder in NL, het project Combi. De andere onderzochte alternatieven (consolidatie in BE en Carve-out Sprint) leiden voor dit moment tot veel implicaties en kosten en een veel langer tijdsplan. Het voordeel van het gekozen alternatief ligt met name in het korte tijdsplan, de beperkte investeringen, de snelle realisatie van besparingen en het feit dat er voor deze aanpak geen impact is voor de business. De actuele planning is dat de realisatie in juni kan plaatsvinden.

Statusrapportage AC**Operations**

ACC: inproductie van CINQ is nu gesteld op 1 april. De performanceproblemen zijn een lastig punt, vanwege de afhankelijkheid van derde partijen. Inmiddels vond er een escalatie plaats naar de leverancier.

Payments: Het project IEBS is, in tegenstelling tot de melding, nog niet afgerond, maar in de testfase

SSC: Weliswaar wordt er met Chorus een verlaging van de transactiekosten bereikt, echter we lijken nog ruim boven de kosten van andere providers te

blijven. Niet altijd is duidelijk welke kosten in de vergelijking zijn meegenomen.

Alhoewel het uitgangspunt bij het project Cobra is dat lopende initiatieven gerespecteerd worden, wordt toch gekeken naar de mogelijkheden van de security- en paymentsmodules van de te onderzoeken pakketoplossingen.

Retail Banking

Het Prisma-project wordt vervolgd onder de Cobra-vlag. De projecten 'verbeteren infrastructuur VMCC' en het ATM-programma verlopen volgens planning.

ICO

Nu de inproductiename nadert, staat er heel erg veel druk op de planning BOS plateau 1 en 2. Mitigerende maatregelen zijn inmiddels genomen. De activiteiten rond BOS plateau 3 worden voorlopig bevroren in het kader van de Operational Taskforce Mortgages.

Private & Commercial Banking

De crossborder-vooronderzoeken Distributed Channels Private en Harmonisatie applicatiearchitectuur maken onderdeel uit van het Cityplan-programma Fusion.

Er wordt getwijfeld aan de verwachting van MeesPierson Intertrust dat de operationele kosten sterk zullen dalen als gevolg van de aanhaking aan IT Isle of Man.

Merchant Banking

SFS/BGCC: de noodzakelijke activiteiten om een aantal nieuwe grote klanten te kunnen bedienen zijn afgerond, de tijdelijk getemporeerde andere activiteiten worden nu weer opgepakt. De impact-analyse naar de consequenties van Sirius voor SFS-systemen is onlangs opgestart. Aandachtspunt is de bemensing van de global streams in relatie tot die van de local streams.

SFS/PFS: op de vraag of de activiteiten rond het managementinformatiesysteem aangehaakt zijn op die van het centrale MIS-project wordt een bevestigend antwoord gegeven.

SFS/Special: de onderhandelingen met de leverancier van Total Risk hebben als

doelstelling om de ondersteuning zeker te stellen voor een periode van maximaal twee jaar.

GS�A: er is duidelijkheid en overeenstemming over de wijze waarop GS�A binnen Global Markets wordt geïntegreerd.

CCA

De to-be organisatie PCA staat begin maart op papier. Scope van Saphir wordt aangepast. Belangrijke discussie is hoeveel General Ledgers we krijgen. De periode van gelijktijdige activiteiten rond de implementatie van de december-release CREW, de februari-release en de jaarafsluiting is goed doorlopen. De audit-trail rond CREW gaat nog veel aandacht vragen.

Information Technology

Weliswaar met veel aandacht en inspanning ligt de uitrol van het Xbow-project nog op planning.

8 maart 2006

Activeren projecten, mogelijkheden en consequenties

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting. De volgende punten kwamen ter sprake. De business case moet op global niveau worden gezien, het maakt daarbij niet uit als een onderdeel daarvan voor een lokale entiteit negatief is. Aan de opbrengstenkant worden meegenomen, verlaging van de kosten, verhogen van de inkomsten en de 'costs of not doing'. Te activeren kosten komen op de balans van IST en worden uit de P&L van de business verwijderd en blijven buiten de rebilling. Wel komen ze weer terug zodra het systeem operationeel is in de vorm van afschrijvingen. Eenmaal per kwartaal dient er een herijking plaats te vinden, eventueel gevolgd door een impairment van het te activeren bedrag. Ten aanzien van de business is het uitgangspunt dat de kosten van de mensen die dedicated aan het project werken (het Core-team) geactiveerd worden. Voor verdere onderbouwing van de te activeren kosten is het goed als ook de business voor projecten uren gaat schrijven.

Implementatie FBN-beleid uitbesteding en crossborder gegevensverstrekking

Aan de hand van een presentatie gaf Tom Duin een toelichting. Benadrukt wordt dat door de hele presentatie heen de constatering en issues een eerste inventarisatie zijn. Nader onderzoek op het al dan (nog) niet goed geregeld zijn moet nog plaatsvinden. Er zijn vijftien projecten geïdentificeerd, waarin op verschillende punten duidelijkheid moet worden verkregen. Benadrukt wordt dat het hier gaat om de lokale verantwoordelijkheid bezien vanuit de gezagsstructuur vanuit de RvB NL. Regelmatig blijkt dat het vaststellen van deze verantwoordelijkheid lastig is.

In geval van outsourcing gaat het er niet om of er sprake is van gelijke regelingen bij de serviceprovider, maar of er gelijkwaardige waarborgen zijn om te kunnen voldoen aan de NL-regelgeving. Een risico-analyse maakt daar onderdeel van uit. Er zijn gesprekken gestart met FAS om vast te stellen op welke wijze een en ander pragmatisch kan worden ingeregeld. Het is van groot belang de ketenproblematiek goed te bewaken, evenals latere uitbreiding en wijziging in de uitbesteding. Wat betreft het informeren van de klanten is een aanpassing van de Algemene voorwaarden waarschijnlijk niet toereikend. Vanuit onze zorgplicht moet de bank er zich van overtuigen dat het verwachtingstroom van de klant in overeenstemming is met de feitelijke situatie.

Compliance is bezig met de inrichting van een Compliance Competence Center, dat zal dienen als aanspreekpunt voor alle projecten.

Statusrapportage AC

Operations

Payments: er zijn bewegingen om het aantal Target 2-aansluitingen sterk te beperken. Aandacht wordt gevraagd voor het continuïteitsaspect.

Retail Banking

PRISMA maakt inmiddels onderdeel uit van het Cobra-project.

Ten aanzien van de ATM's was een principebesluit genomen voor de aanschaf van NCR's (het goedkoopst, de beste serviceorganisatie). Afstemming in de crossborder-organisatie vond plaats. CPO houdt nu het plaatsen van de opdracht op in afwachting besluitvorming rond WinCor. Onderkend moet worden dat deze optie, niet alleen qua aanschaf duurder is, maar dat hier ook extra inspanning aan verbonden is; de multi-vendor ATM-programmatuur moet namelijk voor dit type geschikt worden gemaakt.

ICO

BOS ligt weer op schema.

ICS

Aandacht wordt gevraagd voor realisatie van het noodscenario IVR Nederland en België.

Private & Commercial Banking

Private Banking & Trust: De status bij de onderwerpen Distributed Channels Private

en Harmonisatie Applicatie Architectuur is gedateerd, beide projecten zijn gestart.

Merchant Banking

SFS/PFS: Aanbesteding voor het onderwerp Prima Brokerage vond plaats onder het nieuwe sourcing mantelcontract bij EDS. Formele start begin april. IST heeft FAS gevraagd een aantal audits uit te voeren om vast te stellen in hoeverre IST SAS70 compliant is. Op grond van de bevindingen wordt de vervolgpomars vastgesteld. SFS ondersteunt deze actie van harte.

Corporate & Investment Banking: Fortrade MB; Teneinde de continuïteit te kunnen waarborgen is CBA opdracht gegeven IBAS aan te passen op de Swift 2006-release.

CCA

Maandag 13 maart vindt er een presentatie plaats van de nieuwe PCA-organisatie. De crossborder afstemming met

de projecten Sirius en Cobra heeft nog geen antwoord gegeven op de vraag: hoe verder met Saphir. Het crossborder Fast Close project is gestart. 2006 staat in het teken van de onderzoeksfase, realisatie in 2007. In ieder geval moet er rekening gehouden worden dat ook de aanleverende metiers sneller moeten gaan leveren.

Release 4 van Basel II is per 28 februari geïmplementeerd. Deze release was zeer zwaar, mede gezien het korte tijdsbestek. Een compliment aan de betrokkenen is zeker op zijn plaats. Alhoewel het project op schema ligt kan vastgesteld worden dat door het verkregen inzicht er nog wel een aantal aandachtspunten zijn.

DNB-onderzoek in 2006

Op 8 maart vond de kick-off plaats voor een sectorbreed DNB-onderzoek in 2006. Onderwerp van het onderzoek is Security Management, met deelwaarnemingen binnen het buitenlands betalingsverkeer, specifiek Swift. Op verzoek van DNB werd een drietal presentaties gegeven teneinde een overzicht te krijgen van hoe het buitenlands betalingsverkeer binnen Fortis Bank is georganiseerd. Deze presentaties zijn positief ontvangen door DNB. Op grond van de ontvangen informatie gaat DNB vaststellen welke vervolgesprekken gaan plaatsvinden.

Martin de Borst, secretaris AC

SGP en CORE in de nieuwe IST-organisatie

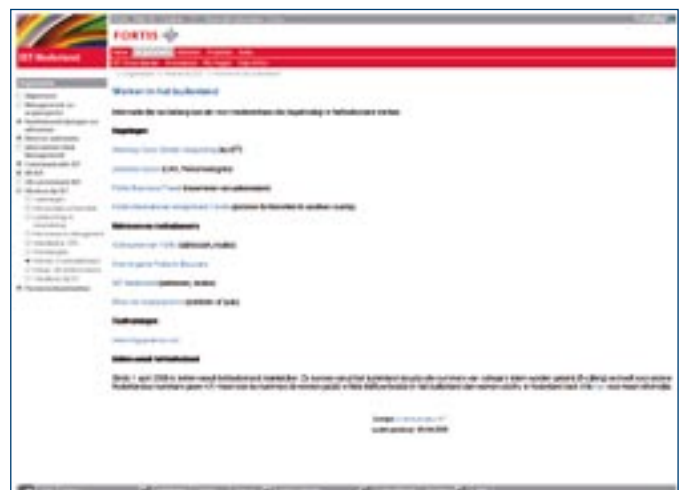
In het licht van de nieuwe IST-organisatie is de rol van de SGP en het CORE opnieuw bekeken. Besloten is deze rol vooralsnog te continueren, met dien verstande dat de doelstelling en taken worden aangepast aan de nieuwe verantwoordelijkheden. Een en ander is bevestigd in het MT-IST-FBN van 6 februari 2006. Op FortisNet is onder het menu Projecten de actuele informatie opgenomen.

Martin de Borst, secretaris SGP en CORE

FortisNet. Bijvoorbeeld als je in het buitenland werkt.

Zoals Expertise er is voor de achtergrondinformatie en de interviews, zo is FortisNet er voor het snelle nieuws en de actuele informatie.

Bijvoorbeeld informatie over werken in het buitenland.



Test

1.

Vergroot je testkennis!

Architecture Process & Methods (AP&M), heeft een vernieuwd en uitgebreid assortiment individuele testopleidingen ter beschikking. De opleidingen zijn zeer divers en omvatten onder meer: het leren hanteren van testtechnieken, het leren plannen en coördineren van testtrajecten, gebruik van diverse testtools, certificatie tot ISEB-certified tester, en het plannen en uitvoeren van tests in een RUP-omgeving. De opleidingen worden uitgevoerd door Capgemini, Unisys, WSDS of door AP&M, afhankelijk van om welke opleiding het gaat.

Naast de individuele opleidingen bestaat er ook de mogelijkheid om groepsgewijs een opleiding over testen en testmanagement te volgen. Deze opleiding wordt georganiseerd door AP&M in samenwerking met Capgemini, en wordt op maat gemaakt voor de afnemers. De opleiding bestaat uit drie dagen theorie met opdrachten tussendoor, gecombineerd met een casus uit de praktijk van het team.

Het complete overzicht van alle testopleidingen vind je op de Quickplace van AP&M:
<http://forums02.nl.fortis.bank/sna>

2.

Performance-testen in 2006

Binnen Information Systems bestaat veel behoefte aan het uitvoeren van performancetesten. In 2005 is gebleken dat de performancetesters niet altijd aan deze vraag konden voldoen. Onlangs zijn er enkele activiteiten ondernomen die er voor zorgen dat er in 2006 meer capaciteit beschikbaar komt voor performancetesten.

Allereerst heeft het virtuele Performance Test Team versterking gekregen van Joop Bobeldijk. Joop heeft de opleiding "Mercury Loadrunner" gevolgd en wordt momenteel ingewerkt op het uitdagende vak van performancetester. Hiermee zijn er inmiddels drie personen die zich bezighouden met performancetesten.

Een tweede verbetering betreft het splitsen van de huidige licentie voor het pakket Mercury Loadrunner. Tot nu toe kon slechts één persoon tegelijkertijd testen uitvoeren. Dit leidde nogal eens tot planningsproblemen. In de loop van 2006 zal de bestaande licentie worden gesplitst, waarna parallel gebruik door drie personen tegelijkertijd mogelijk is. Zo kunnen er meer testen worden uitgevoerd.

Overigens is het ook in een onderhoudssituatie prima mogelijk om performancetesten uit te voeren. Als een systeem eenmaal een keer op performance is getest, dan kunnen de scripts hiervoor gemakkelijk hergebruikt worden na nieuwe aanpassingen in het systeem.

Wie belangstelling heeft voor het laten uitvoeren van performancetesten of meer informatie hierover wil, kan rechtstreeks contact opnemen met de collega's van het Performance Test Team: Roland Mees, Maarten van Vlerken of Joop Bobeldijk.

3.

Implementatie Testdirector

Per 1 april is de invoering van Testdirector als project formeel afgerond. AP&M heeft het afgelopen jaar met alle ontwikkelteams contact opgenomen over Testdirector, en in die teams waar behoefte was aan Testdirector zijn de implementatieactiviteiten uitgevoerd.

Een tweede verbetering betreft de implementatie van een dedicated server voor Testdirector. De migratie naar deze server is eind december uitgevoerd. De koppeling tussen Testdirector en Excel is inmiddels naar alle gebruikers gedistribueerd.

Als afsluiting van de invoering van Testdirector is onlangs een evaluatie gehouden onder de beheerders van de Testdirectordatabases. Voor alle duidelijkheid: de ondersteuning rondom Testdirector vanuit AP&M blijft ook na het project volledig beschikbaar.

Karine Pacejeka is benoemd tot functioneel beheerder voor Testdirector. Zij houdt zich bezig met het beheer van de databases en gebruikers van de tool.

De komende maanden zal verder worden gewerkt aan de uitfasering van BRS. Er zijn geen aanvragen meer mogelijk voor nieuwe BRS-databases. De planning is dat per 1 juli 2006 het gebruik van BRS geheel beëindigd is.

Sander Koopman, AP&M

Xbow vergemakkelijkt werken over de grenzen heen

In december zijn de eerste Xbow-werkstations in gebruik genomen. De bedoeling is dat aan het eind van dit jaar vrijwel iedere medewerker van Fortis Bank in Nederland op dit nieuwe Windows XP-platform is aangesloten.



Een groot project, en dat niet alleen vanwege het grote aantal pc's dat moet worden vervangen. Zowel van IST als van de business worden veel inspanningen gevraagd. We spraken hierover met enkele betrokkenen: Gertjan van der Leer, Mohamed Elazzati, Peter Kanter, Marlon Fluit en Lex Muller.

Gemeenschappelijk platform

Gertjan van der Leer: "Fortis Bank werkt steeds meer over de grenzen heen, vandaar de toenemende behoefte aan een gemeenschappelijk desktop-platform. Dat is de belangrijkste basis voor Xbow. Daarnaast denken we hiermee ook aan de kostenkant het nodige te kunnen besparen. Het mes snijdt dus aan twee kanten: we bieden de hele bankorganisatie de mogelijkheid om overal met dezelfde applicaties, systemen en data te werken, ook over de grenzen heen, en we besparen geld

doordat we van vier platforms naar één gaan."

"Het gaat om honderden applicaties, honderden servers en duizenden werkplekken. Dat vraagt om een heel goede voorbereiding. Zo moeten we precies weten welke applicaties er worden gebruikt. In de loop der tijd zijn er allerlei applicaties gekomen, met verschillende versies, met verschillende toepassingen, waaronder ook zelfgemaakte. Bij de eerste inventarisatie zaten we boven de 1000 applicaties, we zijn nu rond de 500 en we hebben het idee om rond de 300 uit te komen. Het project is daarmee gelijk ook een grote schoonmaak."

"Een ander punt van aandacht is het Fortis Bank Security Model (FBSM). In dat model wordt de toegang tot applicaties niet meer op individueel niveau geregeld, maar op basis van de rol die

iemand heeft. *Roll based access* is theoretisch prachtig, maar blijkt in de praktijk soms lastig toe te passen. Het stelt namelijk de nodige eisen aan de business, want die is verantwoordelijk om keuzes te maken. Wij kunnen ze daarbij als IST wel ondersteunen, maar uiteindelijk moeten ze het zelf doen. Inmiddels gaat dit trouwens wel steeds beter; we proberen de business zo vroeg mogelijk bij het traject te betrekken."

"We willen aan het eind van dit jaar het grootste deel van de migratie voor elkaar hebben. We ontkomen er daarom niet aan om een aantal businesses parallel te behandelen. Dat maakt het planningstechnisch ingewikkeld en het trekt ook een zware wissel op onze mensen."

Complexiteit

Mohamed Elazzati (projectleider Xbow): "Alleen al in het project zelf

Xbow: Cross Border Workstation

In een gemeenschappelijk project in de Benelux worden alle werkstations van Fortis Bank vervangen. Het Xbow-project heeft onder meer als doelstelling de integratie te bevorderen van verschillende IT-platforms door de implementatie van een standaard Windows XP-werkstation met Office 2003.

Met deze overgang naar Xbow onderstreept Fortis de groei naar één organisatie in de thuismarkt: de Benelux. De standaardisatie is een belangrijke succesfactor voor de integratie van cross border businessprocessen en de uitwisseling van informatie tussen medewerkers. Als het project is afgerond, kunt u nagenoeg overal in deze drie landen bij Fortis Bank inloggen met uw eigen user-id.

Ook een aanleiding voor het Xbow-project is de noodzaak de inrichting van de werkstations te moderniseren. Zo wordt Windows NT binnenkort niet meer ondersteund door Microsoft. Dit heeft onder andere tot gevolg dat bij beveiligingsdreigingen de software niet altijd meer wordt aangepast. Ook nieuwe hard- of softwarecomponenten werken niet

altijd met Windows NT. Een projectteam met zowel medewerkers van het betreffende organisatieonderdeel als van IST verricht veel voorbereidend werk. Zo worden alle applicaties en werkplekken geïnventariseerd en worden de plannings opgesteld en afgestemd. Voordat het Xbow-projectteam daadwerkelijk aan de slag kan gaan, moeten de voorbereidende activiteiten in het licht van het Fortis Bank Security Model (FBSM) zijn uitgevoerd. In dit project wordt in nauwe samenwerking met de businesslines de toegang tot applicaties en bestanden op basis van de rol (functie) van een medewerker geregeld.

In het project bij Tax zijn ongeveer 20 vaste pc's vervangen, bij Fortis Audit Services ongeveer 100 laptops en bij Legal 40 pc's. Uiteraard zijn ook bij IST de nodige medewerkers al over op Xbow om ondersteuning te kunnen leveren. In totaal zullen in Nederland ongeveer 9.500 werkstations vervangen worden. Voor april staat Merchant Banking in Rotterdam (Cooling) en Amsterdam (Grachten) op de planning.

zijn 40 collega's bezig met Xbow. Daarnaast wordt vaak een beroep gedaan op verschillende afdelingen, zoals Distributed Services. Als je ook FBSM en de business meerekent, kom je uit op meer dan 100 betrokkenen."

"We hebben een lange aanloop gehad, vooral door de discussies over de manier waarop we het zouden aanpakken. In juni 2004 is daarover een beslissing genomen. We zijn toen direct begonnen met de eerste bouwstenen van het nieuwe platform. Al een half jaar later, in december 2004, was de basisinfrastructuur gereed die geschikt was om de eerste pilot op uit te voeren."

"Deze eerste pilot, met 15 gebruikers, verliep

redelijk soepel. Daarna gingen we met een grotere groep verder. Toen bleek hoe complex de materie was. Niet alleen vanwege de vele applicaties. De complexiteit zit vooral in het FBSM-model. Mensen zitten op verschillende afdelingen maar willen toch data met elkaar delen. Inmiddels hebben we de meeste problemen wel overwonnen."

"Er zijn nu 600 werkplekken uitgerold op Xbow, waarvan 400 bij onze eigen IT-organisatie. Bij de business zijn Tax, Legal en FAS overgegaan op Xbow. De eerste ervaringen van de gebruikers zijn positief. Er waren bij de

evaluatie maar weinig punten waar ze ontevreden over waren. We kregen zelfs te horen dat de pilotperiode eigenlijk niet nodig was: men kon gewoon direct aan het werk."

Interactie

Peter Kanters (migratieprojectleider): "Voor de klant zijn de inventarisatie en de integratietest het belangrijkste. Er vindt veel interactie met de business plaats. Eerst inventariseren we de applicaties, dan de data, en dan de Office-bestanden. Als alles is geïnventariseerd



en afgestemd met de klant, begint het bouwen en testen. Daarna volgt een integratietest. Vervolgens worden in een pilot werkstations neergezet, waar de gebruiker dan een week op gaat werken om te kijken of de business kan blijven draaien.”

Marlon Fluit (applicatiecoördinator): “Ik hou me bezig met het inventariseren van de applicaties die er zijn. In samenwerking met de klant bepalen we welke applicaties er overgaan naar Xbow. Daarbij gelden wel bepaalde beleidsregels.

Zo zijn er applicaties die echt niet meekunnen omdat ze 16 bit zijn (DOS-applicaties). Er zijn ook applicaties die wij niet kunnen zien, maar die de klant wel degelijk gebruikt, zoals webapplicaties. Nadat de inventarisatie is goedgekeurd door de klant, begint de ombouw van NT naar XP. Dat gebeurt onder verantwoordelijkheid van Change Release Management. Veel applicaties zijn al beschikbaar, zoals het XP-besturingssysteem zelf, MS Office en Citrix.”

Testmomenten

Lex Muller (project-leider XBow Rollout):

“De complexiteit van dit project ligt in de hoeveelheid betrokken personen. Je krijgt een nieuw security-model, een nieuwe infrastructuur, nieuwe werkstations, en daarbij ook nog een nieuwe manier van beheren. Het is een omgeving die voor

Nederland helemaal nieuw is, en waar nog ervaring opgedaan moet worden door de beherende afdelingen. Dus om zoveel mogelijk risico's uit te sluiten hebben we voor zo veel mogelijk testmomenten gezorgd. Het vraagt ook meer van de klant dan vroegere migratieprojecten. We geven ze natuurlijk wel de hulpmiddelen en ondersteuning daarbij.”

“De uitrol van de eerste gebruikers is goed verlopen. FAS was bijzonder, omdat die 100 laptopgebruikers heeft en maar 4 of 5 desktops. De omgekeerde wereld dus.

De laptop was pas in november beschikbaar gekomen voor Xbow. We wilden hiermee geen risico lopen, dus hebben we ervoor gekozen om te werken met individuele afspraken: we hebben de medewerkers van FAS in twee weken tijd een voor een gemigreerd.”

Wat merken de gebruikers er van?

Wie overgaat naar Xbow, krijgt een nieuwe pc, of een opgeknapte pc die aan alle nieuwe specificaties voldoet. De pc is sneller en stabielere dan wat men gewend is. Er zit een groter werkgeheugen in (512 MB) en Windows XP is uit zichzelf al sneller, omdat die meer aan caching doet dan NT. Bij een Xbow-werkstation hoort ook een LCD-scherm. Laptopgebruikers krijgen een nieuwe of aangepaste laptop.

Een belangrijk voordeel van Xbow is dat je straks vanaf elke werkplek in de Benelux je applicaties en bestanden kunt benaderen. Je zult als gebruiker wel even moeten wennen aan de andere mappenstructuur. Informatie over deze en andere onderwerpen is te vinden op de uitgebreide Xbow-projectsite. Daarnaast is er een speciale Xbow-site voor IST-medewerkers. Beide sites kun je op FortisNet IST vinden onder het menu Projecten.

Extra mile

Gertjan van der Leer: “Het enthousiasme en de vasthoudendheid waarmee mensen zich van hun beste kant laten zien, daar heb ik respect voor. Als ik kijk waar we vandaan komen, een jaar geleden, en waar we nu staan, dan hebben we die *extra mile* al afgelegd. Want het is toch lastig. Je krijgt te maken met een technologie die nieuw is, maar die min of meer hetzelfde doet als de technologie die je al had. Dus wat is de meerwaarde? Maar de mensen zijn hier professioneel mee omgegaan. Iedereen is het erover eens wat de richting is waar we heen moeten, en dat is zorgen dat de planning voor het eind van dit jaar zijn beslag heeft gekregen.”

Nico Spilt



Bank en verzekeraar versterken samenwerking op mainframe-gebied



Begin maart is Fortis Bank Nederland met succes overgegaan naar een nieuw mainframe, een IBM Z9. Hiermee is de eerste fase van het project COMBI afgerond. In de volgende fase van dit project zal ook de verzekeraar in Nederland dit nieuwe mainframe gaan gebruiken. Vanaf juni 2006 zullen bank en verzekeraar beide gebruik maken van het nieuwe mainframe in Woerden, met Utrecht als uitwijk.

Leden van het projectteam poseren voor het nieuwe mainframe, een IBM Z9 2094/705. Links is het oude mainframe van de bank te zien, dat binnenkort verhuist naar Utrecht om daar als back-up te gaan dienen. Van links naar rechts: Guus Ouweneel, Martin Oskam, Ed van der Knokke, René van Esch, Jan Broers, Eef Goes, Henk van Die, Berry van der Lit, Pieter Bakker, Leo van Bommel en Henri Kuiper. Niet op de foto: Piet van den Brink en Ronald Bazuin.

Deze consolidatie is een eerste en belangrijke stap in het versterken van de samenwerking op het gebied van de infrastructurele IT-dienstverlening. Een samenwerking die leidt tot aanzienlijke kostenbesparingen. COMBI kan worden gezien als het eerste Fix-IT-project met resultaten.

We spraken met projectgroepleden Henk van Die (projectleider) en Edwin van Rossum. De twee andere projectgroepleden zijn Peter Smit en Tonny Verbraak, beiden van Fortis Insurance.

Scenario's

Edwin van Rossum: "Er is een uitgebreid voortraject geweest om te onderzoeken waar kostenbesparingen mogelijk waren in de mainframe-omgevingen van Fortis. Er zijn verschillende scenario's onderzocht. Het eerste vooronderzoek was het verplaatsen van de Sprint-applicatie naar het mainframe in België, maar al vrij snel bleek dat voor deze *carve out* geen business case te maken viel."

"Vervolgens kregen we opdracht om een onderzoek te doen naar het volledig verplaatsen van de mainframes van bank en verzekeraar in Nederland naar België. Medio december hebben we aan het management van IT een presentatie gegeven, waarin we de technische, financiële en andere relevante consequenties lieten zien die hier aan verbonden zouden zijn. De conclusie was dat het voordeel dat je hiermee zou kunnen behalen niet opweegt tegen de grote inspanningen die je zou moeten doen. Het zou een langdurig traject worden,

en vanwege de vele andere Fix-IT-projecten was de slagingskans, zowel qua kosten als doorlooptijd, onzeker.”

“Daarom is toen besloten om eerst alleen in Nederland te consolideren, dat wil zeggen bank en verzekeraar samen te voegen op één nieuw mainframe. Fortis bespaart hiermee 3 miljoen euro per jaar. In dit project worden geen structurele wijzigingen in de organisatie en werkwijzen doorgevoerd. Daar zijn ook nog extra voordelen mee te behalen, maar dat valt buiten de scope van dit project.”

“De besparing heeft vooral te maken met de softwarekosten van IBM: we krijgen daarop een aanzienlijke korting door gebruik te maken van de nieuwe hardware. Ook de onderhoudskosten van de hardware zijn minder. Daarnaast geldt: hoe meer je op één machine doet, hoe lager de kosten per MIP. Het schaalvoordeel neemt toe naarmate je meer samen doet op één machine.”

Symmetrie

Henk van Die: “Een jaar geleden hadden we het ZIPIX-project, waarbij bank en verzekeraar gingen samenwerken op uitwijkgebied. Dat kwam neer op twee partijen, met een mainframe in Woerden en in Utrecht, met daartussen datalijnen. Woerden en Utrecht hebben ook hun eigen storage, die op afstand wordt gemirrored: van elke schrijffactie wordt een kopie bijgehouden op de andere locatie. Daardoor ben je in geval van nood in staat om op de andere locatie verder te werken.”

“ZIPIX is geheel symmetrisch van grondvorm. Met COMBI gaan we die symmetrie verlaten: Woerden wordt nu het primaire centrum. Op het nieuwe mainframe in Woerden draaien nog steeds twee gescheiden partijen, met hun eigen storage. Bank en verzekeraar hebben dus niets met elkaar te maken, anders dan dat ze op dezelfde machine hun LPAR's draaien. Ook hebben we nog steeds mirroring naar Utrecht. In Utrecht komt het huidige mainframe van de bank uit Woerden te staan, die wordt gestript tot een minimale configuratie. In geval van nood kunnen we die tijdelijk opvoeren tot een grotere capaciteit.”

“De overgang naar de nieuwe situatie zal in een paar fasen gebeuren. Begin maart zijn we met de bank overgegaan naar het nieuwe mainframe. Daarna

gaan we de slag maken om de verzekeraar naar de nieuwe omgeving te krijgen. Die moeten als het ware hun proces omdraaien, dus voor hen komt er meer bij kijken. Daar komt nog bij dat de verzekeraar het nog steeds druk heeft met de integratie van allerlei onderdelen. De bank heeft dit proces al achter de rug.”

“De volgende stap zal de consolidatie van de tape-omgevingen zijn. Dat project gaat direct na COMBI lopen. De bank gebruikt een ouder type tape-library dan de verzekeraar, dus die zal worden uitgefaseerd. In plaats daarvan wordt de tape-library van de verzekeraar uitgebreid. Die library staat zowel in Woerden als Utrecht. Logisch gezien is het één apparaat, maar geografisch staat het op twee locaties. Alle I/O wordt op afstand gespiegeld, dus als er

Op weg naar één mainframe voor Fortis in Nederland

Het MT-IT heeft besloten dat er vanaf medio 2006 in Nederland één Fortis-mainframe zal staan, waarop de reeds bestaande mainframe-applicaties van bank en verzekeraar in Nederland gaan draaien. Dit betekent dat de huidige mainframes van Fortis Bank in Woerden en Fortis Verzekeringen in Utrecht worden geconsolideerd op één IBM Z9-mainframe. Deze actie zal in de komende jaren tot aanzienlijke besparingen leiden. Het nieuwe mainframe staat in Woerden. Utrecht zal worden ingericht als uitwijklocatie.

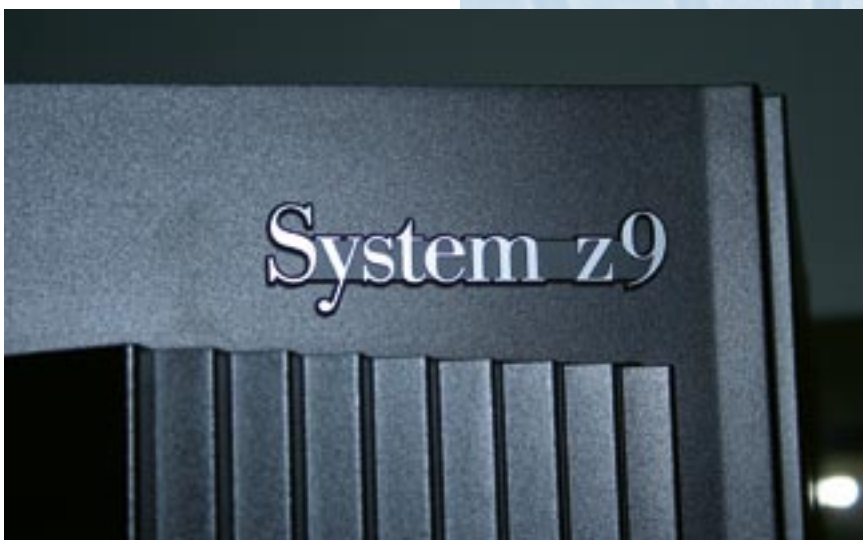
Zowel ten aanzien van de procedures en het beheer, als het gebruik van het mainframe zal er niets veranderen. Ontwikkelaars, beheerders en de gebruikers van de mainframe-systemen van zowel de bank als de verzekeraar zullen hun werkzaamheden op een zelfde wijze en met een zelfde service level kunnen blijven verrichten.

Deze consolidatie is een eerste en belangrijke stap in de richting van meer samenwerking op het gebied van de infrastructurele IT-dienstverlening. Een eerste stap waarvan het duidelijk is dat een dergelijke samenwerking leidt tot aanzienlijke kostenbesparingen.

een calamiteit gebeurt heb je op de andere locatie de beschikking over een back-up.”

Tot slot benadrukken Edwin en Henk dat de sfeer binnen het project uitstekend is. Door alle betrokkenen, zowel bij de bank als de verzekeraar, wordt hecht samengewerkt om COMBI tot een succes te maken.

Nico Spilt



CReW blaast stoom af

Op 21 december 2005 reed vanuit Rotterdam een stoomtrein een rondje door de Randstad. Aan boord collega's die waren uitgenodigd door de stuurgroep CCA Basel II.

Aanleiding was de afronding van het project Sourcing CReW. Voordat het vertreksein werd gegeven, sprak Peter Aarse namens de stuurgroep enige woorden. Deze toespraak is hieronder verkort weergegeven.

Namens de stuurgroep CCA Basel II en de organisatoren van deze dag heet ik jullie hier in Rotterdam van harte welkom op het stoomdepot van de Stoom Stichting Nederland.

De afgelopen anderhalf jaar is door het Project Sourcing CReW FBN veel werk verzet. En met groot succes, want deze maand worden de laatste delen opgeleverd. Het is de hoogste tijd om stoom af te blazen.

Graag neem ik even de tijd om terug te blikken en vooruit te kijken. Twee jaar geleden zijn met veel pijn en moeite door het IAS-project de eerste messages richting CReW en Magnitude opgeleverd. Dit ten behoeve van de nieuwe Europese boekhoudregels. Daarna verscheen Basel II in de dienstregeling van CCA. Dit cross-borderproject had als doel om per 1 januari 2006 intern te voldoen aan de nieuwe regelgeving op het gebied van kredietrisico, operationeel risico en marktrisico.



Het project liep al enige tijd voor de diverse metiers, met name Credits. Voor CCA werd het tijd om op de rijdende trein te springen en te starten met het rapportagedeel. In het voorjaar van 2004 ging het licht op groen voor de herkomstanalyses voor alle aan Basel II gerelateerde messages van CReW. Dit werd een moeizaam en tijdrovend proces, mede omdat de specificaties veel vragen opleverden en er nog weinig kennis was over de verwerking door CReW en Fermat.

In het najaar van 2004 dreigde de Basel II-trein van CCA aanzienlijk te laat op

het eindstation te arriveren. Na een aantal intensieve sessies kon een strak ontwikkelschema worden opgesteld, waardoor het project Sourcing CReW FBN op 16 november 2004 alsnog echt kon vertrekken. De IWH en Base-teams werden maximaal bemand. Zowel business-collega's als ISE'sers van Sprint, Ninja, Information Bank, SSC, Merchant Bank en Commercial Bank moesten er voor zorgen dat binnen de bestaande releasekalenders de bronsystemen tijdig ontsloten werden. Vooral met de ISE-collega's van Credits is lang en intensief samengewerkt.

In de diverse testperiodes werden de contacten met de Belgische collega's fors aangehaald. Hoewel we vaak dezelfde taal spraken, was er toch sprake van een lastige communicatie. Last but not least legde het project behoorlijk beslag op CCA-medewerkers. Niet alleen om ISE de weg te wijzen, maar vooral ook om de testbevindingen en de eerste productiecijfers te beoordelen.

We hebben spannende maanden beleefd. Murphy reisde met ons mee. Miscommunicatie, last minute bugfixes, onvoorziene complicaties, hardware die ons in de steek dreigde te laten. Er is niet altijd volgens de dienstvoorschriften gewerkt en CCA heeft nog niet alle gewenste functionaliteit gekregen. Maar met maximale inzet en wat overwerk zijn de plannen toch met succes uitgevoerd.

Zijn we er nu? Nee, de trein Sourcing CREW 2006 is al in gang gezet. We gaan de voorstellen uit een aantal vooronderzoeken realiseren en spoedig aansluiten op CREW Release 4. En eind 2006 wordt CREW Release 5 geïntroduceerd. We gaan aan kwaliteit werken om de kosten van de kredietverlening door Fortis zo laag mogelijk te houden. Dit betekent dat we rekening moeten gaan houden met veel wijzigingen van links en van rechts. Die zullen vervolgens op korte termijn opgelost moeten gaan worden.



We leven in een veranderende wereld. De organisatiestructuren bij CCA, ISE en de andere metiers worden verder langs cross-borderlijnen ingericht, wat tot nieuwe onzekerheden zal leiden. De samenwerking met de collega's in België en Luxemburg zal intensiever moeten worden. Al met al wordt het vast weer een hectisch jaar, waar veel van jullie een bijdrage aan gaan leveren.

Maar eerst is er gelegenheid om stoom af te blazen. De Stoom Stichting Nederland stookt daartoe vandaag het vuur. Medewerkers van cateringbedrijf 't Sterretje zullen de inwendige mens verzorgen. Sourcing CREW FBN heeft haar eindstation gehaald. Wij stappen vandaag over. Morgen stappen we in de Sourcing 2006-trein. Ik wens jullie een plezierig dag!

Peter Aarse



Foto's Peter Brouwers, Paul Laney, Nico Spijt

Rondje Randstad

Na de ontvangst op het depot van de Stoom Stichting Nederland (SSN) kregen de collega's van Fortis de gelegenheid om aan een rondleiding deel te nemen. In de loods kregen ze uitleg over de grote zwarte stoomlocomotieven, die door vrijwilligers van de SSN worden onderhouden en gerepareerd.

De SSN heeft afgezien van het kleine emplacement in Rotterdam Noord geen eigen spoorlijn. Er wordt dus gereden over normale spoorlijnen. Dat betekent dat de stoomlocomotieven in staat moeten zijn om met flinke snelheden te rijden, om te voorkomen dat ze de treinen uit de normale dienstregeling in de weg zitten. Voor een locomotief als de 01 1075, die in de jaren dertig in Duitsland is gebouwd, is dat geen probleem. Die rijdt met gemak 120 kilometer per uur.

Achter deze loc zou het Fortis-gezelschap, gezeten in comfortabele klassieke Belgische ruitjes, een rondje door de Randstad rijden. Vanuit Rotterdam Noord ging het via Den Haag en Haarlem naar Amsterdam. Dit is de "Oude Lijn", de eerste spoorlijn van Nederland. Onderweg was het restauratierijtuig beschikbaar voor de hongerige en dorstige mens.

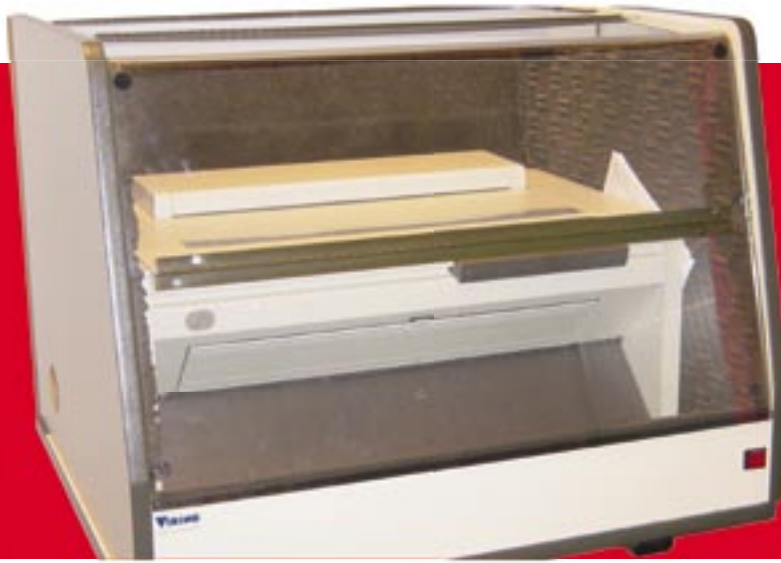
Voor het entertainment werd gezorgd door een tweemans dixieland-orkest, terwijl twee conductrices met opvallend zware stemmen ervoor zorgden dat zich geen onregelmatigheden aan boord voordeden.

Vanuit Amsterdam ging de rit verder naar Breukelen. Hier had de trein rechtsaf moeten slaan, om via Woerden weer naar Rotterdam te rijden. De treindienstleider in Amsterdam had echter een wissel verkeerd gelegd, zodat de trein rechtdoor reed, naar Utrecht. De locomotief moest daar naar de andere kant van de trein worden gerangeerd, wat tot gevolg had dat het laatste deel van het traject met de tender voorop gereden moest worden.

Bij elkaar leverde dit een vertraging van ruim een uur op, maar aan boord van de trein bleef de stemming er goed in zitten. De conductrices waren opeens verdwenen, maar even later doken twee journalisten op die aan de reizigers scherpe vragen gingen stellen over wat er allemaal aan de hand is bij Fortis. Maar daar doet Expertise niet aan mee: dit is geen roddelblad!

Nico Spijt

De stekker uit Infokred en AS



Tegen elk aannemelijk bod: aquariumprinter (met restant zebra-papier)

Sinds 1 januari 2006 moet FBN het doen zonder AS. En dan heb ik het niet over AS400 (waar velen zich iets bij kunnen voorstellen) maar over Application System, de 4e-generatie taal van IBM waarmee in de eerste helft van de jaren '80 door Pier Sinia (de ouderen kennen hem nog wel) en ondergetekende een groot aantal kleine en grote applicaties zijn ontwikkeld.

Wij vormden samen de afdeling IMD (Informatie- en Modelling Diensten) en waren daarmee de enige Amsterdamse afdeling van Automatisering van Bank Mees & Hope. Aanvankelijk werkten we met AS via timesharing bij IBM in Zoetermeer. Het was, wat ik later altijd zo noemde, het pre-pc-tijdperk. Een deel van de applicaties is later dan ook door diverse afdelingen overgebracht in spreadheet-applicaties of verder ontwikkeld als mainframesysteem.

Zo hadden we destijds een model voor Remuneratie, waarmee berekend kon worden hoeveel we aan onze corporate

klanten verdienden. Wat hebben de toenmalige HEAO-stagiaires Paul van der Putten en Han Claerhoudt daarvoor een bulk aan gegevens ingeklopt.

In 1986 werd door de leiding van Automatisering de ontwikkeling van nieuwe applicaties in AS een halt toegeroepen. Pier en ik kregen beiden een andere functie en Jan Stoop (de huidige Global Spend Manager) werd aangenomen om de ontwikkelde systemen te onderhouden. Ook werd toen direct alsnog het pakket AS op ons eigen mainframe geïnstalleerd. Alsnog, want we hadden twee jaar eerder daar al op aan gedrongen.

Daarmee begon de periode van zo'n twintig jaar waarin maandelijks een bedrag aan licentiekosten moest worden betaald. Ik ken dit bedrag en weet dat deze deal IBM zeker geen windeieren heeft gelegd. Jan heeft zo'n anderhalf jaar het onderhoud gedaan en kreeg vervolgens een andere functie.

Pier heeft daarna tussendoor nog wel de nodige aanpassingen gepleegd aan onder meer het systeem van de huisfondsen (Uiterboei, MORF, Japan Fonds) en was in 1991 bezig met de ombouw van Infokred naar de nieuwe organisatiestructuur van de bank, toen hij plotseling van het toneel verdween.

Op dat moment kreeg ik alles weer op mijn bordje. Niet dat het een dagtaak was, maar toch. Gelukkig was een groot deel van de applicaties inmiddels ter ziele, maar de systemen voor huisfondsen, mantelaffaires en beleggings- en handelsportefeuilles bestonden nog steeds. En natuurlijk Infokred, dat ik ooit zo rond 1983 zelf had gebouwd. Omdat ik inmiddels de enige was binnen de bank die AS nog beheerste, kwamen zaken als euroconversie en millenium-aanpassing voor mijn rekening.

De laatste twee jaar hadden we alleen nog Infokred (Informatiesysteem Kredieten), dat ik in opdracht van Kredieten heb ontwikkeld. Het was een tijd dat het economisch niet zo voor de



Piet Stehouwer (beheerder Infokred/Ifkor), Arvid van Woerkom (bouwer Ifkor), Remke van der Heide (bouwer Infokred)

wind ging en zich veel faillissementen voordeden, waarbij de bank er vaak slechter vanaf kwam dan gedacht, omdat ze de zekerheden niet of onvoldoende op orde had.

In het systeem werden de lopende limieten en offertes van de toenmalige kredietportefeuille (worldwide en bankbreed) ingebracht, met gegevens van zekerheidsdocumenten en onderpanden. Verder werden landenrisico's vastgelegd alsmede voorzieningen.

Het maandwerk leverde dozen vol output op (tot het laatst op het bekende zebra-papier), die trouw elke keer door Piet Stehouwer (alias 'Mister Infokred') werd verzonden.

Jarenlang is er sprake van geweest dat we Infokred zouden afbouwen en een aantal keren is daarvoor ook een aanzet gedaan. Hoe langer hoe meer functies kwamen te vervallen. Maar het was en bleef het systeem met de bronadministratie voor One Obligors. Dat bleek de verborgen kracht van het systeem.

Medio september 2005 is echter het vonnis uitgesproken. Omdat er echter nog steeds een aantal afdelingen zijn die de geleverde informatie (met name inzake offertes en revisies) niet kunnen missen, is besloten een nieuw, maar sterk afgeslankt systeem de resterende taken (waarvan het beheer van One Obligors en de aanlevering daarvan aan het IWH nog steeds de belangrijkste

zijn) te laten overnemen. Hiervoor is Arvid van Woerkom van DTS ingeschakeld die met MS Access de nieuwe applicatie IFKOR heeft ontwikkeld. Het was voor mij de laatste keer om nog eens lekker te programmeren om de conversiebestanden aan te leveren.

Op woensdag 21 december, een donkere dag, is in besloten kring afscheid genomen van AS en Infokred en hebben we het glas geheven op de nieuwe boreling IFKOR. Daarbij kon Arvid zelf niet aanwezig zijn vanwege de eerste boreling bij hem thuis.

Remke van der Heide

Project 'Atomaire klant'

Wijzigingen in het Cliëntsysteem op GA

Dit artikel is bedoeld om ontwerpers en ontwikkelaars kort te informeren over de wijzigingen die begin april zijn doorgevoerd in het Cliëntsysteem op de GA-omgeving. Eerst zal nog even kort worden ingegaan op de achtergronden, waarna vervolgens op het nieuwe cliëntmodel zal worden ingegaan.

Inleiding en achtergrond

Het project 'Atomaire klant' vindt zijn oorsprong in het project Kassa. Na het ter ziele gaan van dit project kende het onderwerp 'atomaire klant' als afzonderlijk project een doorstart. Redenen hiervoor zijn:

- Er liepen reeds projecten die anticipeerden op een nieuwe klantstructuur (24*7, Ficus)
- De nieuwe structuur sluit beter aan bij wat vanuit wet- en regelgeving feitelijk geëist wordt.

Om uit te leggen wat het project inhoudt, wordt nog even teruggesproken op discussies die gevoerd zijn binnen het project Kassa.

Op Sprint kan een natuurlijk persoon of rechtspersoon (klant) een rekening

afnemen (hoofdrekeninghouder). Daarnaast zijn er andere natuurlijke- of rechtspersonen die óók een rol kunnen hebben (mederekeninghouders, gemachtigden). De consequentie hiervan is dat:

- de relatie klant-rekening een veel-op-veel-relatie betreft, en dat
- alle personen die een relatie hebben tot een rekening volledig bekend zijn.

Dit in tegenstelling tot de GA-omgeving waarin:

- meerdere natuurlijke- of rechtspersonen die een juridische relatie hebben ('en/of 'en/en') gezamenlijk één klant vormen (gemachtigden worden op GA zelf niet geadmistreerd),
- dit betekent dat de relatie klant-rekening een één-op-veel-relatie betreft,
- dat persoonsgegevens in geval van samengestelde klanten incompleet zijn.

In Kassa is reeds vastgesteld dat, om gegevensreplicatie van Sprint naar GA mogelijk te maken, het model op GA moest worden aangepast, en meer gelijkend moest worden gemaakt aan het model op Sprint. Met het stoppen van Kassa is deze eis komen te vervallen, maar is om bovengenoemde redenen toch besloten door te gaan met de aanpassingen van het cliëntmodel op GA.

Nieuw cliëntmodel op GA

In het schema hieronder is het nieuwe datamodel van Cliënt (CR) weergegeven. Het betreft hier de kern van het model. De cliëntgegevens m.b.t. verzen- ding zijn hier weggelaten, omdat deze ook ongewijzigd zijn gebleven.

- De Contractpartij (COPA) is een één-op-één-vertaling van huidige Cliënt.
- Persoon (PERS) is een natuurlijk- of rechtspersoon, dan wel afdeling binnen de bank, die alleen (90%), of met andere personen gezamenlijk een contractpartij kan vormen.
- Alle gegevens van Cliënt zijn óf een Persoonsgegeven óf een Contractpartijgegeven geworden.
- De relatie tussen een Persoon en een Contractpartij is een veel-op-veel-relatie.

- In de COPB wordt aangegeven welke rol (COPR) een persoon (PERS) heeft in een contractpartij (COPA). Deze gegevens worden historisch bewaard.
- Producten (blijven) hangen onder de Contractpartij; de relatie Contractpartij-Product blijft een één-op-veelrelatie.
- Er is een volledige administratie van alle personen die deel uit maken van de contractpartij.

- Ingezetenschap (ICLT) is een eigenschap geworden van een Persoon.
- Een aantal attributen uit de oude Cliënttabel is komen te vervallen.

Implementatie van het nieuwe model op GA

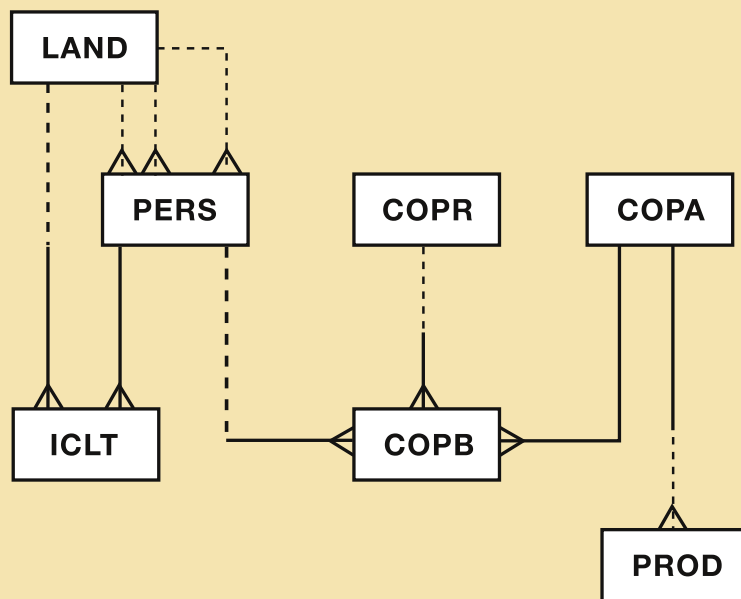
Sinds 7 april vindt het beheer van klantgegevens gaan plaatsvinden op de nieuwe structuur. Voor wat betreft alle programma's en systemen die cliëntge-

gevens raadplegen is gekozen voor de volgende opmars:

- Programma's worden niet aangepast. Omdat alle programma's cliëntgegevens raadplegen via DB2-views is er voor gekozen om deze views aan te passen.
- Om de overgang naar de nieuwe structuur geleidelijk te laten verlopen wordt elke dag vóór aanvang van de avondbatch de oude cliëntstructuur (CLNTB) opgebouwd vanuit de nieuwe (COPAB / PERSB), zodat in de batch altijd tegen dezelfde stand van de gegevens wordt aangekeken.
- Alle DB2-views die in het online worden gebruikt zijn wel meteen aangepast op de nieuwe situatie en met de implementatie van het beheer in productie genomen.
- Gefaseerd zullen alle DB2-views die in de batch worden gebruikt worden omgezet naar de nieuwe structuur.
- Hiermee komt de oude Cliënttabel in de loop van de komende tijd te vervallen.

Nieuwe views op klantgegevens moeten uiteraard vanaf heden op de nieuwe structuur worden gebouwd.

Petra Hage-Verbeek, Henri Witteman



Eerste implementatie Chorus een feit

Chorus, het Securities Shared Services Platform dat op 6 maart in België in gebruik werd genomen, ging op 13 maart live voor de medewerkers van Fortis Banque Luxembourg.

Aan de ingebruikneming van het Chorus-platform gingen een aantal acties vooraf. Zo zijn onder meer 7.700 klantenprofielen en historische gegevens gemigreerd naar het shared platform in België conform de Luxemburgse wetgeving (bankgeheim). De openstaande aandelen- en fondsenorders zijn eveneens gemigreerd naar de betreffende applicaties op het shared platform.

In totaal zijn ook 2.500 effectenrekeningen van Fortis Banque Luxembourg (FBL) omgeschakeld. Dit is slechts een beperkt aantal, maar het is een noodzakelijke fase om zowel het technisch model als het organisatiemodel te testen.

Deze omschakeling is een mijlpaal en een goede test voor de volgende migratie die zal plaatsvinden in juni.

Dan gaan alle niet-institutionele effectenklanten van FBL over op het Chorus-platform.

De ambitieuze groei-initiatieven van Global Securities & Funds Solutions

Global Securities & Funds Solutions (GSF), voorheen Information Banking, is een belangrijke “geldmachine” van Fortis Bank. Het is ook een gecompliceerde business, onder andere vanwege het uitgebreide buitenlandse kantorennet. Een goede ondersteuning vanuit de IT is dan ook onontbeerlijk. We spraken hierover met Marcel Prins, hoofd Organisatie & Process Merchant Banking NL, en Geert Hids, Global IT Manager bij IST. We spraken hierover met Marcel Prins (Merchant Bank) en Geert Hids (IST)



Marcel Prins en Geert Hids

Marcel Prins: “GSF is de afgelopen tijd een roerige omgeving geweest. Om te beginnen is er aan de business-zijde veel veranderd. Na de clearing- en custody-activiteiten worden nu ook de brokerage-activiteiten geïntegreerd. Niet alleen organisatorisch; er wordt ook kritisch gekeken hoe we deze activiteiten voor wat betreft de IT beter op elkaar kunnen afstemmen. Een jaar geleden zijn we onderdeel geworden van de Merchant Bank. Ook dat heeft een aantal verschuivingen met zich meegebracht.”

“Kortom: integratieproblemen genoeg. Wat hebben we het afgelopen jaar ondanks deze hectiek toch gedaan? In samenspraak met IST zijn we druk bezig geweest om alle activiteiten die wij uitvoeren te benoemen in een heldere, eenduidige strategie. We hebben ervoor gekozen om een sterk gecentraliseerde strategie te volgen. We zijn een wereldwijde business, met wereldwijde klanten, dus willen we een wereldwijde standaard neerzetten qua dienstverlening en ondersteunen de IT.”

Uitdaging

Marcel: “Drie jaar geleden vertrokken we vanuit een situatie dat veel locaties, van Cayman tot Hongkong, nog hun eigen, lokale toepassingen kenden. Iedereen had zijn eigen oplossing. Je

kunt je voorstellen dat er dan een hoop plakwerk nodig is als je een geïntegreerde positierapportage wilt sturen naar een wereldwijd opererende klant. Dat was dus een mooie uitdaging voor de IT. Gemiddeld is er een keer in de zes weken een lokaal systeem verdwenen, doordat de betreffende vestiging overging naar een global systeem. Daar plukken we nu de vruchten van.”

“Het openen van een nieuw kantoor houdt nu bij wijze van spreken weinig meer in dan een pc kopen, aansluiten op het netwerk en live gaan. De IT is geen bottleneck meer in ons expansietempo. Dat is een heel belangrijk winstpunt. Verder is er ook een kostenvoordeel: in plaats van dat je een hoop decentrale kosten hebt, kunnen we nu alles centraal draaien vanuit Woerden. Een ander groot voordeel is dat we nieuwe producten nu heel snel wereldwijd kunnen uitrollen.”

“Dat zijn allemaal belangrijke voordelen. Aan de andere kant betekent dit

dat we als business een heel goede dialoog moeten hebben met de IT, want het hebben van minder systemen betekent ook een grotere afhankelijkheid. Voor onze wereldwijde business zijn we afhankelijk van een beperkt aantal componenten die IST in verschillende landen onder zijn beheer heeft. Als er ergens iets misgaat in die keten, dan hebben wij een serieus probleem.”

Schaalgrootte

Geert Hids: “De eisen aan zowel systeemontwikkeling als beheer worden steeds strenger. Je moet dingen steeds professioneler neerzetten en gestructureerd aanpakken. Binnen IST hebben wij de schaalgrootte om dat te kunnen: een OTAPstraat, een volwaardige back-up enzovoort. Dat is op die locaties toch wat moeilijker; er zijn locaties waar maar drie man IT zit, daar kun je niet van verwachten dat die aan al deze eisen kunnen voldoen.”

“Het centraliseren van de systemen was niet eenvoudig, het was niet iets wat technisch zomaar kon. Maar we hebben het allemaal wel gedaan en eigenlijk zijn er nu geen belemmeringen meer. Dat hebben we gezien toen de Cayman onder water stond: vanuit Curaçao kon men toen gewoon doorgaan. Kwestie van aanloggen en verder werken.”

Marcel: “Als ik kijk naar de dienstverlening zoals die door IST geleverd wordt, dan hebben we een team dat onze business kent en begrijpt. Men begrijpt de eisen die een continu en global werken de business stelt. Onze kernsystemen hebben een beschikbaarheid van 99,9% of meer. Dat is een percentage waar we tevreden mee zijn. Een punt van aandacht blijft de kostenontwikkeling.”

Geert: “IT-kosten gaan rechtstreeks van de winst af. Dus die kosten moeten wij als IST goed managen. De afgelopen jaren zijn die kosten in Nederland gedaald, dus dat is een goede tendens. Waar je wel rekening mee moet houden

is dat we ook groeien. Het systeempark dat er nu voor GSF staat is groter dan een aantal jaren geleden. Dus het bedrag gaat omhoog maar er komt ook meer dienstverlening voor terug. We doen nu meer voor hetzelfde geld, of voor minder geld. Dat is de afgelopen jaren ons speerpunt geweest, en we gaan dat verder uitbouwen. Daar hebben we ook plannen voor.”

Ambitieuze

Marcel: “Als gevolg van de transformatieplannen zal de komende periode een hoop gaan gebeuren bij Fortis. Zo zal het Sirius-project een belangrijke bijdrage moeten gaan leveren aan zowel een uniforme back-office als een uniforme klantbenadering. GSF zal zeer te maken krijgen met de neveneffecten hiervan, zoals de vervanging van GA door Midas+.”

“Het is goed om ons te realiseren dat we ons niet alleen bezig moeten houden met verbouwingen. We werken primair

om onze klanten te bedienen, want daar verdienen wij het geld mee. Onze prioriteit, zowel bij de business als bij IST, moet de continuïteit in onze dienstverlening zijn. Dat betekent dat er een open dialoog moet zijn tussen de commerciële units en IST, om te zorgen dat de veranderingen op een zorgvuldige manier plaatsvinden. IST heeft bewezen dat ze goed om kan gaan met grootschalige veranderingen, dus we zien dat vol vertrouwen tegemoet.”

“Merchant Banking is de businessline met de grootste winstbijdrage aan Fortis, en heeft een zeer ambitieuze doelstelling voor wat betreft de groei van de winst. Die winstgroei gaan we niet alleen realiseren door de kosten te drukken. Groei betekent niet alleen maar meer van hetzelfde – groei betekent ook het nemen van nieuwe initiatieven. IST is een volwaardige partner bij het bereiken van onze ambitieuze groei-initiatieven.”

Nico Spilt

Uit het foto-archief

In 1990 bestond het Computercentrum Bondsspaarbanken, gevestigd aan de Polanerbaan in Woerden, vijftwintig jaar. In 1990 werd ook de eerste paal geslagen van het kantoorgebouw er naast, dat op 7 oktober 1991 officieel werd geopend. Deze foto is kort na de opening gemaakt.

Het kantoorgebouw is ontworpen door architectenbureau Van Tilburg (www.vantilburgenpartners.nl). De buitengevel is opgetrokken in gebroken-witte klinkersteen met

op de scheiding van de twee verdiepingen een groene rollaag. Het glas is helder en wordt in de ronde voorgevel afgewisseld met geëmailleerd grijs glas.

Op het voorplein staat een kunstwerk van Eugène Terwindt (www.eugeneterwindt.nl). Deze glazen zuil van 6,5 meter hoog is opgebouwd uit vierkante raampjes. In de richting van het gebouw zijn de raampjes van wit matglas, in de richting van de straat zijn de raampjes gekleurd. Hierdoor ontstaat bij zonnig weer een lichtspel.



Sprint 20 jaar

Op 1 februari was het exact 20 jaar geleden dat Sprint operationeel werd. Het Developmentteam Sprint in Tjasker heeft dit op bescheiden wijze gevierd met een taart bij de koffie. Bescheiden enerzijds omdat we ons realiseren dat dit waarschijnlijk de laatste mijlpaal van Sprint, is aangezien Cobra er aankomt. En anderzijds omdat we niet zo gewend zijn om aan de weg te timmeren. Toch vonden we dat een vermelding in Expertise niet zou misstaan. Vandaar deze foto, door Chris Hendriks gemaakt met zijn mobiele telefoon.



Henk Schrijvershof



De man onder wiens leiding het Sprint-project plaatsvond, Henk Kutterink, heeft eind december afscheid van ons genomen (zie ook het bericht op de achterpagina). Bij zijn afscheid kreeg Henk deze door Alex Blomsma getekende cartoon cadeau.

Fortis Game Lan

Op zaterdag 25 maart stond vanaf twaalf uur de deur van het Mondriaanpand in Amersfoort open voor de Fortis Game Lan (FGL). De FGL is voortgekomen uit de Fortis Bank Game Lan. Dit evenement heeft meerdere malen plaats gevonden bij Fortis Bank in Woerden. Dit keer is het een gezamenlijke organisatie geweest van Fortis Bank en Fortis Verzekeringen Nederland.

Om twaalf uur werden 20 man verwelkomd met een lunchpakket dat werd aangeboden door de Amersfoortse Verzekeringen. Nadat iedereen zijn eigen pc had aangesloten op het speciale game-netwerk kon het gamen beginnen. In de middag werd naast Need for Speed en Battle for Middle Earth vooral Call of Duty 2 gespeeld, waarbij het veld werd gedomineerd door de zonen die waren mee gekomen met twee van de medewerkers.

Tijdens een heerlijk Chinees buffet was het naast sterke gameverhalen vertellen ook kennis en ervaringen uitwisselen tussen bank- en verzekeringmedewerkers. De avond werd gevuld met het spelen van Counter Strike. Om 1.00 uur werd het tijd om na een geslaagde dag weer aan de reis naar huis te beginnen.

Het grootste deel van de aanwezigen kwam uit de IT- en IS-takken van Fortis. Hopelijk zullen bij de volgende FGL in het najaar ook medewerkers uit andere takken van Fortis meedoen.

Kijk voor foto's en meer informatie op http://infonet/fbi_lan.

Kees Kakes

Bowlen met PV Woerden

Op woensdag 26 april 2006 organiseert de PV Woerden het jaarlijkse avondje bowlen. Het bowlen is van 18:00 tot 20:00 uur en vindt plaats bij Bowling & Partycentrum Friends in Woerden.

Tijdens het bowlen zal het drinken van fris, bier en/of wijn gratis zijn. Ook een borrelhapje zal niet ontbreken. Deel-

name is voor PV-leden en eventuele partner/gezinsleden gratis. Niet-leden betalen de kostprijs van 25 euro. Je mag je natuurlijk ook van tevoren nog aanmelden als lid.

Kijk voor meer informatie op de site van PV Woerden op FortisNet.



Fortis / Didacticum Squash- en Volleybal-toernooi

Alweer de 11e editie en still going strong. Ook deze keer waren zo goed als alle elementen van de Fortioma's op verschillende manieren aanwezig. Ik zal een aantal voorbeelden geven:

Always go to the extra mile

- **Example en Mobility:** Ron Smit kwam even over uit Groningen – over “extra miles” gesproken.
- **Client en Develop:** er waren twee echte Clients aanwezig. Een ervan wist de finale van het squash te bereiken: Tim Kroese. In de finale ging hij ten onder aan de dadendrang van Ricardo Thijs. Dat lag absoluut niet aan de squash-kwaliteiten van Tim maar wel aan de conditie waar voor het komende toernooi zeker aan zal worden gewerkt (Develop). De tweede was Kees Tiebout die geen enkel risico wilde lopen voor een herhaling van afgelopen jaar (zwarte blessure) en als vrijwilliger het Volleybal-toernooi uitstekend wist te coördineren en hiermee de zieke Ed van Roon verving.

Optimists by nature

- **Positive, Courage:** misschien tegen beter weten in maar opvallend was de prestatie van het X-bow volleybalteam onder leiding van Frank van Reij. Het team deed zijn uiterste best om in het sterke deelnemersveld het hoofd boven water te houden (vergelijking met de zakelijke werkelijkheid?) De aanmoedigingsprijs die GertJan aan het team mocht uitreiken was dan ook volledig op zijn plaats.
- **Passion:** de meest opvallende spelers van het squashtoernooi waren wat mij betreft Wouter Borst en Ricardo Thijs. De inzet en toewijding van deze mannen om hun punten in de partijjes te vergaren zijn werkelijk fenomenaal. Met resultaat dat moge duidelijk zijn!

Zelfs Paul Thé, met zijn weergaloze dropshots, wist de dadendrang van Wouter niet te stuiten en dat zegt voldoende.

Act as one

- **Team:** de saamhorigheid van de volleybalteams kwam al duidelijk in de namen naar voren. Voorbeelden hiervan zijn: “de archilozen”, “het soepzooitje”, “Elf meter tachtig” en “serial Smashers”.
- **One en Communicate:** het moet gezegd, er is een groot verschil tussen een teamsport en een individuele sport zoals squash. Act as One is op de squashbaan niet echt aan de orde maar feit is dat het toernooi uitermate sportief is verlopen. Werkelijk geen enkele wanclank en een optimale saamhorigheid.
- **Diversity:** deelname van de Rotterdamse Politie, Fortis ASR, CMG, Getronics, Swift, Computerplan, Didacticum maar ook vut-toeschouwers als Nico Kolmsberg. Paul Thé en Jan Engberts. Een uitermate mooi voorbeeld van Diversity. Alhoewel we zeker nog niet tevreden zijn. Het element “Gender Diversity” was niet voldoende ingevuld (kans voor de dames van HR!) en ook internationale belangstelling met name uit België en Luxemburg is voor het komende toernooi de uitdaging.

Keen to perform

- **Performance:** de performance valt uit te drukken in het deelnemersveld. Het aantal deelnemers van deze editie was wederom meer dan in het afgelopen jaar. De performance valt ook uit te drukken in het aantal blessures tijdens deze editie. Onder de bezielende leiding



van onze masseur Henk wisten we de schade tot ongeveer 0 te beperken. Natuurlijk wel wat spierpijntjes maar die werden door Henk uitstekend weg-gemasseerd. Geen negatieve invloed op de ziekteverzuim targets derhalve!

- **Results en entrepreneurship:** Het uiteindelijk resultaat van onze sportieve prestaties wordt natuurlijk uitgedrukt tijdens het prijzenfestijn. De traditioneel door GertJan uitgereikte prijzen kwamen terecht bij;

Volleybal

- 1e prijs - ISC (Politie Rotterdam)
- 2e prijs - “11 meter tachtig” - Edwin van Rossum
- 3e prijs - SjekMasters - Peter van Walsum
- 4e prijs - Mix - Thea van Dasselaar

Squash

1e prijs - Ricardo Thijs (Didacticum)
 2e prijs - Tim Kroese
 3e prijs - Wouter Borst
 1e prijs plate - Jack Visser (Getronics)
 2e prijs plate - Koos van Leeuwen

Speciale prijzen waren er voor Han Gevelaar en Peter Vink voor de fysieke omvang van beide heren. GertJan stelde een paar mooie Fortis rolmaten ter beschikking. Ook een speciale prijs (geluidsinstallatie) ging naar Remco

Kolmsberg als aanmoediging voor zijn zeer sterke performance tijdens het toernooi en dat na zijn lange revalidatie.

Fantastische sportieve prestaties op diverse niveaus, mooie T-shirts van Didacticum, mooie prijzen een uitstekende catering: al met al wederom een mooi festijn waar we met tevredenheid op terug kunnen kijken. Rest mij nog om Didacticum, Brocom, de scheidsrechters Guus Ouweneel en Kees Tiebout en natuurlijk onze steun en toeverlaten: Ilona van Wijk, Yvon Bles

en Carola Vitale te bedanken voor hun inzet om dit toernooi tot een geslaagd evenement te maken.

De 12e editie van het toernooi staat alweer gepland zodat iedereen zich al ruim van te voren kan voorbereiden: 18 november 2006. De intentie is om dan tennis aan de mogelijke sporten toe te voegen.

Loek Bles

Victoria Rotterdam, 19 november 2005



Uitslag kerstpuzzel 2005

Was de puzzel te makkelijk of is men beter gaan puzzelen? Dat was de vraag die zich opdroeg toen de jury de binnengekomen oplossingen bekeek.



Niet alleen het aantal inzendingen was in verhouding hoog: 39, maar ook het aantal goede oplossingen. Slechts twee collega's wisten niet alle 111 gezochte combinaties van artiest en muzieknnummer te vinden. Maar ook zij hoeven zich voor hun persoonlijke resultaat, 110 oplossingen, bepaald niet te schamen.

Veel puzzelaars deden hun oplossing vergezeld gaan van woorden van waardering voor samensteller André Rijmsmus. Enkelen namen de vrijheid hem attent te maken op een klein foutje in de puzzel: zanger Niko Haak heette eigenlijk Nico Haak. De jury heeft beide spellingen goedgekeurd, en heeft ook verder niet moeilijk gedaan over een incidenteel tikfoutje.

Hieronder in willekeurige volgorde de namen van de inzenders. Onderstreept zijn de namen van degenen die na loting een cadeaubon van de redactie hebben ontvangen.

Kees Albers; Tessa Bendorp en Jan Boonman; John Juch; Berry van der Lit; Tineke Kuipers; Cock Faaij; Wim Jager; Miranda Sentjes; Arjen van Heuvelen; Otto Walter; Heleen Vermeer; Peter Gerritsma; Arjan Benders; Petra Hage-Verbeek; Arjen Schipper; Maudi Hansen; Henriette Spaink; Martijn Schram; Walter van Ulden; Arjan van 't Hoff; Richard Sips; Anthoinette Tanis; Theo Verschuren; Nanda Stuurman; Rop Hoefs; Mark Crochunis;

Youandi Kasman; Joost van Tilburg; Carola van Haften; Albert Dijkshoorn; Jack Steffan; Erik Fledderus en Rien Vervaart; Tim Sträter; Jac Papavoine; Erik Heijne; Jan van Donselaar; Harry Gijzemijter. Bijna goed: George Truijen; Riny Schouls.

De redactie van Expertise dankt iedereen voor hun belangstelling. We hopen dat André Rijmsmus ons eind van dit jaar opnieuw een fraaie puzzel weet voor te schotelen!

Oplossing

Artiest	Nummer
ABBA	WATERLOO
ADAMO	VOUS PERMETTEZ MONSIEUR
ANASTACIA	NOT THAT KIND
ANDRE HAZES	BEETJE VERLIEFD
ANDRE VAN DUIN	ER STAAT EEN PAARD IN DE GANG
ANDREWS SISTERS	RUM AND COCA COLA
ANIMALS	HOUSE OF THE RISING SUN
ANITA MEYER	ALTERNATIVE WAY
ANNEKE GRONLOH	CIMERONI
ANNIE MG SCHMIDT	DIKKERTJE DAP
ANOUK	SACRIFICE
ARMAND	BEN IK TE MIN
ARNE JANSEN	MEISJES MET RODE HAREN
ASTRID NYGH	IK DOE WAT IK DOE
BARBRA STREISAND	PEOPLE
BEACH BOYS	GOOD VIBRATIONS
BEATLES	MICHELLE
BEE GEES	SPICKS AND SPECKS
BEETHOVEN	FIDELIO
BEN CRAMER	CLOWN

Artiest	Nummer
BENNY NEYMAN	WAAROM FLUISTER IK JE NAAM NOG
BLUE DIAMONDS	RAMONA
BONNIE ST CLAIR	PIERROT
BOUDEWYN DE GROOT	LAND VAN MAAS EN WAAL
BYRDS	MISTER TAMBOURINE MAN
CATS	ONE WAY WIND
CELINE DION	POWER OF LOVE
CHI COLTRANE	GO LIKE ELIJAH
CHRIS HINZE	SENG
CLOUSEAU	DAAR GAAT ZE
CONNY FROBOESS	ZWEI KLEINE ITALIENER
CONNY VANDENBOS	SJAKIE VAN DE HOEK
CONNY VINK	BOSSA NOVA BOY
COWBOY GERARD	SPEL KAARTEN
CREEDENCE CLEARWATER	
REVIVAL	BAD MOON RISING
DANNY DE MUNK	MYN STAD
DAVID BOWIE	SPACE ODDITY
DIMITRI VAN TOREN	HE KOM AAN
DOE MAAR	SMOORVERLIEFD

Artiest	Nummer
DORUS	BY DE MARINE
DUBLINERS	WHISKY IN THE JAR
EARTH AND FIRE	WEEKEND
ELTON JOHN	NIKITA
ENYA	ORINOCO FLOW
FR DAVID	WORDS
FRANK BOEYEN	KRONENBURG PARK
FRANK SINATRA	MY WAY
GERARD JOLING	SHANGRI LA
GILBERT OSULLIVAN	CLAIR
GOEDE DOEL	VRIENDSCHAP
GRIEG	MORGENSTIMMUNG
GUUS MEEUWIS	IK BEN BLY DAT IK JE NIET VERGETEN BEN
HANDEL	MESSIAH
HAYDN	JAHRESZEITEN
HEINTJE	MAMA
HENK ELSINK	JOHANNA
HERMAN VAN VEEN	HILVERSUM DRIE
HOLLIES	CARRIE ANNE
IMCA MARINA	HARLEKINO
JAAP FISHER	CIPIER
JOHANN SEBASTIAN BACH	MATTHAUS PASSION
JOHN DENVER	CALYPSO
JOHNNY CASH	SAN QUENTIN
JULES DE CORTE	KONING ONBENUL
KAMAH	ELEPHANT SONG
KATE BUSH	WUTHERING HEIGHTS
KILIMA HAWAIIANS	ER HANGT EEN PAARDEN HOOFDSTEL AAN DE MUUR
KINKS	DEDICATED FOLLOWER OF FASHION
KOSCHAT	SNEEUWWALS
KYLIE MINOGUE	CANT GET YOU OUT OF MY HEAD
LEEN JONGEWAARD	OUDE JACOB
LENNY KUHR	TROUBADOUR
LIESBETH LIST	KINDEREN EEN KWARTJE
LOUIS ARMSTRONG	HELLO DOLLY
LOUIS DAVIDS	OLIEMAN
MADONNA	LIKE A VIRGIN
MARNIX VAN SINT	
ALDEGONDE	WILHELMUS
MARTINE BYL	MAKELAAR VAN SCHAGEN
NANCY SINATRA	THESE BOOTS ARE MADE FOR WALKING
NEIL SEDAKA	OH CAROL
NENA	NEUN UND NEUNZIG LUFT BALLONS
NIKO HAAK	HONKIE TONKIE PIANISSIE

Artiest	Nummer
ORCHESTRAL MANOEUVRES	
IN THE DARK	JOAN OF ARC
PAUL SIMON	GRACELAND
PROKOFIEV	PETER EN DE WOLF
QUEEN	BOHEMIAN RHAPSODY
RAMSES SHAFFY	ZING VECHT HUIL BID LACH WERK EN BEWONDER
RAVEL	BOLERO
RITA CORITA	KOFFIE
ROB DE NYS	MALLE BABBE
ROLLING STONES	SATISFACTION
RONNIE TOBER	GEWELDIG
SASKIA EN SERGE	KLEINE DINGEN DIE HET DOEN
SCHUBERT	AVE MARIA
SHAKIRA	WHENEVER WHEREVER
SHOCKING BLUE	VENUS
SPELBREKERS	KLEINE KOKETTE KATINKA
SUPREMES	BABY LOVE
TCHAIKOVSKY	ZWANENMEER
TINA TURNER	PRIVATE DANCER
TOL HANSSE	BIG CITY
TOM JONES	DELILAH
TOON HERMANS	MEDITERRANEE
TOONTJE LAGER	STIEKEM GEDANST
VADER ABRAHAM	KLEINE CAFE AAN DE HAVEN
VANGELIS	ALBEDO
VERDI	AIDA
WAGNER	RING DES NIBELUNGEN
WILLEKE ALBERTI	SPIEGELBEELD
YOUP VAN T HEK	FLAPPIE
ZANGERES ZONDER NAAM	MEXICO



Personalia

Afscheid Jos van Dongen, Martin van Duin en Henk Kutterink



Na ruim 27 jaar werken bij Fortis (of rechtsvoorgangers) ben ik per 1 januari gestopt met werken. Veel collega's heb ik persoonlijk gedag kunnen zeggen tijdens mijn afscheidsreceptie op 19 januari. Sommige collega's waren verhinderd maar hebben via mail nog iets laten horen of hebben een bijdrage gegeven aan de kado's die ik heb mogen ontvangen. Langs deze weg wil ik jullie allemaal ontzettend bedanken, zowel collega's als oud-collega's, voor je komst, je mail, de kado's en de persoonlijke woorden, maar vooral voor de vriendschap, de collegialiteit en de samenwerking gedurende de afgelopen jaren, op welke manier dan ook. Met veel plezier zal ik dankzij jullie terugkijken op de periode dat ik bij Fortis gewerkt heb. Ik zal nu gaan genieten van de periode die voor me ligt, en op enige afstand zal ik met belangstelling de ontwikkelingen van Fortis blijven volgen. Het allerbeste voor jullie allemaal.

Jos van Dongen

Op woensdag 18 januari hield ik mijn zeer geslaagde afscheidsreceptie op de Euromast. Dit was voor mij tevens het hoogtepunt van mijn loopbaan bij Fortis Bank. De aanwezigheid van collega's, oud-collega's, familie en vrienden was overweldigend. De cadeau's en de vele "flessen" waren zeer verrassend. Ik wil, ook namens mijn vrouw, iedereen hartelijk bedanken voor hun aanwezigheid. Ook zij die niet konden komen, maar mij een mail hebben gestuurd of hun naam op de kaart hebben gezet. Ik wens iedereen een goede tijd toe.

Martin van Duin

Op bescheiden wijze heb ik afscheid genomen van Fortis. Ik wil velen van jullie bedanken voor de plezierige samenwerking onder verschillende omstandigheden en gedurende vele jaren. Grote projecten hebben hun positief resultaat te danken gehad aan deze samenwerking en een grote inzet. Tevens wil ik op deze wijze bedanken voor de vele reacties en attenties die ik heb mogen ontvangen bij mijn afscheid. Ik wens jullie allen succes toe in een uitdagende Fortis-organisatie.

Henk Kutterink

In dienst

1 januari 2006

Ronald Warners

1 februari 2006

Martijn de Haas

Uit dienst

1 januari 2006

Jos van Dongen

Martin van Duin

Rob Hogenhout

Hennie Jansen

Henk Kutterink

Aviva Louwman

1 maart 2006

Cock Biljard

1 april 2006

Ruud de Roo

Jan van der Staaij

Overgestapt

Per 6 februari 2006:

Hans den Aantrekker naar Mees Pierson Intertrust

Per 1 maart 2006:

Karolien Nijhuis naar Commercial Banking

Jubilea

Jubilea bij IST worden maandelijks gepubliceerd op FortisNet. In Expertise 40 is een overzicht gepubliceerd van alle jubilea in 2006.

Vacatures bij IST

Kijk voor een actueel overzicht op FortisNet onder het menu Vacatures.



Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Systems & Technology
Expertise is ook te vinden op FortisNet.

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.