

Expertise



nummer 44, maart 2007

In dit nummer:

- 1 Huisvesting Fortis IT
- 4 Jan van Rutte: in diversiteit zit onze kracht
- 5 Automatiseringscommissie FBN, 31 januari en 14 maart 2007
- 7 Nieuw huisvestingsconcept: Optispace!
- 8 Wat gebeurt er nog meer binnen Fortis? Fortis Corporate Language Services
- 10 Cordys en het project Jiskefet
- 12 Marc Van Hove: ik geloof in Fortis, anders zou ik niet op deze stoel zitten
- 13 Louis Smulders: de sfeer is een stuk beter dan een paar jaar geleden
- 14 Account Management Interface voor SEPA-betalingen
- 15 "Sur Place", de unieke tentoonstelling van Fortis' kunst!
- 16 Local Deployment Office bewaakt continuïteit
- 18 Central Purchase Office houdt operationele kosten van Fortis onder controle
- 19 FVNL en FBNL ontsluiten elkaars gebouwen voor laptops
- 19 Personeelsvereniging en BRAVO
- 20 Het Xbow rollout-team
- 21 Xbow-uitrol bij Retail in volle gang
- 22 Testberichten
- 23 Firewall: noodzaak of lastig?
- 24 Consolidatie iSeries
- 26 Uitslag kerstpuzzel 2006
- 27/28 Personalia
- 28 Colofon

Huisvesting Fortis IT

De komende maanden worden de laatste stappen gezet in de organisatorische eenwording van Fortis IT. Er bestaan dan geen afzonderlijke IT-organisaties meer voor de bank en de verzekeraar. Het is buitengewoon onhandig als deze nieuwe gemeenschappelijke IT-organisatie verdeeld is over verschillende locaties. Samenwerken is alleen goed mogelijk als je ook samen werkt.

Daarom is vorig jaar, als onderdeel van Fix-IT, het project Housing Fortis IT NL gestart. Het doel was te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de IT-organisatie op één locatie onder te brengen. Daarbij zijn verschillende scenario's onderzocht, waarbij zowel naar de bestaande locaties in Woerden en Amersfoort is gekeken, als naar andere mogelijkheden, waaronder het huren van kantoorruimte in de omgeving van Utrecht.

Voorkeurslocatie Woerden

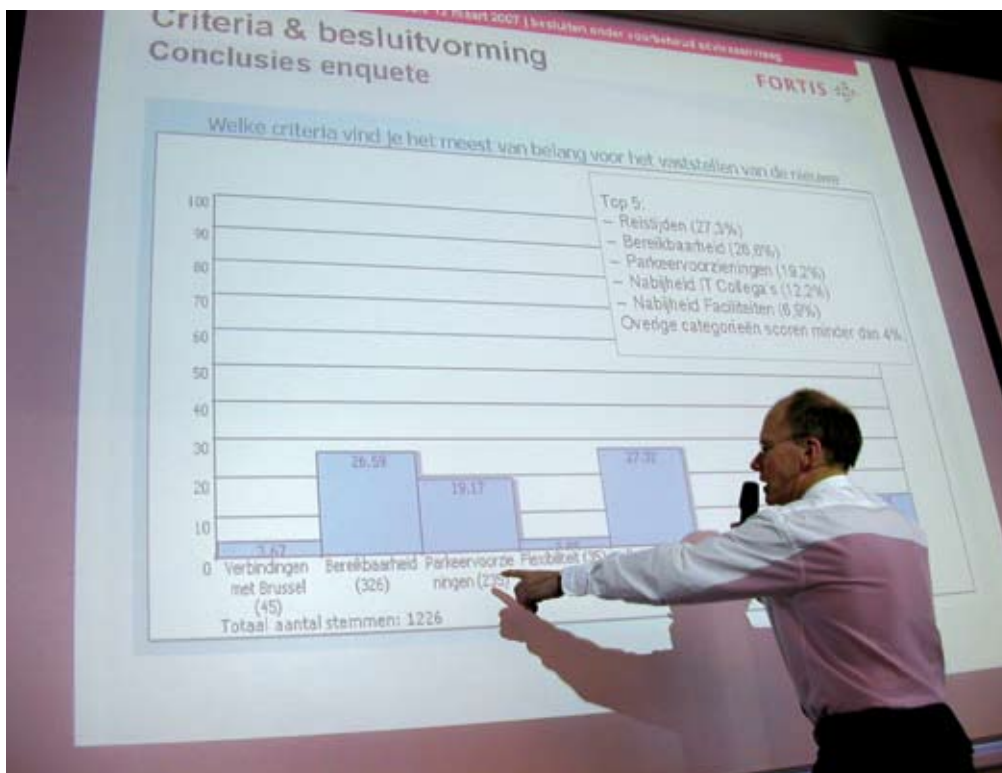
Enkele maanden geleden is er een medewerkersenquête georganiseerd. Bij deze enquête kwamen vooral aspecten als bereikbaarheid en reistijd naar voren. Deze aspecten hebben zwaar meegeteld bij het afwegen van de verschillende scenario's. Daarnaast was van belang dat de gezamenlijke huisvesting snel tot stand kon worden gebracht. En natuurlijk speelden ook economische en technische aspecten mee.

Uiteindelijk was de conclusie dat de oplossing gezocht moest worden in de huidige panden die Fortis in gebruik heeft. Daarbij kwam Woerden als voorkeurslocatie naar voren: zowel technisch, financieel als sociaal heeft centralisatie in Woerden de minste gevolgen.

Wie het pand aan de Polanerbaan kent, weet dat het onder de huidige omstandigheden onmogelijk is om daarin alle circa 700 IT-medewerkers te huisvesten. Dit nog los van de groei die de komende jaren wordt verwacht. Er is daarom besloten om in Woerden kantoorruimte bij te huren. De keus is gevallen op een



Nieuw huisvestingsconcept:
pagina 7



Gertjan van der Leer toont de resultaten van de medewerkersenquête

gebouw aan de Polanerbaan (nummer 11), op honderd meter afstand van het huidige kantoorpand.

Verder is besloten om de print- en enveloppeerafdeling te verhuizen uit Woerden naar een nieuwe locatie in de omgeving van Utrecht. Hoogstwaarschijnlijk wordt dit Houten. Hierdoor komt een groot deel van de begane grond vrij van het computergebouw aan de Polanerbaan.

Nieuwe huisvestingsconcepten

In Woerden kan verder ruimte worden gewonnen door de werkplekken op een andere manier in te richten. Daarvoor bestaan verschillende concepten, die op dit moment door Facility Management worden ontwikkeld en uitgetest. Deze huisvestingsconcepten zijn:

- **Optispace.** Hierbij worden de beschikbare vierkante meters optimaler benut. De werkplekken zijn kleiner, maar iedere medewerker heeft wel zijn eigen werkplek.
- **Flexplace.** Hetzelfde als Optispace maar met minder bureaus. Iedereen heeft nog wel zijn eigen werkplek, maar sommige medewerkers delen een bureau. Hierbij kun je denken aan parttimers of aan projectleiders die vaak in het buitenland werken.

- **Optiflex.** Hierbij heeft (bijna) niemand meer een vaste werkplek, maar kun je gebruik maken van een werkplek die op dat moment beschikbaar is.

Op dit moment wordt alleen gedacht aan Optispace.

Personele gevolgen en communicatie

In het project Housing Fortis IT NL staat communicatie met de medewerkers centraal. Daarom worden onder andere nieuwsbrieven gepubliceerd (ook te

vinden op FortisNet) en worden er informatiesessies georganiseerd. De eerste sessie vond in december plaats in Amersfoort. Op 12 maart vonden zowel in Woerden als Amersfoort informatiesessies plaats.

Voor de medewerkers die naar een andere locatie moeten verhuizen kunnen er personele gevolgen zijn, waarbij vooral gedacht moet worden aan reistijden en bereikbaarheid. Woerden is uitstekend bereikbaar per trein, maar wie is aangewezen op de auto kan rekenen op files en parkeerproblemen. De andere onderzochte scenario's leverden overigens dezelfde of nog grotere problemen op.

De ontsluiting via de A12 zal de komende jaren worden verbeterd (zie

website www.A12bravo.nl). Daarnaast is Fortis met de gemeente Woerden in overleg over de parkeerproblematiek in de omgeving van de Polanerbaan.

Voor wat betreft reistijdcompensatie zullen uiteraard de regels uit het Sociaal Plan worden gevolgd. De ondernemingsraden van bank en verzekeraar zijn geïnformeerd over de voorgenoemde besluiten, en zullen binnenkort om advies worden gevraagd.

Nico Spilt

Werkgroep en stuurgroep

Het project wordt uitgevoerd door een stuurgroep en een werkgroep. Hierin zitten zowel vertegenwoordigers van IT als van Facility Management. In de stuurgroep zitten Robert Hellings en Gertjan van der Leer als opdrachtgever, Tom Verhulst, Loek Bles en Rob Vermeij. In de werkgroep zitten Mark van der Voort (voorzitter), Loek Bles, Franc Nigl, Paul Hartenberg, Ad Bosboom, Johanna Verrips, Valentijn ter Burg en Michael Klopogge. Vanuit HR zijn Wendy Koningen en Sigrid Koopman betrokken bij het project.

Polanerbaan 11

Besloten is om het leegstaande kantoorpand Polanerbaan 11 te huren. Dit gebouw staat op honderd meter afstand van Polanerbaan 1/3. Het pand aan de Tjaskermolenlaan, dat ook door Fortis wordt gehuurd, blijft in gebruik, maar alleen voor IS. De IT-medewerkers uit dat pand zullen verhuizen naar de Polanerbaan.



Geen nieuwbouw in Woerden

Een van de onderzochte scenario's is het creëren van meer kantoorruimte op het eigen terrein in Woerden, door de bouw van een noordvleugel (voor het computergebouw) en een zuidvleugel (uitbreiding van het kantoorgebouw aan de kant van de grote parkeerplaats), inclusief een parkeergarage voor ongeveer 400 auto's. Vanwege de doorlooptijd en de kosten is dit scenario afgefallen, maar we wilden u deze computerimpressie niet onthouden.

Heldere communicatie staat voorop

Met dit project wordt een belangrijke stap gezet in het bouwen van een grote, eigen IT-shop in de Benelux. Het management heeft er begrip voor dat dit vooral voor de medewerkers uit Amersfoort een ingrijpende verandering kan zijn. Onze opdracht is het om deze verandering op een zo goed mogelijke manier te begeleiden. Heldere communicatie staat

daarbij voorop. Mocht u vragen of opmerkingen hebben, laat die ons dan weten. U kunt deze mailen naar IT-huisvesting@fortis.com.

In diversiteit zit onze kracht

Begin 2007 hield Jan van Rutte een nieuwjaarstoespraak in Woerden.

Hieronder een enigszins bewerkte versie van deze toespraak.



Jan van Rutte

Ik zou deze keer niet willen eindigen, maar willen beginnen met iedereen een zeer mooi en zeer goed 2007 te wensen. Ik hoop oprecht dat dit jaar eenieder brengt wat hij zich wenst, en vooral een goede gezondheid.

De grote opkomst vind ik fantastisch. We hebben dit jaar veel aandacht besteed aan de nieuwjaarsrecepties. Het bestuur vindt het belangrijk dat deze bijeenkomsten worden gehouden. Fortis is enorm groot geworden, de afstanden zijn heel groot geworden. Daarom zijn dit soort bijeenkomsten belangrijk om elkaar te ontmoeten, om met elkaar te delen wat ons bezighoudt, vooral op een informele manier.

Fortis is echt groot geworden. Inmiddels hebben we wereldwijd 59.000 medewerkers in dienst en zijn we in meer dan 50 landen gevestigd. Helaas weten nog te weinig mensen dit, zowel binnen als buiten Fortis, maar we zijn hard bezig om daar wat aan te doen. Zo'n groot bedrijf betekent ook dat je heel veel bloedgroepen en heel veel culturen hebt binnen de organisatie. Dat is heel mooi. Zoals onze koningin het zei tijdens haar kerstboodschap: juist in diversiteit zit de kracht. Elk woord leidt tot een weerwoord en dat stimuleert creativiteit. Ik denk dat deze woorden uitstekend op Fortis van toepassing zijn.

Ik kijk even terug naar de belangrijkste gebeurtenissen in 2006. Om te beginnen het vertrek van Kees Beuving en Joop Feilzer. Kees Beuving heeft als voorzitter van de Raad van Bestuur besloten om, na 30 jaar carrière in het bankwezen, andere dingen te gaan doen. Ook Joop Feilzer, als voorzitter van de Raad van Commissarissen, heeft besloten om zich terug te trekken. Wij zijn hen dankbaar voor wat ze hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van Fortis en van Fortis Bank Nederland in het bijzonder.

Voor de tweede keer in drie jaar tijd is Fortis Bank uitgeroepen tot Zakenbank van het Jaar. Dat is een enorme prestatie geweest. We hebben dit vooral te danken aan onze servicegerichtheid en aan ons

vermogen om snel te reageren naar onze klanten en om snel problemen op te lossen. Dat is geen verworvenheid van alleen de commercie, dat is zeker ook de verworvenheid van de backoffice en van support en operations, dus ook van jullie.

Jullie hebben waarschijnlijk ook gezien dat we veel aandacht besteden aan het merk Fortis. Dat doen we op allerlei manieren. We zijn veel vaker op televisie en radio dan voorheen. En we sponsoren Feyenoord. Nu hoor ik sommigen van jullie zich afvragen of we dat nu wel moeten doen, maar mijn stelling is dat je beter soms wat minder goed in het nieuws kunt zijn dan helemaal niet in het nieuws, dus dit blijven we gewoon doen. Daarnaast hebben we natuurlijk de Fortis Marathon en een aantal andere mooie doelen.

Belangrijk in elk geval is dat het merk Fortis, dat eigenlijk pas 16 jaar bestaat, echt bekend is geworden. We merken dat we kunnen gaan oogsten op een goede naam; dat is belangrijk om te kunnen groeien.

We hebben weer een grote organisatieverandering achter de rug. We zijn van zes businesses teruggegaan naar drie: retail, merchant/private en de verzekeraar. Ik denk dat dit een goede stap is, dat we daarmee weer verder zijn gekomen in het wegnemen van muren tussen de businesses. Vooral de toegang tot grote bedrijven is hiermee veel beter geworden.

De grachtenpanden in Amsterdam hebben we, na daar heel lang gezeten te hebben, verlaten. Dat ging beslist gepaard met de nodige emotie. Ik ben ook op de nieuwjaarsreceptie op het Prins Bernhardplein geweest. Daar kreeg ik unaniem zeer goede reacties van de mensen: het is een heel goed pand, uitstekend bereikbaar. Maar in de grachtenpanden ligt natuurlijk heel veel historie van onszelf, en die raak je kwijt. Maar die laten we niet zomaar achter ons: de tijd die we op de grachten hebben doorgebracht willen we gedenken met een grote expositie die van maart tot eind mei wordt gehouden. Daar laten we kunst-

stukken zien die binnen Fortis aanwezig zijn. Een heel interessante expositie, zowel voor de medewerkers als voor onze relaties.

Hoe is het met het resultaat over 2006? Dat is een vraag die menigeen op de lippen brandt, maar daar kan en mag ik nog niets over zeggen. Kijkend ook naar de negenmaandscijfers mag je er echter vanuit gaan dat we een goed jaar hebben gehad. We waren in 2006 ook een van de grootste stijgers in de AEX-index. Een uitstekende prestatie waar we echt trots op mogen zijn.

Ook voor 2007 zijn de ambities weer zeer hoog. Jullie hebben Votron al horen aankondigen dat hij in maart weer naar de markt gaat met nieuwe targets. En nieuwe targets betekent meestal niet dat ze lager zijn. De lat ligt dus weer hoog, maar ik vertrouw erop dat het weer gaat lukken, juist doordat we steeds meer één organisatie worden. Ook voor IST wordt het net als in 2006 weer een pittig jaar, met grote projecten als het Fortis CityPlan, Fix-IT, MiFID en nog vele andere. We blijven veel aandacht besteden aan de ontwikkeling van onze medewerkers, via opleiding en training. Dat is zeer noodzakelijk om in deze organisatie mee te kunnen groeien.

Ons ziekteverzuim bedroeg in 2006 3,7%. Dat is heel mooi, we behoren tot de laagste in de sector. Maar we zijn niet de laagste, dus we kunnen nog zakken. Met het project BRAVO hopen we een verdere bijdrage te kunnen leveren aan de gezondheid en het welzijn van de medewerkers, het verder terugdringen van het ziekteverzuim en daarmee de vitaliteit van de organisatie. Ik breng graag een toast uit op jullie, op Fortis en op 2007.

Jan van Rutte

Automatiseringscommissie FBN

Belangrijkste onderwerpen, zoals besproken in de AC-vergaderingen van 31 januari en 14 maart 2007.

31 januari 2007

Cityplan FBN

Aan de hand van een presentatie gaf John Pruim een samenvatting van de stand van zaken rond het Cityplan FBN. De Local Deployment Board verwacht aan het eind van het eerste kwartaal een nieuwe release van de blueprint FBN. Afgesproken is dat het Local Deployment Office de kritische NL-gerelateerde issues expliciet en vooruitlopend op de rapportage als eerste zal escaleren naar de LDB-leden.

Aan de hand van een presentatie gaf Farzad Ahmadi een toelichting op een voorstel voor de procesaanpak. Alhoewel geconstateerd is dat er verschillende conventies en werkwijzen zijn, wordt benadrukt dat Aris het standaardtool binnen Fortis Bank is. Aangezien, in het kader van het Cityplan, heel veel processen zullen wijzigen ligt er nu kans om te komen tot een uniforme en op elkaar afgestemde aanpak.

GAP Assessment Security Management & Monitoring

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Sleper een samenvatting van de status en voorgestelde verdere opmars. Eind van het eerste kwartaal zou de stofkamactie moeten zijn afgerond. Of dit haalbaar is moet blijken uit het finale overzicht te reviewen applicaties en de workload die hieruit voortvloeit voor Security Management. Alhoewel de scope nog steeds FBN blijft, wordt onderkend dat in een aantal gevallen de crossborder-problematiek niet genegeerd kan worden.

Statusrapportage AC

Retail Banking

Boost Internet. Planning is dat de nieuwe website van Retail Banking 22 februari live gaat. Een issue zijn nog de video-beelden in relatie tot de bandbreedte.

ECA/NFE Chorus. Met het dichterbij komen van de live datum van 24 juni 2007 nemen de complexiteit en het aantal issues toe. Door de samenloop van een viertal implementaties en MiFID is een pilot niet mogelijk.

ATM-programma. Problemen zijn onder controle, maar nog niet opgelost. Nieuwe releases bewijzen stabielere te zijn dan voorheen. Verbetering van de serviceorganisatie (in geval van een verstoring) is noodzakelijk.

NFE-loans. In de stuurgroep is besloten is besloten dat de NFE's voor hypotheeken RB NL als eerste gerealiseerd worden.

Private & Commercial Banking

Fusion Clientportal. Het proefdraaien start 1 april.

Merchant Banking

Fortrade MB. In de stuurgroep van begin februari is gezocht naar de balans tussen de global uitrol van Fortrade voor MB en de activiteiten voor One Fortrade voor MB en CB.

Sourcing Tandem. Het contract is nagevoeg klaar voor ondertekening. De adviesaanvraag wordt door IST deze week besproken met de OR.

CHI-X. Fortis gaat als clearing-house optreden voor deze nieuwe beurs. Het wordt spannend, eind maart/begin april naar verwachting operationeel.

Vanuit de OR zijn vragen gesteld over het beheer van het systeem Imagine. Vanuit de business wordt aangegeven dat er al geruime tijd voornemens zijn om dit beheer over te hevelen naar IST, gesprekken hierover zijn gaande.

Operations

ACC

Ficus. Intensief overleg met Compliance is gaande m.b.t. de scrambling van gegevens en het gebruik van productiegegevens in acceptatieomgeving.

PRINS. Op 1 februari vindt de conversie plaats, daarna is het project afgerond.

CINQ. De implementatie is succesvol verlopen.

CLASS. Bilateraal is met de verschillende betrokken metiers gesproken. Tot nu toe is het uitgangspunt MM4W niet SEPA-compliant te maken, omdat Fortis Connect als opvolger hiervan SEPA-compliant is. Er zijn echter twijfels of deze opvolger tijdig beschikbaar is. Voor 1 februari zal moeten worden aangegeven of MM4W alsnog SEPA-compliant gemaakt moet worden.

Payments

Telegiro nieuwe stijl. Er zijn nog twee technische problemen die het starten van het testtraject tegenhouden.

Safewatch. Het kostenplaatje wordt binnenkort opgeleverd, juni blijft haalbaar.

WPS 2.0. Besloten is dat dit voorlopig de laatste grote release is. Volgende release schuift door naar volgend jaar. De tussenliggende tijd wordt gebruikt om de bestaande issues op te lossen en de stabiliteit verder te verbeteren.

FBN-connection EBA. Het niet op tijd beschikbaar zijn van Intellimatch wordt veroorzaakt door het niet voldoen van de matching rules (ligt nu bij de leverancier) en het feit dat de performance van het systeem nog steeds onder de maat is.

SSC

Giraal beleggen. Implementatie is een maand uitgesteld.

ICO

MORE. Besluitvorming heeft nog niet plaatsgevonden, er waren nog te veel onzekerheden die nader onderzoek noodzakelijk maken. Begin maart opnieuw ter behandeling in de stuurgroep.

Corporate Functions**PCA**

New Segment-structure 2007. Wegens ontbrekende mogelijkheid om de volledige CREW-keten te testen zal voor dit onderdeel het in productie nemen ongetest plaatsvinden.

SAPHIR. In samenwerking met het LDO is gestart met de analyse van de circa 100 bronsystemen. Wat betreft de implementatie van Saphir in Nederland is afgesproken om een nader onderzoek uit te voeren in samenwerking met PCA FBN. Het beeld dat het IWH in Nederland komt te vervallen na de implementatie van Saphir is niet juist.

CRM

Vanuit IST is de onderbouwing van het capaciteitstekort opgeleverd. Afstemming vindt nog plaats, aanvullend budget moet er komen.

HRM

Door de conversie van FIN naar SAP-HR was het gedurende een periode eind december niet mogelijk te muteren. Benadrukt wordt dat tijdige communicatie over dit soort zaken in het vervolg sterk dient te verbeteren.

Overige onderwerpen

Door de strikte top-down-benadering van de opbouw van entiteiten in het kader van het FBSM is er een uitgebreide directorystructuur ontstaan. Het risico van het verkeerd opslaan van documenten is daardoor sterk gegroeid.

Het gevaar dat confidentiële documenten daardoor in een directory terecht komen met een te ruime autorisatie is groot. Dit punt zal meelopen met de lopende evaluatie van de implementatie van het FBSM.

Het onderzoek rond het beleid rond e-mail en out of office-meldingen loopt en wordt als crossborder-project aangepakt.

Met MT PRB heeft, mede door de komende consolidatie van de mainframes, besloten om in navolging van Retail Banking de klanten te gaan informeren over de ontwikkelingen. Uitgangspunt is dit te combineren met de berichtgeving rond MiFID. Vanuit IST wordt gemeld dat de planning voor deze consolidatie inmiddels is doorgeschoven naar december/januari.

14 maart 2007

Statusrapportage AC**Retail Banking**

Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) heeft een lagere prioriteit dan iDEAL. Boost internet gaat op 26 maart live voor de klanten.

Private & Commercial Banking

De integratie FPIM UK heeft enige vertraging i.v.m. de aanlevering van data door de externe partij.

Operations

FBN connection to EBA is inmiddels live, project is afgerond

Corporate Functions

IFRS7 blijkt meer impact te hebben dan verwacht, vooral door de vergelijking van cijfers. Historie in Crew is niet toereikend, voorlopig wordt een handmatige oplossing gehanteerd. De budgetdiscussie rond Basel II loopt nog steeds.

Overige onderwerpen**Workplace Support**

In een presentatie gaf Arno Brosius uitleg over de voorgenomen inrichting van Workplace Support. De plannen moeten nog worden goedgekeurd door het MT IT.

Cityplan FBN

Aan de hand van een presentatie gaf John Pruim een samenvatting van de stand van zaken rond het Cityplan FBN.

Mifid

Aan de hand van een presentatie gaf Eelco van Dijk een toelichting op het onderwerp Mifid. 1 november 2007 is een harde datum, ondanks dat er nog een vertaling naar Nederlandse wetgeving moet plaatsvinden.

Laptops voor externen; gebruik van USB-sticks

Vastgesteld is dat er geen specifiek beleid beschikbaar is (zowel lokaal als global). De noodzaak daartoe is wel onderkend door ISRM. In afwachting van het beleid wordt afgesproken binnen FBN een aantal gedragsregels te hantieren. Het beschikbaar stellen van laptops aan externen zal met uiterste terughoudendheid plaatsvinden. Voor USB-sticks geldt terughoudende beschikbaarstelling: alleen voor Xbow-werkstations, alleen door Fortis beschikbaar gestelde USB-sticks (bevatten mogelijkheid tot beveiligde opslag).

Major incident in netwerk

Begin maart is er een major incident geweest in het netwerk in België. De impact was groot en raakte in belangrijke mate ook Nederland. Vastgesteld wordt dat er veel fout is gegaan in de communicatie, coördinatie en de algemene informatievoorziening. Acties zijn ondernomen om tot verbetering te komen.

Martin de Borst, secretaris AC

Nieuw huisvestingsconcept: Optispace!



Alex Blomsma

Wat gebeurt er nog meer binnen Fortis?

Fortis Corporate Language Services

In de serie “Wat gebeurt er nog meer binnen Fortis?” ditmaal aandacht voor Fortis Corporate Language Services (CLS).

Dit is een relatief klein bedrijfsonderdeel: verspreid over Brussel, Amsterdam en Utrecht werken er niet meer dan twaalf medewerkers. CLS maakt deel uit van Global Branding & Communications.

De Amsterdamse afdeling van CLS is gevestigd aan het Prins Bernhard-plein, vlak tegenover het Amstelstation. Samen met enkele andere bedrijfsonderdelen is CLS enkele maanden geleden verhuisd naar dit pand. Ik spreek daar met Renée Dekker en Debby Nijpjes. Renée is hoofd van de Amsterdamse afdeling, Debby is de planner. Later wordt duidelijk dat plannen voor CLS zeker geen overbodige luxe is.

Buiten begint de avondspits al aardig op gang te komen. Binnen is het erg

rustig. Renée en Debby zijn de enige aanwezigen. Als ik gekscherend zeg dat dit een vooroordeel bevestigt (vertalers als enigszins stoffige types die, verstopt achter dikke woordenboeken, in stilte hun werk doen), word ik direct op de vingers getikt door Renée. CLS is geen plek voor stoffige types. Er moet hard gewerkt worden, want met de explosieve groei van Fortis is ook de hoeveelheid werk fors toegenomen. En ook CLS heeft te maken met deadlines, wat natuurlijk de nodige stress met zich meebrengt.

Zoals de naam al aangeeft, werkt CLS voornamelijk voor het Corporate Centre van Fortis. Het is zeker niet het enige vertaalbureau binnen het bedrijf. Zo hebben bijvoorbeeld Fortis Insurance Belgium en Fortis Investment Management een aantal eigen vertaalteams in dienst. En er zijn nog wel meer voorbeelden te noemen. CLS is opgericht in 2006. Het is het resultaat van een samenvoeging van vertalers en copywriters uit Amsterdam, Brussel en Utrecht, die vóór die tijd deel uitmaakten van Corporate Communications.



foto Nico Spilt

Het Nederlandse vertalersteam van CLS. Van links naar rechts: Debby Nijpjes, Willemien Kneppelhout, Barbara Murphy-van der Horst, Anita Graafland, Renée Dekker, Merilee Dranow. Niet op de foto Marion Bennett-Stockwell.

De werkzaamheden van CLS zijn verrassend divers. Wie denkt dat er alleen maar wordt vertaald, heeft het helemaal mis. Natuurlijk: vanuit het Nederlands worden teksten vertaald in het Engels en het Frans, en omgekeerd. En ja: aangeleverde teksten worden geredigeerd en er wordt taaladvies gegeven. Maar dat is nog lang niet alles. CLS heeft namelijk een belangrijke taak bij het opstellen en vertalen van het jaarverslag.

Ook verzorgt men de vertaling en redactie van diverse soorten persberichten. Hieronder vallen regelmatig terugkerende berichten – waaronder de kwartaal-, halfjaar- en jaarcijfers van Fortis – en berichten rond onverwachte gebeurtenissen. Bijvoorbeeld toen bleek dat een medewerkster van Fortis tot de slachtoffers van de aanslag op de metro van Londen behoorde. Al het nieuws is overigens afkomstig van News & Information en Corporate Communications.

Ook vertaalt CLS speeches voor de CEO. Dit brengt natuurlijk de nodige spanning met zich mee. Al was het maar omdat onze CEO zeer alert is op goed taalgebruik.

Tot mijn verbazing blijft het hier niet bij. CLS heeft plannen om de dienstverlening uit te breiden. Om te beginnen gaat men taaltips aanbieden in, zoals Debby het omschrijft, “een hoekje op FortisNet”. In eerste instantie zijn deze tips beperkt tot het Engels, later volgen het Nederlands en het Frans. Daarnaast zijn er plannen om een Fortis-stijlboek te maken voor het Engels. Dit is te vergelijken met het welbekende Groene boekje, of de (blauwe) stijlguides van de Volkskrant. Het biedt adviezen op het gebied van stijl, grammatica en zaken als de aanhef in brieven. Tenslotte zal er een flinke update plaatsvinden van het Fortis-Lexicon, het woordenboek op FortisNet.

CLS zit dus vol plannen en maakt daarbij slim gebruik van de mogelijkheden die het intranet biedt. Maar het gaat nog verder. De afdeling doet actief aan kennismanagement en maakt hiervoor gebruik van een aantal heel specifieke applicaties. “Ask Sam”

Walking dinner

- *“Over the rash cannot be corresponded”. Over de uitslag kan niet worden gecorrespondeerd. Uitslag wordt hier wel erg letterlijk vertaald. Ik krijg er jeuk van...*
- *“Who it comes firstly, it firstly grinds”. Wie het eerst komt, het eerst maalt. Malen wordt hier wel erg letterlijk genomen...*
- *“Walking dinner”. Een lopend buffet. De juiste vertaling is “buffet dinner”. Dat buffet loopt tenminste niet weg...*
- *“Your agenda is overcrowded”. Hier hebben wij te maken met een agenda waar heel veel mensen inzitten. Dat moet een flinke agenda zijn...*
- *“We hope you will enjoy us for lunch”. Dit is wel een heel extreme vorm van klantgerichtheid...*

is een database waarin eerder gemaakte vertalingen worden opgeslagen. Daarnaast begint de afdeling binnenkort met een heel interessante applicatie: “Trados”. Dit is een zogenaamd vertaalgeheugen. Het is heel geschikt voor de vertaling van gelijksoortige documenten, zoals juridische documenten en handleidingen. Waar je binnen “Ask Sam” zelf moet zoeken naar vertalingen, geeft “Trados” automatisch de juiste vertaling op basis van voorgaande vertalingen van een gelijksoortig document. De vertaler hoeft alleen aanvullingen en veranderingen “bij te vertalen”.

Door deze applicaties kan CLS veel efficiënter werken. Daarnaast is het een effectieve manier om kennis te borgen en maakt het CLS minder kwetsbaar voor personeelsverloop. Dit wil overigens niet zeggen dat vertaalwerkzaamheden door een computer zouden kunnen worden uitgevoerd. Professionele vertalers blijven absoluut noodzakelijk!

Het belang van professionele vertalers wordt door sommigen nog wel eens onderschat. Dat CLS er niet voor niets is, blijkt uit de voorbeelden in het kader hierboven. Het zijn voorbeelden uit teksten in het Engels die ter redactie aan CLS zijn aangeboden. Het zijn Nederlandse uitdrukkingen die – ongetwijfeld met de beste bedoelingen – in het Engels zijn vertaald.

Ook als wij dichter bij huis kijken zijn er leuke voorbeelden te noemen. Zo zijn er subtiele verschillen tussen het Nederlands en het Vlaams. Iedereen die regelmatig contact met onze Belgische collega's heeft, zal dit kunnen beamen. In Vlaanderen is de volgende zin heel normaal: “de prijs van een globaal abonnement situeert zich rond de 300 euro per maand”. In Vlaanderen betekent globaal “totaal, compleet, volledig”. In Nederland kan men zich echter weinig voorstellen bij een globaal abonnement...

Inmiddels is het vooroordeel van de suffe vertalers volledig ontkracht. CLS is een verrassend dynamisch onderdeel dat barst van de plannen. Eén vooroordeel blijft echter wel overeind: het is een echte vrouwenwereld. Tussen de twaalf medewerkers bevinden zich slechts twee mannen. En wat dat betreft is CLS voor ons ICT'ers de omgekeerde wereld.

Bert de Groot

Cordys en het project Jiskefet

Vorig jaar heeft IS FIN een nieuwe ontwikkelstraat in gebruik genomen: Cordys. De eerste applicatie die met Cordys is gebouwd is onlangs in productie gegaan. Deze applicatie, Jiskefet, is ontwikkeld in nauwe samenwerking met de gebruiker, de afdeling AOV Individueel van De Amersfoortse. Een gesprek met Jo van der Linden en Peter Ebbes van IS FIN, en Peter Klapwijk en Nancy van Zijtveld van De Amersfoortse.

Cordys wordt door IS FIN beschouwd als een strategisch platform voor het modelleren en automatiseren van Business Process Management (BPM). BPM heeft te maken met klantgerichtheid, businessketens, bedrijfsvoering, compliance, sturing en in control zijn. Met BPM en Cordys krijgt de business in de optimale situatie de mogelijkheid om bij wijze van spreken met één druk op de knop de volgorde van businessprocessen te veranderen, zonder dat de onderliggende applicaties hoeven te worden aangepast. Daardoor is het mogelijk om snel en flexibel te reageren op de behoeften van de gebruikers.



Nancy van Zijtveld is projectleider bij De Amersfoortse. Peter Klapwijk werkt als business consultant bij De Amersfoortse. Peter Ebbes is senior projectleider bij IS Fortis Verzekeringen. Jo van der Linden is teammanager van het SDMT Octopus/Cordys. Zij poseren hier bij een "jiskefet".

Het eerste project dat hier van heeft geprofiteerd is Jiskefet. Dit woord – Fries voor “vuilnisbak” – geeft symbolisch de bedoeling weer van het project: zo veel mogelijk papier laten verdwijnen. Dossiers die vroeger van hand tot hand gingen om te worden behandeld, zijn vervangen door elektronische exemplaren. Jiskefet wordt gebruikt door de medewerkers van AOV Individueel Claimbehandeling, de Medische Dienst en de Arbeidsdeskundige Dienst van De Amersfoortse.

De ontwikkelstraat Cordys is vorig jaar vanuit een Concept Lab van FIN IS gestart. Inmiddels is Cordys onderge-

bracht bij het SDMT-team* van Jo van der Linden en wordt deze verder geprofessionaliseerd samen met de Cordysprojecten die inmiddels voor meerdere FIN-kanten worden uitgevoerd. Aan Jo en zijn medewerkers de taak om deze ontwikkelstraat verder uit te bouwen en onder de aandacht te brengen van andere gebruikers binnen Fortis, niet alleen bij de verzekeraar maar ook bij de bank.

Sneller en flexibeler

Jo van der Linden: “De klant had behoefte aan een nieuwe omgeving,

waarin ze sneller en flexibeler kan ontwikkelen om een betere time-to-market voor haar eigen producten te behalen. Liefst ook goedkoper, maar vooral ook gebruikersvriendelijker. Het mainframe-platform is heel stabiel, maar de klant wilde een snellere aanpassing van haar functionaliteit en een betere controle op het uitvoeren van haar werkprocessen. Een term die je in dit verband vaak tegenkomt is Service Oriented Architecture (SOA). Wij hebben dat omgedoopt in SOFIA: Service Oriented Fortis Insurance Architecture. Cordys maakt vooral gebruik van de mogelijkheid om de functionaliteiten en mogelijkheden die in de bestaande systemen zitten te ontsluiten en op een veel betere manier te hergebruiken. Tevens kunnen meerdere

*) SDMT = Software Development and Maintenance Team, vergelijkbaar met de Competence Centres bij de IS-pillars van de bank.

processen gebruik maken van dezelfde functionaliteit.”

Peter Klapwijk, business consultant bij De Amersfoortse: “De business, in dit geval AOV Individueel, zocht een oplossing voor het beheer van schadeclaims. De business heeft er ook expliciet voor gekozen om hiervoor nieuwe technologie in te zetten.”

Peter Ebbes, projectleider bij IS: “De *technology push* kwam dit keer vanuit de business! Vanuit wet- en regelgeving word je steeds vaker gedwongen om je processen opnieuw in te regelen. Het is belangrijk om daar sneller in te zijn, en ook om het inrichten en onderhouden van processen meer naar de business te verschuiven. IST heeft met het neerzetten van de ontwikkelstraat Cordys laten zien hier prima in mee te kunnen schakelen.”

Nancy van Zijtveld, projectleider bij De Amersfoortse: “Met Cordys hebben we een proof of concept gedaan bij Pensioenen. Daarbij bleek dat het aantal terminalschermen kon worden gehalveerd. Dat was een proeftuin, die niet in productie is genomen. Voor Jiskefet hebben we eerst beschreven hoe het hele proces zou moeten gaan lopen. We hebben niet alleen de bestaande situatie beschreven, maar ook hoe we het wilden gaan hebben. We hebben daarom een aantal functionaliteiten op papier gezet op basis waarvan Cordys een demo-versie heeft gebouwd. We wilden namelijk zeker weten dat Cordys kon bieden wat we wilden. Parallel aan die demo hebben we de specificaties opgesteld. In juni vorig jaar zijn we een functioneel ontwerp gaan maken.”

Eerste ervaringen

Peter Klapwijk: “De functioneel-ontwerpfase is een gezamenlijke inspanning geweest van Cordys, IS en de business. In september is de bouw gestart en in februari is de eerste fase van Jiskefet in productie gegaan. Er worden inmiddels claims mee behandeld. De eerste ervaringen van de gebruikers zijn positief, maar het lezen van documenten vanaf een scherm in plaats van papier is wel een hele overstap. Het zal nog wel enige maanden duren voordat iedereen er echt aan gewend is.”

De verschillende disciplines - de claim-behandelaars, de medische dienst en de

arbeidsdeskundigen - zitten regelmatig bij elkaar om claims te bespreken.

Nancy van Zijtveld: “Dat dagelijkse overleg was er vroeger ook wel, maar nu ben je veel efficiënter bezig doordat in een speciaal daarvoor ingerichte ruimte ieder het gehele dossier tijdens het overleg kan inzien, en afspraken en vervolgacties gelijk kunnen worden verwerkt in het systeem.”

Brieven en andere documenten worden bij binnenkomst eerst gescand door de Postkamer en daarna in behandeling genomen. De papieren documenten blijven nog enkele maanden beschikbaar voor het geval ze op het scherm niet goed leesbaar zijn, maar er komt geen papier meer de afdeling op. Dat verdwijnt in de jiskefet.

In processen denken

De succesvolle toepassing van een modelleertool als Cordys staat of valt met de manier waarop IS en de business met elkaar samenwerken.

Peter Klapwijk: “De business is degene die bepaalt hoe flexibel een systeem moet zijn. Bij Jiskefet hebben we heel veel in tabellen geregeld, zodat de business dingen kan bijstellen zonder IS-inspanning en zonder programmeerwerk.”

Jo van der Linden: “Bij de moeilijker gevallen, als je echt de diepte ingaat, moet je toch met IS aan de gang. Maar als je je Service Oriented Architecture goed inricht dan kun je meer en snellere stappen maken, dan kan de business steeds meer zelf in de lead komen als het gaat om het aanpassen van hun eigen systemen. Een van de randvoorwaarden voor het goed en voortvarend inzetten van een BPM-tool als Cordys is dat de business samen met IS goede kennis en ervaring moet hebben van haar eigen business-processen en de veranderingen en optimalisatie die zij hierin wil gaan doorvoeren. Cordys kan daarbij als BPM-tool zeer goed ondersteunen.”

Peter Ebbes: “Nog belangrijker is dat we met elkaar in staat moeten zijn om in processen te denken. Daar hebben we nu een goede eerste implementatie van laten zien. Tools zijn ondersteunend. Je hebt ze nodig, maar het gaat er veel meer om over hoe je wilt werken op een afdeling. Bij dit project is de innovatie-

kracht van De Amersfoortse en IST naar voren gekomen: hoe kan ik onze verzekeringsbusiness beter organiseren en hoe zorg ik ervoor dat ik sneller op de markt ben.”

Jo van der Linden: “Deze manier van werken wordt de toekomst. Dat vraagt van IS- en business-medewerkers wel een andere manier van denken en handelen, namelijk meer proces- en SOA-gericht denken ten opzichte van bijvoorbeeld document- en applicatiegericht denken. Daarbij is het belangrijk dat de services bij de business beheerd en bestuurd gaan worden. Dat betekent dat het nadenken over SOA begint bij de processen en de business. Ook zul je vanaf het begin beter moeten nadenken over hoe je straks gaat testen: hoe toon je aan dat je hebt gekregen wat je hebt verwacht, en dat het doet wat jij wilt. Bij een ontwikkelstraat als Cordys horen niet alleen skills, maar ook methoden, hulpmiddelen, standaards, richtlijnen, opleidingen. Momenteel worden deze in de projecten ingezet.”

Nancy van Zijtveld: “Omdat het zo’n innovatief traject was, hebben we risicosessies georganiseerd. De belangrijkste risico’s hebben we onderkend en daar hebben we pro-actief op gestuurd. Dat wil zeggen dat we ze naar voren hebben gehaald, in plaats van te wachten totdat we er in de planning aan toe waren gekomen. Dit betrof drie proof of concepts: één voor de performance, één voor de koppeling tussen Cordys en Contentmanager via MQ, en één voor de koppeling tussen Cordys en mainframe via EntireX. Dit is een advies dat wij graag willen meegeven aan anderen die met innovatieve trajecten bezig zijn.”

Jo van der Linden: “Voor onze manier van werken is ook belangstelling vanuit de bank. Zo is Private Banking Luxemburg bij ons komen kijken naar de Cordys-ontwikkelstraat. We zijn nu ook aan het kijken of we een Global SDMT kunnen gaan inrichten. Daarbij denken we in eerste instantie aan een virtueel netwerk, waarmee je van elkaars gedachten en ideeën gebruik kunt maken, zodat je samen tot een optimale aanpak en werkwijze kunt komen. En wellicht dat je zelfs services van elkaar kunt hergebruiken.”

Nico Spilt

Marc Van Hove: Ik geloof in Fortis, anders zou ik niet op deze stoel zitten

Marc Van Hove is General Manager IS Operations. Hoe kijkt hij aan tegen de toekomst van Fortis in het algemeen en IS Operations in het bijzonder? Wat zijn de belangrijkste projecten waarmee zijn team zich momenteel bezighoudt? En hoe kijkt hij aan tegen de cultuurverschillen tussen de verschillende landen?



Marc Van Hove: “Ik werk al 21 jaar bij deze bank, altijd in de informaticawereld. Ik ben begonnen als analyst-programmeur, daarna werd ik projectleider. Geleidelijk kreeg ik meer verantwoordelijkheden: eerst voor een klein team, en dat is stilletjes aan gegroeid naar de functie die ik nu heb. Ik heb nu de globale verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van Operations vanuit IS.”

“Met onze teams sluiten wij aan op de structuur van Operations. Deze teams zijn Customers, Accounts, Payments, Securities Handling, en Mortgages. De eerste vier teams hebben een volledig internationale structuur, en bestaan uit ongeveer 400 mensen die verspreid zijn over België, Nederland en Luxemburg. Daarnaast hebben we voor Mortgages een klein team in Nederland, het Ninja-team.”

Toekomstgericht

“Wij proberen te vermijden dat ieder land hetzelfde doet. Met de sourcing van systemen proberen we te bereiken dat de landen zich specialiseren in bepaalde aandachtsgebieden. We zetten bijvoorbeeld het International Payments Center in Nederland; MTS wordt dus wereldwijd ondersteund door een competence center vanuit Nederland. Voor Securities Handling, het Chorus-project, zijn we vertrokken van een legacy-systeem in België. De kennis zit dus vooral in België, vandaar dat we de ontwikkeling ook doen vanuit dat land. Zo

kijken we per systeem waar de sourcing van dat systeem optimaal kan plaatsvinden.”

“Het grote voordeel daarbij is dat we zowel in België, Nederland als Luxemburg een toekomst kunnen bieden aan de mensen. Zeker de Nederlandse mensen in mijn ploeg werken op systemen die gaan verdwijnen, dus een van mijn uitdagingen is – maar dat is ook zo voor Luxemburg en België – om die mensen de mogelijkheid te geven om aan toekomstgerichte systemen mee te werken. Dat is interessant voor hen, maar dat is ook interessant voor Fortis, omdat zij een ruime kennis hebben van het land – kennis die zij in de nieuwe targetsystemen verder kunnen ontwikkelen.”

Projecten

“De belangrijkste projecten die we vandaag in IS Operations doen zijn vooral vier grote Cityplan-projecten. Het eerste project is FICUS: Fortis International Customer System. Dit is een centrale database waarin alle klanten van Fortis, wereldwijd, worden geregistreerd. Dit systeem dient als enabler voor uiteenlopende andere systemen.”

“Het tweede project is het maken van een Shared Payments Center. We hebben al zo’n center voor complexe betalingen: SIPC, maar we gaan ook een center maken voor de eenvoudiger beta-

Marc Van Hove woont tussen Mechelen en Leuven. Een of twee dagen per week werkt hij in Rotterdam. Hij neemt de trein van 7 uur en is dan om 9 uur in Rotterdam. Hij doet veel aan sport. Zo speelt hij mee in de volleybal-competitie. Ook is hij een verwoed wandelaar: in de bergen trekt hij van berghut naar berghut. Vroeger speelde hij ook muziek, maar vanwege zijn job is hij daarmee gestopt: “Mijn saxofoon ligt in de kast. Ik hoop die terug op te nemen als het wat minder druk wordt, maar dat zal niet de eerste jaren zijn vrees ik!”

lingen. Daarbij gaan we profiteren van SEPA: Single European Payments Area. We gaan een fabriek bouwen die alle SEPA-betalingen op één platform kan verwerken. Daarbij gaat het vooral om de overschrijvingen, dus de gewone transfers en de spoedtransfers, en de automatische incasso’s (domiciliëringen). Cheques zitten hier niet in, omdat dit een product is dat gaat verdwijnen. In Nederland bestaan cheques helemaal niet meer.”

“Het derde grote project is Chorus: het shared service center voor Securities Handling. Dit draait inmiddels voor België en Luxemburg. In juni 2007 volgt Retail Banking in Nederland, een jaar later komt Private Banking. Ondertussen moeten we ook Frankrijk gaan opstarten. We spreken vooral over de Benelux, maar het is duidelijk dat Operations zich niet tot die landen beperkt. Het shared services center zal bijvoorbeeld ook voor Turkije gaan werken.”

“Het vierde belangrijke Cityplan-project is AMI: Account Management Interface. Hierbij bouwen we een laag tussen de shared service centers – Chorus, Pay-

ments etc. – en de legacy-systemen die we nog hebben. Daardoor krijgen de shared service centers een generieke interface met de accountmanagementsystemen. Daarna kunnen we de legacy-systemen vervangen door pakketten, op een zo transparant mogelijke manier.”

“Buiten deze vier grote projecten hebben we een aantal kleinere programma's. Zoals STARS: een statement generation factory, bedoeld voor het maken van bankuittreksels voor de verschillende business lines. Of het i-way-project, waarin we een documentmanagementsysteem bouwen voor Operations.”

“Ook zijn er projecten die te maken hebben met wet- en regelgeving, zoals MiFID: Markets in Financial Instruments Directive. Dat is een Europese richtlijn betreffende securities handling: die schrijft voor dat de bank als een goed huisvader voor zijn klanten moet zorgen. MiFID moeten we realiseren, zelfs als de nieuwe targetsystemen er nog niet staan.”

“Naast al deze projecten heeft IS Operations een heel belangrijke taak: dat is de

continuïteit van de business. Dat is eigenlijk de eerste vereiste. We hebben een aantal systemen, zoals Sprint en GA in Nederland, Phoenix in België, een accountmanagementsysteem in Luxemburg, die moeten blijven draaien; 7 dagen op 7, 24 uur op 24. Cobra en Sirius komen eraan, maar dat is niet voor morgen. De bank moet verder blijven bestaan, en vraagt voortdurend om nieuwe producten.”

Cultuurverschillen

“Voorlopig is er genoeg werk te doen. We zijn zelfs aan het groeien bij IS Operations. We zoeken nog altijd een aantal mensen, intern en extern, voor een aantal functies. Er komen ook nieuwe uitdagingen op ons af. Omdat Operations internationaal is vragen wij ook meer flexibiliteit van de mensen. In mijn staf zitten Belgen, Nederlanders, Luxemburgers en een Fransman. Wij vergaderen iedere week op een bepaalde locatie, dus deze mensen moeten flexibel zijn om te kunnen functioneren. Aan de andere kant proberen wij, door de landen te specialiseren, het heen en weer reizen toch wat te

beperken. Het is niet effectief en productief als iedereen in de trein zit.”

“Ik heb de evolutie van Fortis meegeemaakt en ik ken veel mensen binnen de organisatie. Daar zitten heel veel goede mensen tussen. We zullen lang niet altijd met externe consultants hoeven werken om resultaten te behalen. Ja, er zijn zeker cultuurverschillen tussen de verschillende landen, maar die hoeven geen obstakel te zijn om goed samen te werken. Voor mijn werk kom ik in drie of vier verschillende landen, en dan merk je dat. Maar hoe meer contact je hebt, hoe makkelijker het wordt om samen bepaalde dingen te realiseren.”

“Ik heb vertrouwen in de toekomst. Ik geloof in Fortis, anders zou ik niet op deze stoel zitten!”

Nico Spilt

Dit is een enigszins bewerkte versie van een interview dat eerder verscheen in IS Operations News (ION), het blad bestemd voor de medewerkers van IS Operations.

Louis Smulders: de sfeer is een stuk beter dan een paar jaar geleden

In Nederland is Louis Smulders de rechterhand van Marc van Hove. Hij is OpCo-verantwoordelijke voor de activiteiten van IS Operations die in Nederland worden uitgevoerd. Daarnaast is hij cross-border verantwoordelijk voor het onderdeel Accounts.



In Nederland stuurt Louis drie teams aan: het Sprint-team onder leiding van Henk Schrijvershof, het GA-team onder leiding van Robbert Melgers, en het AMIS-team onder leiding van Els den Hollander. In België is er een Accounts-team onder leiding van Jan Goemaere, en in Luxemburg een Accounts-team onder leiding van Christian Heiss. Vanuit zijn OpCo-rol houdt Louis daar-

naast ook het reilen en zeilen van de teams van Alphons Dashorst (MTS) en Joop van den Berg (Securities) in de gaten.

De aandacht die Louis aan de verschillende teams besteedt loopt nogal uiteen. Zo heeft hij weinig omkijken naar het team van Joop van den Berg, dat volledig meedraait in het Chorus-project.

Het betrekkelijk nieuwe MTS-team van Alphons Dashorst heeft wat meer begeleiding nodig. Rondom MTS (voorheen WPS), een door Fortis aangeschaft softwarepakket, moet nogal wat gebeuren om tot een stabiele situatie te komen. ►

Louis Smulders: “Het spannendste op dit moment zijn de ontwikkelingen rond Sprint. Het beheer van dat systeem gaan we outsourcen, we zijn nu bezig met de leverancierselectie. Dat is niet makkelijk, want IDMS-kennis is inmiddels schaars geworden. Verschillende leveranciers zijn afgefallen omdat ze deze kennis niet in huis hebben; daarvoor moesten ze naar India maar dat vonden wij niet goed. We besteden alleen het ontwikkelwerk uit. De ontwikkelaars die vrijkomen stromen door naar het Cobra-project en naar IS Retail. Andere zaken, zoals DBA, releasemanagement en tweedelijns support blijven we zelf doen. Sprint is een te belangrijk systeem om helemaal uit te besteden.”

“Je zult verbaasd zijn over wat er op Sprint nog te ontwikkelen is. Retail Bank zegt terecht: wij kunnen niet stil blijven zitten, wij willen commerciële acties voeren en geld verdienen. Er loopt nu bijvoorbeeld een project, Nieuw Betaal Assortiment, dat bedoeld is om meer provisie op het betalingsverkeer en op het aanhouden van betaalrekeningen te genereren. In de komende periode moeten hiervoor 800.000 reke-

ningen worden omgezet, een grote operatie. Ook is onlangs een conversie uitgevoerd van spaarrekeningen van de Direktbank, en er staat een conversie aan te komen van consumentenkredieten.”

“Het GA-team van Robbert Melgers is flink gekrompen: van 24 tot 12 mensen. In het kader van Sirius was besloten om niet veel meer te investeren in GA. Maar nu het er naar uitziet dat Sirius meer gefaseerd zal worden ingevoerd, lijkt er toch weer meer belangstelling om aan de GA-kant dingen te gaan doen. Bij Sprint ben je vanwege de grote aantallen al gauw gedwongen om iets geautomatiseerd te doen. Bij GA speelt dat veel minder, maar toch zou je in GA op een paar plaatsen moeten investeren, om straks de overgang naar Sirius minder ingewikkeld te maken. Bovendien is door alle andere activiteiten, zoals migraties en de euro, in de afgelopen jaren wel wat achterstallig onderhoud ontstaan. Daarover zijn we nu in gesprek met de klant.”

“Het team van Els den Hollander is bezig met de projecten AMI en CLASS.

Daarvoor hebben we een speciaal tool in huis gehaald, WebSphere Message Broker, dat bijzonder sterk is in het vertalen van berichten. Dat tool is nieuw, vandaar dat het moeite kostte om mensen in te huren die daar verstand van hebben. Maar het is toch gelukt en inmiddels zijn ook onze eigen mensen opgeleid, dus het loopt goed.” (Zie het interview met Els den Hollander hieronder – red.)

“De stemming bij onze teams is positief. Een paar jaar geleden was er de dreiging dat Sprint en GA zouden verdwijnen zonder dat er werk voor terug zou komen. Inmiddels is die soep een heel stuk afgekoeld. Samen met de andere IS-pillars zijn we gedetailleerd aan het kijken naar wat de gevolgen van Cityplan zijn en hoe we die gevolgen kunnen opvangen. Bij IS in Amsterdam barsten ze bijvoorbeeld van het werk. De sfeer is een stuk beter dan een paar jaar geleden.”

Nico Spilt

Interview met Els den Hollander

Account Management Interface voor SEPA-betalingen

Het aan elkaar knopen van oude en nieuwe betalingssystemen, over de landsgrenzen heen, dat is kort gezegd het doel van de projecten waar Els den Hollander voor verantwoordelijk is: “Op zichzelf lijkt het een simpel project, maar de materie is complex.”

Aanleiding is de komst van SEPA: de Single European Payments Area. Vanaf 1 januari 2008 zijn alle Europese banken verplicht om SEPA-betalingen te kunnen verwerken. Fortis heeft besloten om daar een aparte “fabriek” voor te bouwen: een eigen systeem dat alle SEPA-betalingen uit de verschillende landen waar Fortis actief is te kunnen verwerken.

Els den Hollander is betrokken geweest bij het vooronderzoek: “Fortis heeft verschillende pakketten onderzocht. Ook is er een onderzoek geweest naar de mogelijkheid om zelf een SEPA-fabriek te bouwen. Bij dat onderzoek ben ik betrokken geweest. Uiteindelijk is de keuze gevallen op zelfbouw.”

“Bij de analyses die we toen hebben

gemaakt werd duidelijk dat er een *interface layer* zou moeten komen tussen SEPA en de andere systemen, zoals Sprint en GA in Nederland, en Phoenix in België. Anders zouden er heel veel aparte koppelingen moeten worden gebouwd, niet alleen tussen de SEPA en deze legacy-systemen, maar ook met toekomstige systemen zoals Cobra en Sirius.”

“Deze interface layer noemen we AMI: Account Management Interface. Niet alleen SEPA gaat van deze interface gebruik maken. Ook andere *shared service centers* zoals Chorus (effecten) en WPS (buitenlandse betalingen) worden er op aangesloten. Met de bouw van AMI zijn we er niet: er zullen ook aanpassingen moeten worden gedaan in

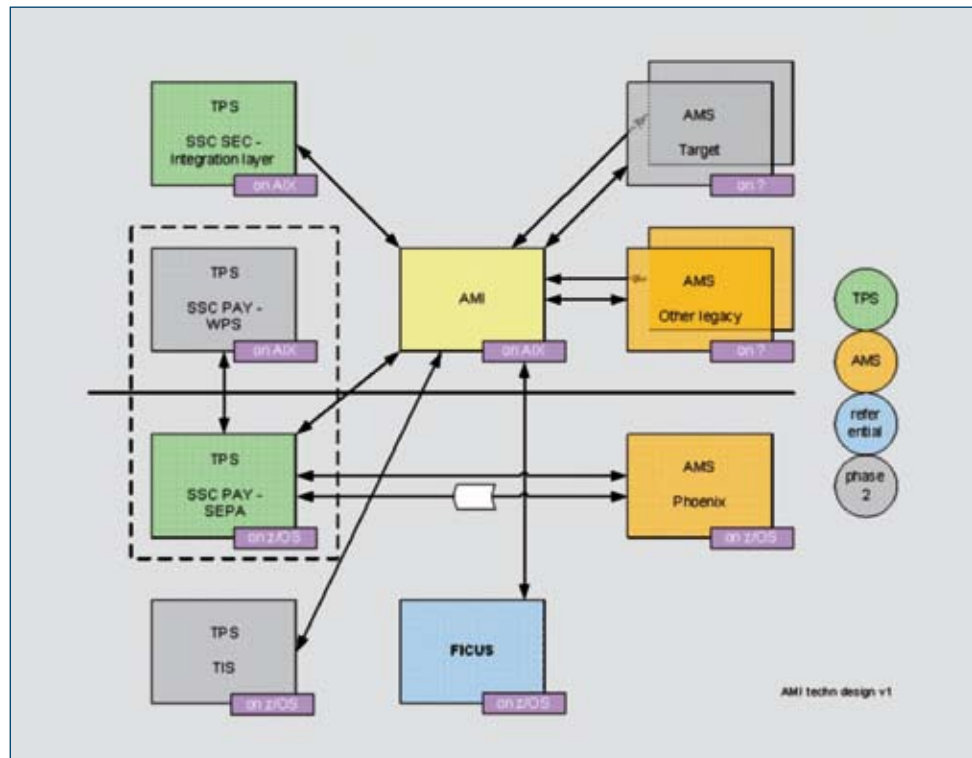
Sprint, GA en Phoenix zelf om met AMI te kunnen communiceren. Dit gebeurt in het project CLASS: Compliancy of Legacy AMS's for SEPA. (AMS = Account Management System, bijv. Sprint, GA, Phoenix)."

"Omdat AMI en CLASS heel dicht tegen elkaar aanliggen, is besloten om daar één programma van de maken. Dat programma heet AMIS. Behalve AMI en CLASS zitten daar nog twee kleinere projecten in. AMIS is bestempeld tot Cityplan-programma. In de eerste fase sluiten we alleen de legacy-systemen aan op AMI. Later komen daar Cobra en Sirius bij. Ook moeten we WPS connecteren met AMI."

"AMI is een broker-systeem: het converteert formaten en het zorgt voor de routing. Dus als SEPA een bericht stuurt, zorgt AMI ervoor dat het vertaald wordt naar een bericht dat door Sprint, GA of een ander systeem kan worden verwerkt. Samen met IT hebben we een uitgebreid onderzoek gedaan naar een geschikte tool. Gekozen is voor WebSphere Message Broker versie 6, de opvolger van MQ Series. IBM heeft voor Fortis uitgebreide performancetesten gedaan. In piektijden zouden we zes miljoen transacties per uur moeten kunnen verwerken."

"In het schema zie je dat Phoenix rechtstreeks met SEPA wordt verbonden. Hiertoe is na veel discussie besloten omdat de Phoenix-specialisten bezorgd waren dat de connectie via AMI te vertragend zou werken. Maar Phoenix moet wel dezelfde interface gebruiken, dus moeten er vanuit het CLASS-project aanpassingen aan worden gedaan."

"AMI draait op een AIX-platform in Brussel, maar de ontwikkeling wordt door ons in Rotterdam gedaan. We hebben daarover goede afspraken gemaakt met onze Belgische collega's, de samenwerking verloopt heel prettig. In het begin heeft IBM ons geholpen door twee specialisten uit India ter beschikking te stellen. Inmiddels is ons eigen team voldoende vertrouwd met de Message Broker. Het is de bedoeling dat wij een Competence Center worden voor dat platform."



"SEPA gaat op 1 januari 2008 draaien. Het is niet te voorspellen hoeveel mensen SEPA-betalingen gaan doen. We houden er rekening mee dat het een grote vlucht kan nemen. De Nederlandse banken zullen deze stap niet heel snel maken, omdat het Interpay-circuit gunstiger is dan SEPA. Maar in België houdt de lokale clearing in 2010 op te bestaan, dus dan moeten de Belgische banken wel via het SEPA-circuit gaan boeken."

"Op zichzelf lijkt het een simpel project, maar de materie is complex."

Er zit heel veel werk in het afgestemd krijgen van de data-dictionary. In de interface zitten veel velden, die door iedereen op dezelfde manier geïnterpreteerd moeten worden. Dus we hebben vaak sessies met veel mensen, waarin we veldje voor veldje met elkaar bespreken. Maar we liggen op schema: op 1 mei kunnen we beginnen met de systeemintegratietest voor SEPA, zowel in Nederland als België."

Nico Spilt

"Sur Place", de unieke tentoonstelling van Fortis' kunst!

Op woensdag 7 maart is in Amsterdam de kunsttentoonstelling "Sur Place" geopend. In zijn openingstoespraak noemde Peer van Harten de totstandkoming van de tentoonstelling een praktijkvoorbeeld van Act as One. De tentoonstelling is niet alleen in het opzicht van samenwerking uniek te noemen, het is ook voor het eerst in de geschiedenis van Fortis dat kunst en historisch bezit van zowel de bank als de verzekeraar tentoongesteld zijn. De tentoonstelling is tot en met 31 mei te bezoeken. Kijk op FortisNet voor meer informatie, aanmeldingen en mogelijkheden.

Gesprek met Robbert Melgers en Koos Valkenier van het FBN LDO IST-team

Local Deployment Office bewaakt continuïteit

Fortis wordt steeds groter, aan internationale ambities is geen gebrek.

Ondertussen worden aan de business steeds hogere commerciële eisen gesteld. Aan IST de opdracht om de business daarbij zo goed mogelijk te

ondersteunen, liefst met systemen die de internationale ambities van Fortis waar kunnen maken. Dat betekent dat er nieuwe systemen moeten komen, terwijl de oude systemen voorlopig nog beschikbaar moeten blijven.

Een en ander leidt tot complexe veranderingsprocessen, die plaatsvinden onder de verzamelnaam “Cityplan”. Bekende projecten uit dat plan zijn Sirius en Cobra, maar er zijn er veel meer. Deze projecten hebben allerlei raakvlakken en onderlinge afhankelijkheden – en ook zijn er afhankelijkheden met veel andere systemen, niet alleen binnen IST maar ook daarbuiten. Bovendien raakt Cityplan niet alleen IST: ook de processen binnen de businesses worden er door beïnvloed.

Al deze afhankelijkheden moeten in de gaten worden gehouden. Een centrale rol hierbij wordt gespeeld door het Global Deployment Office (GDO), dat per land een afspiegeling kent in de vorm van een Local Deployment Office (LDO). Een LDO heeft een bewakende en adviserende rol; het neemt dus zelf geen besluiten over implementaties en migraties. Dit soort besluiten wordt genomen door de Local Deployment Board (LDB). In Nederland treedt de Automatiseringscommissie op als LDB.

Het Nederlandse LDO staat onder leiding van programmamanager John Pruim. Het LDO kijkt zoals gezegd zowel naar de impact van Cityplan op de business als op IST. Om het LDO wat betreft dat laatste beter te kunnen ondersteunen, is binnen IST een (klein) team gevormd. We spraken met twee vertegenwoordigers van dit LDO IST-team: Robbert Melgers en Koos Valkenier.

Behoeftte aan IST-expertise

Robbert Melgers: “Het LDO moet de impact beoordelen van de implementaties en migraties die in het kader van Cityplan plaatsvinden. Niet alleen aan de IST-kant maar ook aan de business-kant. Na de oprichting van het LDO, medio vorig jaar, werd al snel duidelijk dat er behoefte was aan specifieke IST-expertise: kennis van de systemen, kennis van de platforms, met name Sprint en GA. Daarom hebben we een LDO IST-team gevormd. Vanuit elke IS-pillar is hierin iemand vertegenwoordigd die weet wat er binnen de pillar gebeurt. Niet alleen op het gebied van Cityplan maar ook bij andere projecten, want die kunnen ook impact hebben op het totaal.”

“Het LDO IST-team is in november begonnen. Aan mij is gevraagd om dat te coördineren, maar het was vanaf het begin duidelijk dat we iemand nodig hadden die zich full-time hiermee bezig kan houden. Daarvoor hebben we Koos Valkenier ingehuurd. De eerste maanden zijn we bezig geweest om te bepalen wat onze scope is, wat onze werkwijze zal zijn en op welke manier we gaan rapporteren.”

“Onlangs hebben we onze eerste rapportage aan het LDO opgeleverd. We noemen dat een ‘dashboard’. Per release, en daarbinnen per programma, stellen we zo’n dashboard op. Deze dashboards worden samengevoegd tot één rapportage die naar het LDO gaat.

Het LDO consolideert deze vervolgens tot één geïntegreerde dashboardrapportage aan de Automatiseringscommissie, die als Local Deployment Board (LDB) optreedt. Deze dashboardrapportage geeft met behulp van een stoplichtkleur – rood, oranje of groen – aan hoe het er met de diverse aspecten van een release voor staat.”

Operationele processen

Koos Valkenier: “In het LDO IST-team zitten vanuit IS mensen die een grondige kennis hebben van de operationele processen binnen hun pillar: Jannie Zeeman, Henry Witteman, Theo Klein Paste, Tjerk Breeuwer, Robbert Melgers. Die kunnen natuurlijk nooit alle programma’s tot in detail volgen, dus die worden op hun beurt ondersteund door mensen die kennis hebben van wat er concreet gebeurt. Daarnaast zijn met Arjan van ’t Hoff en Peter Mol twee platform-architecten aan boord.”

“Vooraf hebben we bepaald waar we naar moeten kijken om iets over de continuïteit te kunnen zeggen, en wat er aanwezig moet zijn om bij ons de geruststelling te wekken dat het ook allemaal gaat lukken. Dat noemen we de ‘deployment requirements’. Maar we meten niet alleen deze requirements, we kijken ook naar concrete zaken, bijvoorbeeld of een testplan wel rekening houdt met andere programma’s. Zo’n issue bespreken we altijd eerst met de programmamanager zelf, want wellicht was het iets wat hij zelf niet kon weten.

Dus wij zijn niet alleen *tracking*, we verlenen ook support.”

“Per kwartaal brengen wij in beeld wat er functioneel gebeurt op Cityplan-gebied. Daarbij kijken we niet alleen naar de programma’s zelf, maar ook naar de dingen die autonoom gebeuren, zoals wettelijke wijzigingen die hun impact hebben. Zo weten we continu wat er aan de hand is en waar we rekening mee moeten houden. Daarvoor maken we gebruik van een repository: een database waarin tot op interface-niveau wordt vastgelegd wat de impact is van ieder programma. Op basis daarvan verzorgen wij onze rapportages naar het LDO, en die verwerkt deze weer in de rapportage die naar de LDB gaat.”

Continuïteit gewaarborgd

Robbert: "De belangrijkste vraag die de LDB moet kunnen beantwoorden is: is de continuïteit gewaarborgd van de platforms waarop de bank werkt. Niet alleen aan de IST-kant maar ook aan de

business-kant. Het gaat om majeure veranderingen. Fortis moet ook aan de toezichthouders kunnen aantonen dat ze deze veranderingen in de hand heeft.”

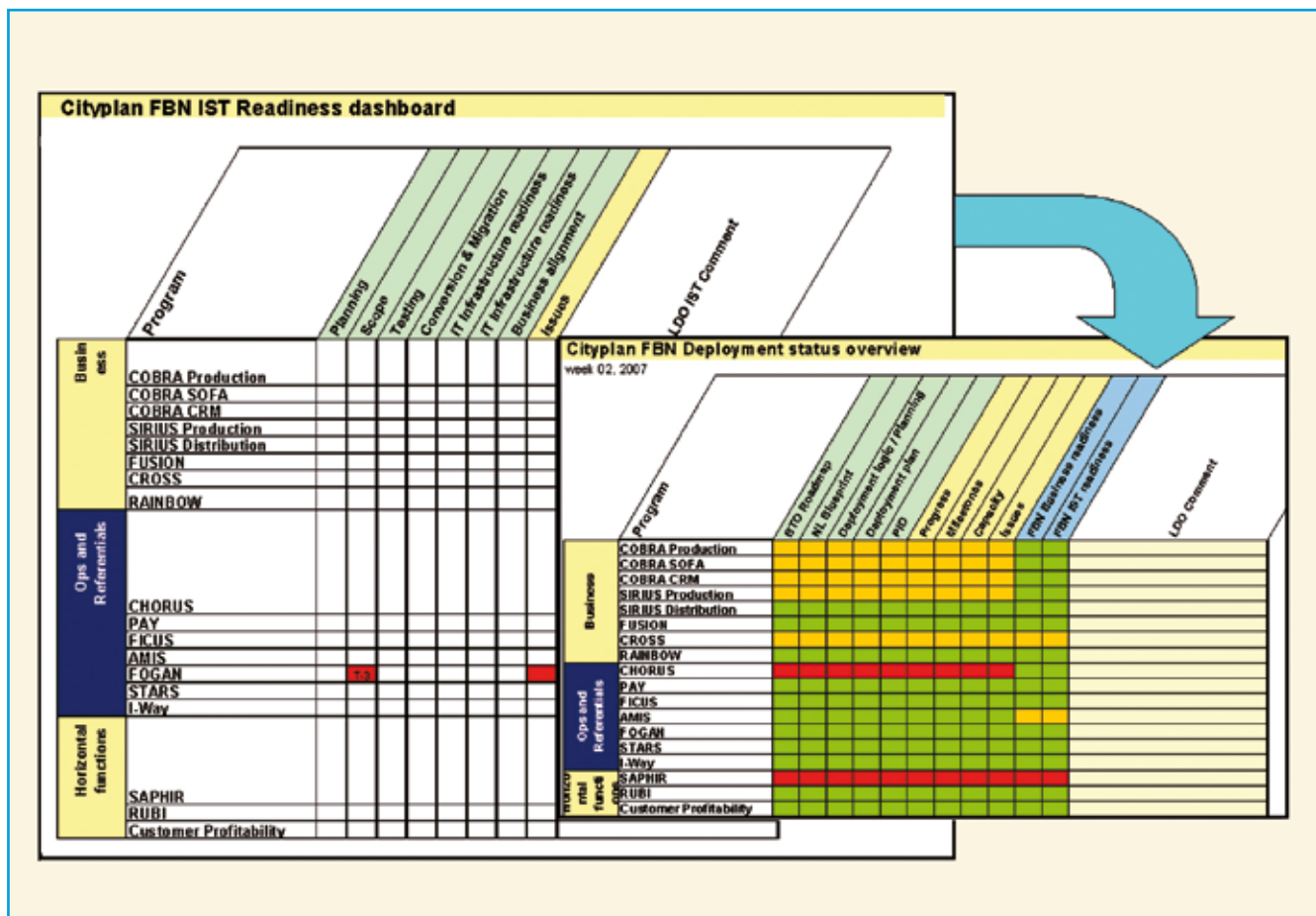
Koos: “Het neerzetten van een GDO en een LDO is daartoe een heel goede vondst geweest. Daardoor geef je de hoofdverantwoordelijken binnen de business en binnen IST de mogelijkheid om hun rol te spelen, terwijl de aansluiting tussen de verschillende programma's op een organische manier gewaarborgd blijft.”

Robbert: “Er zijn niet veel mensen die alle processen en systeemverbanden kennen. Daar kun je niet oneindig beslag op leggen. Het opzetten van een team met deze overall-kennis én met netwerken in alle pillars is daarom een goede zet. Daarnaast hebben we niet alleen Cityplan-projecten maar bijvoorbeeld ook het FixIT-traject en extern opgelegde zaken zoals Mifid en SEPA. En verder heeft de business ook nog zijn eigen commerciële projecten die door moeten gaan. De winkel is open

terwijl we fors aan het verbouwen zijn. Dat maakt ook dat we de continuïteit voortdurend en over de grenzen van het Cityplan heen moeten bewaken.”

Nico Spilt

Voorbeeld van een dashboard-rapportage



Jan Stoop en René van Rijn over de missie van CPO

Central Purchase Office houdt operationele kosten van Fortis onder controle

Het gaat goed met Fortis: er wordt veel geld verdiend. Maar er wordt ook veel geld uitgegeven. Niet alleen aan salarissen en andere arbeidsvoorwaarden, maar ook aan zogeheten operationele kosten. Daarbij moet je vooral denken aan huisvestingskosten en IT-kosten. Per jaar

geeft Fortis hier zo'n twee miljard euro aan uit. Het is dus zeer de moeite waard om deze operationele kosten goed in de gaten te houden en waar mogelijk omlaag te krijgen. Dit is de taak van het Central Purchase Office (CPO).



Wij spraken met twee Nederlandse vertegenwoordigers van CPO: Jan Stoop en René van Rijn. Geen onbekenden voor de IST-organisatie, want daar hebben ze allebei jarenlang gewerkt voordat ze overstapten naar CPO. Vanuit hun kennis en ervaring kan IST nog steeds profiteren.

CPO handelt vanuit de volgende missie: *"To ensure that Fortis acquires and uses the right goods and services in all sourceable spend categories at true market conditions."*

Een lange zin, waar veel elementen in zitten. Jan Stoop licht toe: *"Ensure* betekent zekerstellen, dat vraagt dus om een

bepaalde marktbenadering. *Right goods and services* houdt in dat we goed met iedereen moeten afstemmen wat er nodig is en welke kwaliteit dit moet hebben. *All sourceable spend categories* slaat op alles wat op de markt te vinden is: hardware en software, inhuur van externe medewerkers, maar bijvoorbeeld niet het sponsoren van voetbalclubs. *At true market conditions* wil zeggen dat wij er voor willen zorgen dat Fortis tegen goede condities inkoopt. Als je maar aan één leverancier offerte vraagt dan heb je geen marktcondities, dan heb je een offerte. Een van onze taken is het in competitie brengen van leveranciers."

Binnen CPO zijn verschillende domeinen gedefinieerd. De twee grootste kostendragers zijn Facility & Infrastructure en Information Systems & Technology. Jan Stoop is de centrale coördinator voor IST en is daarnaast specifiek verantwoordelijk voor IT. Voor IS is Claude Piret verantwoordelijk. René van Rijn is een van de *buyers* van CPO. Hij en zijn collega's ontplooiën zowel activiteiten voor IS als IT.

Tijdens een inkooptraject trekken CPO en IST gezamenlijk op. Jan Stoop: "Je begint met het bepalen van je strategie: gaan we iets kopen of maken we het zelf, wat hebben we precies nodig, aan welke specificaties moet worden voldaan. Dit deel van het traject moet worden geleid door IST. Daarna ga je naar de markt kijken: welke marktpartijen zijn er, en op welke manier ga je die benaderen. Dit is een verantwoordelijkheid van CPO. Nadat er iets is gekocht en een contract is afgesloten, volgt de

uitvoeringsfase. Dit is weer een verantwoordelijkheid van IST.”

Omdat Jan en René beiden uit de IST-organisatie afkomstig zijn, waar ze het inkoopproces van voor tot achter onder hun hoede hadden, hebben ze bij hun overgang naar CPO wat taken meegenomen die eigenlijk bij IST achter hadden moeten blijven. Zo is René van Rijn gepokt en gemazeld als het gaat om het inhuren van externe medewerkers.

René: “Het afsluiten van raamcontracten is en blijft een taak van CPO, maar de verdere invulling daarvan en het oplossen van zaken die spelen tussen de supplier en IST, moeten door IST zelf worden gedaan. Voor IT is daarvoor inmiddels een ‘cross-border body shopping center’ in het leven geroepen, zodat wij daar geen omkijken meer naar hebben. Voor IS zal de werkwijze in 2007 ook afgestemd worden op een eenduidige cross border-opzet.”

Jan Stoop: “De organisatie wordt steeds groter, dus je krijgt meer specialisaties. Onze specialisatie is vendor management: het onderhandelen met leveranciers. We zijn voor Fortis Bank begonnen, maar sinds anderhalf jaar hebben we ook Insurance volledig in beeld. We kijken ook steeds meer naar het buitenland, dat wil zeggen buiten de Benelux. Inmiddels heeft CPO 90% van de operationele kosten van Fortis in scope, een bedrag van inmiddels bijna 2 miljard euro per jaar.”

Als vuistregel geldt dat onder de 125.000 euro de verantwoordelijkheid volledig ligt bij de business. Boven dat bedrag, tot 250.000 euro, moet CPO worden geïnformeerd; de business kan ook aan CPO vragen om het op te pakken. Boven 250.000 euro is de business verplicht om CPO in te schakelen.

Jan Stoop: “Ja, die grens van 125.000 euro is een hoog bedrag, maar dat moet

je zien in de internationale context. Wij passen de 80:20-regel toe: bij grote projecten kunnen wij meer besparingen realiseren dan bij kleine projecten. Inderdaad, veel kleintjes zijn samen ook een grote, maar wij moeten een keuze maken, als relatief kleine stafdienst kunnen we niet alles doen.”

René van Rijn wijst er op dat ook de business verantwoordelijk is voor het onder controle houden van de kosten: “Een van de *basic principles* van Jean-Paul Votron is ‘cost discipline’. Bij CPO hebben wij dit principe hoog in het vaandel staan, wij sturen gigantisch op de kosten en dat resulteert in grote besparingen. Dat onderbouwt ook ons bestaansrecht.”

Nico Spilt

FVNL en FBNL ontsluiten elkaars gebouwen voor laptops

Werk je normaal in een gebouw van Fortis Bank Nederland, dan kun je met je laptop vanuit de gebouwen van Fortis Verzekeringen Nederland gebruikmaken van je eigen gegevens die op netwerkschijven staan. Hetzelfde geldt voor medewerkers van FVNL in gebouwen van FBNL.

Je kunt dus gebruikmaken van je eigen netwerk omgeving en van de gegevens die op een van de netwerkschijven staan. Ook kun je de specifieke programma's van je business line gebruiken en je kunt uiteraard e-mailen.

Printen op een netwerkprinter kan ook, maar soms zul je de printer eerst moeten koppelen aan je laptop. Eventuele problemen of knelpunten bij het maken van verbinding kun je melden bij je eigen locatieteam of servicedesk. Doe dat ook

als je geen toegang kunt krijgen tot businessspecifieke applicaties vanaf een andere locatie.

Om deze integratie mogelijk te maken zijn de onderliggende netwerken van bank en verzekeraar aan elkaar gekoppeld. Hiertoe hebben de IT-afdelingen van Fortis Bank en Fortis Verzekeringen in Nederland veel werk verzet. Netwerkfaciliteiten ontsluiten voor geheel Fortis is een onderdeel van het Accessibility-project. Dit project wil de mobiliteit van medewerkers bij de bank en de verzekeraar technisch mogelijk maken.

Het Accessibility-project is onderdeel van Fix-IT, een meerjarenprogramma dat wordt ingezet om de globale strategie van Fortis te ondersteunen.

Personeelsvereniging en BRAVO

Op 6 maart was de BRAVO-gezondheidsmarkt in Woerden. Velen hebben deze markt bezocht.

De ‘O’ in **BRAVO** staat voor ontspanning. Onze activiteiten zijn ontspanning, soms inspanning of een combinatie daarvan. Wil je weten wat we doen dit jaar? Kijk op onze website op FortisNet. Nog geen lid? Je vindt er ook het aanmeldingsformulier.

En zou je wat meer moeten of willen bewegen, dan kun je terecht bij Better Bodies. Als medewerker van Fortis kun je hier met korting fitnessen. Better Bodies heeft o.a. een vestiging in Woerden. Op onze website vind je ook hierover meer informatie.

Eef Goes, namens PV Woerden

Diana van Bezouwen blikt terug op spannende maar geslaagde periode

Het Xbow rollout-team

In samenwerking met diverse onderdelen van Fortis Bank IST zijn wij in januari 2005 gestart met het Xbow-project. Dat project heeft als doel de integratie van verschillende IT-platforms in de Benelux te bevorderen door de implementatie van een standaard Windows XP-werkstation met Office 2003. Kortom, op welke werkplek in de Benelux men ook gaat zitten, overal kan worden ingelogd.

Het Xbow rollout-team, onderdeel van Workplaces, is verantwoordelijk voor het inventariseren en plaatsen van de hardware, het aanreiken van informatie aan het datamigratieteam en Security Management, het aansturen van de diverse teams daaromheen, het vullen van de hardware-database met de juiste gegevens, en nog veel meer. Dit team begon in november 2005 met het uitrollen van de eerste nieuwe werkstations bij de business.

Vorbereidingen

In januari 2005 startten Lex Muller en Jeroen Knap met de voorbereidingen van het Xbow-project en richtten het Xbow rollout-team op. Langzaam maar zeker vulde dit team zich met medewerkers vanuit de Locatieteams, die speciaal voor dit project werden vrijgespeeld.

Het Xbow rollout-team bestaat behalve Lex en Jeroen uit Frank van Reij, Edward Tromper, Rowdy Huizer, Bento van de Griend, Wendy van Dijk, Diana van Bezouwen, Maarten van den Hoek, Sebastian Kieliszczuk, Arie Bestebreurtje, Joost Schenk, Christian Visser en Jimmy Kusters.

Nu, na ruim twee jaar, lijkt dan eindelijk het eind in zicht te zijn en kunnen we met trots terugblikken op een spannende, maar vooral geslaagde periode, waarin met man en macht werd gewerkt en tevens veel overuren werden gedraaid om de gewenste resultaten te bereiken. We zullen nog flink gas moeten geven op dit moment. We zijn er bijna... maar nog niet helemaal!

Ook van de medewerkers van de Locatieteams op de diverse locaties is een flinke tol geëist.

Steeds meer gebruikers gingen over op de nieuwe Xbow-omgeving en stelden vragen of maakten opmerkingen, terwijl de dagelijkse werkzaamheden ook nog doorgang vonden. Een dubbele belasting dus. Maar het is een kwestie van gewenning: wennen aan de nieuwe omgeving en vooral in korte tijd zoveel mogelijk kennis proberen te vergaren.

Samenwerking en gedrevenheid

Ik sprak met enkele van mijn collega's van het rollout-team en vroeg hen hoe zij deze tijd hebben ervaren. Was het een zware klus of viel het achteraf toch wel mee? Hoe was de samenwerking met de business lines en waren de reacties positief of negatief? Hoe reageert de thuissituatie op het continu afwezig zijn? Als eerste stel ik deze vragen aan Lex Muller.

Lex: "Tijdens de inrichting van het Xbow-project is besloten om een dedicated rollout-team op te zetten met mensen vanuit de Locatieteams. Binnen de Locatieteams is namelijk de meeste expertise aanwezig over de rollout-trajecten. Mede hierdoor is de samenwerking tijdens de rollout en de nazorg met de Locatieteams zeer goed. De onderlinge samenwerking, de gedrevenheid en de sfeer binnen het rollout-team is iets waar ik het meest trots op ben."

"Ik zorg er altijd voor dat ik om half zeven met het hele gezin gewoon aan

tafel kan zitten. Vervolgens kinderen naar bed brengen en daarna op mijn gemak een kop koffie op de bank. Op momenten dat het nodig was, kroop ik om een uur of negen achter de laptop aan de eettafel. En ja, voor je het weet loopt het dan tegen twaalf en schaam je je bijna om op dat tijdstip nog mailtjes de deur uit te doen. Wat me opviel is dat ik regelmatig nog op dat tijdstip van mijn collega's van het rollout-team reacties kreeg. Mijn vrouw is niets anders gewend de afgelopen 17 jaar; ze weet dat dat er bij hoort als je man in de IT werkt."

Argusogen

Ik wil ook graag weten hoe er vanuit de business wordt gereageerd op de nieuwe Xbow-omgeving en vraag Jeroen Knap, de eerste medewerker van het rollout-team, naar zijn ervaringen. Werkt de business mee of zitten daar nogal wat verschillen tussen?

Jeroen: "Als je vanuit het management kijkt, dan merk ik dat er soms met argusogen naar gekeken wordt. Men vraagt zich af hoe we het allemaal gaan inregelen, alles is natuurlijk nieuw. Degenen die vanuit de business aansluiten bij het overleg gaan er heel secuur mee om. Ze zijn geïnteresseerd in het volledige proces. De medewerkers kijken er heel anders tegenaan. Voor hen is Xbow niet meer dan het krijgen van nieuwe hardware. Het leuke is dat er, ondanks dat er geklaagd wordt over de oude apparatuur, vaak aan ons gevraagd wordt of ze niet iets van die oude apparatuur mogen houden voor thuis! De business werkt dus zeker mee en het wordt ook min of meer van hen verwacht. Zij moeten ons die informatie geven die wij nodig hebben om een goede rollout uit te kunnen voeren."

"Toen Lex mij in 2005 vroeg of ik mee wilde werken aan het Xbow-project, heb ik dit thuis uiteraard wel eerst besproken. De dinsdag- en donderdagavonden zijn de rollout-avonden en dit resulteert wel regelmatig in laat thuis zijn. In het begin van het project was mijn zoon nog

niet geboren. Met een kleintje erbij wordt het toch wat drukker in huis voor mijn vrouw, en af en toe ga ik iets later naar het werk, zodat ik er toch nog voor ze kan zijn! Zo neem ik op dit soort momenten even wat gas terug en breekt het me dus niet op.”

Trots op prestaties

Ik vraag Sebastiaan Kieliszczuk naar de inventarisaties, omdat ik uit ervaring weet dat dit soms een van de grootste en langdurigste kwesties zijn die spelen bij de voorbereidingen van een rollout.

Sebastiaan: “Weer een inventarisatie! Afgelopen jaar zijn jullie al twee keer eerder langs geweest om de werkplekken te inventariseren! Dit kregen we herhaaldelijk te horen als we een kamer binnen kwamen lopen om daar een inventarisatie te doen voor Xbow. Door

de business wordt tijdens de inventarisatie aangegeven welke werkplekken en medewerkers er gemigreerd moeten worden. Vaak was het lastig om iemand vanuit de business te vinden die deze inventarisatie kon begeleiden. Sommige business lines zaten op verschillende locaties (Amsterdam, Rotterdam en Woerden) wat het inventariseren des te lastiger maakte.”

“Ook kwam het wel eens voor dat er afdelingen, werkplekken of medewerkers tijdens de inventarisatierondes door de business werden vergeten, of dat door de niet stilzittende organisatie er afdelingen bij kwamen of weg vielen. Dit had als gevolg dat je soms op het laatste moment nog lijsten moest updaten, extra hardware moest bestellen en de diverse betrokken partijen op de hoogte moest stellen.”

“We kunnen trots zijn op wat we als rollout-team en direct betrokkenen het afgelopen jaar gepresteerd hebben. We hebben veel werk in korte tijd moeten verzetten, wat helaas soms wel ten koste ging van het sociale leven. Ik hoop in volgende projecten deze inzet en professionaliteit ook terug te zien, dan komen we er wel!”

Vanuit een ander perspectief

Ik vraag Bento van de Griend naar de samenwerking tussen het Xbow-team en de overige teams. Heb je die als positief of negatief ervaren?

Bento: “Vanaf het moment dat ik bij het Xbow-project betrokken raakte heb ik de samenwerking met andere teams altijd als prettig en constructief ervaren. Natuurlijk gelden voor ieder team eigen ►

Xbow-uitrol bij Retail in volle gang

De uitrol van Xbow is in de laatste fase terecht gekomen. Nadat op de hoofdkantoorlocaties een kleine 5000 Xbow-pc's zijn geplaatst, is in januari begonnen met de uitrol bij de Retailkantoren. Bij wijze van pilot zijn eerst de zes regiokantoren gemigreerd. Dit is, op een paar snel te verhelpen problemen na, voorspoedig verlopen.

Bij de Retailkantoren gaat het om een groot aantal pc's, ongeveer 2500, maar de uitrol kan hier in een hoog tempo plaatsvinden omdat het voorbereidende werk voor het grootste deel gereed is. Het definiëren van rollen en het invullen van het security-model is al gedaan, zodat de uitrol neerkomt op het migreren van de data en het installeren van de pc's zelf. Dat laatste wordt gedaan door de externe partner die ook de eerdere pc's heeft geïnstalleerd. De rollout bij Retailkantoren wordt vanuit IST begeleid door speciaal hiervoor gevormd centraal team.

Per week worden twaalf kantoren omgezet, steeds zes kantoren op één



Eind januari is in Voorburg de vijfduizendste Xbow-pc geplaatst bij Gerard Driessen, RMOZ voor regio Den Haag. Deze mijlpaal werd gevierd met bloemen en taart. Voorburg was een van de zes pilotkantoren voor de uitrol van de Retailkantoren. Gerard, rechts op de foto, is actief lid geweest van het voorbereidingsteam voor de uitrol bij de branches. Links op de foto Ben Cats, IST-projectleider Xbow-migratie.

avond. Op de kantoren worden niet alleen de pc's vervangen maar ook de servers. Tot slot volgen nog de circa 180 werkplekken van het Contact

Center. Naar verwachting zit voor de zomer iedere Fortis Bank-medewerker in Nederland, met uitzondering van MB-GMK, achter een Xbow-pc.

prioriteiten en die stroken niet altijd met die van jou, maar dit heb ik nooit als een handicap ervaren. Als je elkaar respecteert en er oog voor hebt dat deze verschillen bestaan, kom je altijd tot een vergelijk. Leuk in dit verband is, dat je teams nu vanuit een heel ander perspectief leert kennen dan vanuit je rol als Locatieteam-medewerker.”

Onlangs zijn de Retail-kantoren gestart. Verschilt het proces erg met die van de hoofdkantoren of valt het wel mee? Je hebt nu natuurlijk ook te maken met lange reizen en ontzettend laat thuis komen?

Bento: “Ja, om twee uur kwam ik thuis en om half drie lag ik in m’n bed. Het is me toen niet gelukt om ‘s ochtends om zes uur weer fris en fruitig naast m’n bed te staan. Er zijn natuurlijk verschillen tussen de kantoren en de hoofdkantoorafdelingen. Zo wordt er op de kantoren door het hele kantoor getest op de rollout-avond, terwijl dat bij de hoofd-kantoorafdelingen maar een relatief klein aantal is. Bovendien moet op het kantoor eerst de server vervangen worden, voordat er op een werkstation gewerkt kan worden. Een ander groot verschil is, dat we als rollout-team de kantoren niet vooraf bezoeken om inventarisaties uit te voeren. We zijn hierin erg afhankelijk van de informatie die vanuit de business wordt aangeleverd. Missers constateren we dus pas op het moment suprême en dat is natuurlijk jammer in de zin van gemiste kwaliteit.”

Elk metier heeft zijn charmes

Joost Schenk (Brocom-medewerker) kwam als rollout-projectleider met 0 procent kennis van de Fortis-organisatie de groep binnenrollen. Was het voor jou niet erg moeilijk om blanco te beginnen, of zie jij dit meer als een voordeel?

Joost: “Natuurlijk is het een nadeel dat je later bij een project aanschuift, maar na verloop van tijd weet je niet anders meer en draai je gewoon volledig mee in het project. Daarbij moet wel gezegd worden dat ik veel te danken heb aan mijn collega Jeroen Knap, hij heeft mij echt wegwijs gemaakt binnen Fortis. Elke metier heeft zo z’n charmes, maar de uitrol bij Fortis Facility Management Nederland vond ik het leukst. Dit kwam door de veelzijdigheid, waaronder het feit dat ze op elke hoofdlocatie z’n 50 á 60 werknemers hebben.”

Paar weken rust

Zelf kijk ik, ondanks dat ik het project tot nu toe ontzettend leuk heb gevonden, ook uit naar het einde dat steeds dichterbij komt. Het Xbow-tempo ligt hoog en een vrije dag is moeilijk in te plannen in ons drukke schema. Na het project neem ik lekker vrij, een paar weken rust in de warmte van de zon. Waarschijnlijk spreek ik ook namens

mijn collega’s uit het team. Niemand weet nog wat ons hierna te gebeuren staat, maar dat houdt het voor ons wel extra spannend!

Diana van Bezouwen

Testberichten

Test- en testmanagementopleidingen

Misschien denk je er wel over om in 2007 je testkennis te gaan verbreden. Development Support heeft hiervoor een 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 TMAP- of ISEB-certified tester, en het plannen en uitvoeren van tests in een RUP-omgeving. Naast de individuele opleidingen bestaat er ook de mogelijkheid om groepsgewijs een opleiding over testen en testmanagement te volgen. De opleiding bestaat uit drie dagen theorie met opdrachten tussendoor, gecombineerd met een casus uit de praktijk van het team.

Testtool QTP beschikbaar

Sinds kort is op het Xbow-platform het nieuwe testtool Mercury Quick Test Pro (QTP) beschikbaar. QTP is een gebruiksvriendelijk testtool voor het geautomatiseerd testen van GUI-applicaties. QTP is vooral geschikt voor het testen van webapplicaties, Active-X-applicaties en Visual Basic-applicaties. Dankzij de keyword-view van QTP kunnen testscripts worden gebouwd zonder dat kennis van een scripttaal vereist is. Hierdoor is QTP zeer geschikt voor het automatiseren van gebruikersacceptatietesten. De VB Script-code waarin de testscripts worden vastgelegd, kan echter ook rechtstreeks worden bewerkt via een ingebouwde VB Script-editor. Hiermee staan ook tal van geavanceerde functies ter beschikking.

Upgrade Testdirector 8 naar Quality Center

Binnen Fortis IST wordt Testdirector 8 gebruikt als tool voor bevindingenregistratie en testmanagement. Deze versie wordt sinds kort niet meer ondersteund door de leverancier en kent een aantal tekortkomingen. Daarom gaan we in de loop van 2007 over op een nieuwe versie: Quality Center 9.0 (QC). QC heeft een enigszins gewijzigde user interface, een beter requirements management en kent de mogelijkheid om te rapporteren over verschillende projecten heen. Momenteel zijn de eerste voorbereidingen gestart in de vorm van installatie op een testserver. Later dit jaar zullen alle Testdirectorprojecten worden gemigreerd naar QC en zal QC beschikbaar komen voor de eindgebruikers. Dit proces kan enkele dagen “downtime” van TD opleveren. Gebruikers worden hierover altijd minimaal een maand van tevoren geïnformeerd.

Neem voor meer informatie over bovengenoemde onderwerpen contact op met Sander Koopman.

Firewall: noodzaak of lastig?

Noodzaak?

Firewalls worden ingezet om verschillende security-zones in het netwerk van elkaar te scheiden. Ze laten alleen netwerkverkeer door dat expliciet is toegestaan. Dat is een eis die volgt uit het securitybeleid van Fortis.

Lastig?

Wie heeft het niet meegemaakt: na de uitrol van een nieuwe applicatie blijkt dat een deel van de functionaliteit niet werkt. Hoe kan dit? De acceptatietesten waren toch succesvol? De schuldige is vaak snel gevonden: 'De firewall zit in de weg'.

Dit kan voorkomen worden door bij het testen van een applicatie altijd aandacht te besteden aan het gedrag van een applicatie op het netwerk. Welke TCP- of UDP-poorten gebruikt de applicatie? Met welke servers is communicatie nodig? Het Networks Services-team van Telecom kan hulp bieden bij de analyse, maar de eerste verantwoordelijkheid ligt bij de eigenaar van de applicatie.

Je kunt een wijziging van een firewall-configuratie aanvragen met het SCP-requestformulier. SCP staat voor Securi-

ty Control Point: een controlepunt in het netwerk. Dat is veelal een firewall, maar kan ook een applicatieproxy zijn. In het formulier worden alle gegevens vermeld die nodig zijn voor de wijziging. Het formulier is binnen heel Fortis geldig, en niet alleen bij FBN.

In het SCP-requestformulier geef je een korte beschrijving van de applicatie en vul je de contactgegevens in. Het belangrijkste onderdeel van het formulier is de 'Rule Matrix'. Hier geldt: ken het netwerkgedrag van je eigen applicatie en weet wie of wat de gebruikers zijn. Bijkomend voordeel: hoe beter je weet welk gedrag een applicatie op het netwerk heeft, des te sneller kunnen eventuele storingen begrepen en opgelost worden.

Wanneer is een SCP-request-formulier nodig?

Een SCP-request is nodig voor al het netwerkverkeer dat de grens van het productienetwerk van Fortis Bank Nederland (FBN) overschrijdt. Alle verbindingen met andere Fortis-onderdelen en derden worden afgescheiden door firewalls.

Richting internet is zelfs sprake van twee lagen firewalls, met daartussen een isolatienetwerk, de Demilitarised Zone

(DMZ). Voor de toegang tot internet gelden extra regels.

Volgens het securitybeleid van Fortis geldt bijvoorbeeld dat geen rechtstreeks verkeer tussen het interne netwerk en het internet mag plaatsvinden. Telecom heeft daarom een proxyinfrastructuur ingericht voor bekende protocollen zoals HTTP en FTP. Voor het gebruik van de proxyinfrastructuur door serverapplicaties is hetzelfde SCP-requestformulier van toepassing.

One Fortis? Geen firewalls tussen OpCo's?

De infrastructuur van de OpCo's FBB, FBN, FIN, FIB en het publieke deel van FBL groeien langzaam naar elkaar toe, maar worden nog wel gescheiden door firewalls. Recent heeft Fortis Information Security Risk Management (ISRM) het Security Model for Accessibility gepubliceerd. Dit is de eerste stap naar een nieuwe security-architectuur die ongetwijfeld gevolgen zal hebben voor het gebruik van firewalls.

Daarnaast bestaat de trend om de controle met firewalls die nu vooral op de netwerklaag plaatsvindt, te verschuiven naar de applicatielaag en zelfs tot in de data. Maar tot die tijd (en ook daarna) zullen firewalls hun traditionele functie van netwerkbeveiliging blijven houden.

Contactgegevens

Het SCP-requestformulier staat op de Quickplace van Telecom: <http://forums02.nl.fortis.bank/telecom>, in de rubriek Templates and Forms. Vragen en ingevulde formulieren kun je sturen naar het Loket Telecom Networks Services (loket.telecom.networks.services@nl.fortis.com). Ook de aanvragen voor wijzigingen op firewalls die niet door Telecom FBN worden beheerd, kun je kwijt in dit loket.

Erik Schouten



Tekening Alex Blomsma

Consolidatie iSeries

iSeries is een snel groeiend platform. Er wordt flink geïnvesteerd in nieuwe apparatuur. Maar minstens zo belangrijk is de organisatie eromheen. Er wordt één team opgebouwd dat verantwoordelijk is voor alle iSeries, zowel bij de bank als de verzekeraar, zowel in Nederland als in België. We spraken hierover met Edwin van Rossum en Willem-Jan de Groot.



Van links naar rechts: René van der Gracht, Paul Snoey Kiewit, Marcel Beiler, Mario van Gemert, Willem Jan de Groot, Pieter Segaar, Michiel Lebbink, Alfonso Randazzo, Andre Snoeck, Alex Signorini, Edwin van Rossum

In Nederland werkten de bank en de verzekeraar al samen op het gebied van iSeries. De uitwijkmachine van de verzekeraar staat in Woerden, de uitwijkmachine van de bank in Utrecht. Al een paar jaar geleden werd voorzien dat de uitwijkmachine van de verzekeraar op termijn te klein zou worden, vanwege de sterke groei van gebruikers als Ardanta en Fortis ASR. Om de performance ook in een uitwijksituatie te kunnen garanderen, zou het systeem moeten worden uitgebreid.

Ook bij de bank is iSeries aan het groeien. Niet alleen door de groei van de business, zoals International Card Services en Clearing Funds and Custody, maar ook door Cityplan-projecten zoals Sirius en Fortrade.

Toen vorig jaar FixIT van start ging, lag het voor de hand om te kijken of het mogelijk was de samenwerking tussen bank en verzekeraar te versterken. Over de oplossing was men het snel eens: er moest in Woerden een nieuwe, gemeenschappelijke configuratie worden opgebouwd, die groot genoeg is om de groei van alle partijen op te vangen.

Capaciteit optimaal ingezet

Er is een systeem gekocht met 16 processoren, waarvan er 8 actief zijn. Alle applicaties hebben een eigen LPAR, maar in pieksituaties, zoals eindejaarsverwerkingen, kan het systeem gebruik

maken van capaciteit van LPARs die verwerkingskracht over hebben. In de oude situatie, met gescheiden configuraties, was dat slechts mogelijk door handmatig in te grijpen en het systeem volledig te herstarten. In de nieuwe situatie kan de totaal aanwezige capaciteit steeds optimaal worden ingezet.

Een fundamenteel verschil tussen iSeries en andere systemen is dat er geen verschil tussen intern en extern geheugen wordt gemaakt. Dat levert veel meerwaarde op in de vorm van stabiliteit en performance, maar het maakt aan de andere kant de stap naar externe dataopslag veel groter dan bij andere systemen zoals zSeries en pSeries. Tegenwoordig is er echter voldoende redundantie mogelijk in de verbinding tussen iSeries en externe dataopslag om deze stap te kunnen maken. Uiteindelijk is de bedoeling dat alle platforms binnen Fortis op dezelfde wijze met dataopslag om zullen gaan.

Global werken en denken

Standaardisatie, kostenverlaging en het servicemodel zijn de belangrijkste thema's in dit FixIT-project. Er moet een

Begrippen

zSeries = mainframe (de z staat voor zero downtime)
pSeries = voorheen RS6000, Unix (de p staat voor power)
iSeries = voorheen AS/400 (de i staat voor integrated)
xSeries = Intel (of andere servers)

LPAR = logische partitie, deel van het systeem dat is toegewezen aan een bepaalde omgeving.

omgeving worden neergezet die het financieel en qua service aantrekkelijk maakt voor andere Fortis-ondernemingen om gebruik te maken van de centrale organisatie. Voorbeelden zijn Alpha Credits in België en ICS in Nederland. Maar IST kan ook service verlenen aan organisaties die hun eigen iSeries beheren. Een voorbeeld is Von Essen Bank, waar IST helpt met het opzetten een nieuw systeem.

iSeries is een snel groeiend platform. Zowel door de groei van de business als door nieuwe toepassingen die van iSeries gebruik maken. De komende drie, vier jaar wordt een verdubbeling voorzien, ook in het team dat verant-

woordelijk is voor de technische infrastructuur en het beheer. De medewerkers van dat team zitten in Nederland en in België. Ook de systemen staan op verschillende locaties. Maar het is wel één team: alle medewerkers moeten kunnen werken op alle systemen waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Global werken en denken, dat is de uitdaging.

De nieuwe apparatuur is medio januari in Woerden geleverd, en wordt in een aantal stappen in gebruik genomen. Tegelijk wordt er hard gewerkt aan de nieuwe organisatie. Het is inmiddels wel bekend wie in welk team terechtkomt, maar er wordt nog wel met verschillende tools gewerkt, en de mensen zitten nu

nog op verschillende locaties. Maar we hebben heel goede mensen, en we hebben ervaring opgedaan met eerdere consolidatieprojecten, dus we hebben er alle vertrouwen in dat dit gaat lukken, aldus Edwin van Rossum en Willem-Jan de Groot.

Nico Spilt

Fasering van de consolidatie



Uitslag kerstpuzzel 2006

In Expertise 43 stond de traditionele kerstpuzzel van André Rijmsmus. Dit jaar ontving de jury een recordaantal inzendingen: 51. De inmiddels verdubbelde oplage van Expertise heeft hier wellicht een rol bij gespeeld.

Bij de eerste schifting viel op dat veel inzenders meer dieren hadden gevonden dan er volgens opgave van de schepper van de puzzel in waren verstopt. Velen kwamen tot 324 dieren, terwijl de officiële oplossing maar 323 dieren telt. Het 324e dier blijkt de **slang** te zijn, een serpent dat reeds aan het begin van de mensheid voor grote problemen heeft gezorgd. Dit keer had hij zich listig in onze kerstpuzzel verstopt. Als letterlijk addertje onder het gras werd bovendien de **adder** twee keer aangetroffen, waarmee de score was op te schroeven tot 325.

Sommige inzenders hebben zelfs geprobeerd om nog hoger te komen. Zo zijn possum en opossum allebei goed, maar natuurlijk niet allebei tegelijk. Dit soort vondsten is door de jury buiten beschouwing gelaten. Wie 323 of meer namen heeft gevonden, mocht van ons meedingen naar de roem en naar de te verloten boekbonnen.

De jury is soepel geweest als het gaat om kleine fouten. Zo bleek de bedwants hier en daar zijn s te zijn kwijtgeraakt, waarmee het diertje gereduceerd werd tot een kledingstuk. Ook hebben wij ons niets aangetrokken van opmerkingen over spelfouten in de puzzel zelf. Dat de dennescheerder tegenwoordig als dennescheerder wordt neergezet, daar kan dat bestje niets aan doen. Die heeft er zelf ook niet om gevraagd dat er zo vaak aan de spelling wordt gesleuteld.

Veel inzenders hebben André Rijmsmus bedankt voor de puzzel. Wij hebben deze dankbetuigingen aan hem overgebracht, in de hoop dat hij ons aan het eind van 2007 opnieuw een puzzel wil voorschotelen. Voor wie dat nog niet wist: deze puzzels worden geheel met de hand in elkaar gezet, daar komt geen slim computerprogramma aan te pas.

Hieronder in willekeurige volgorde de namen van degenen die de puzzel correct hebben opgelost. De jury heeft vier boekbonnen verloot. De namen van de winnaars zijn onderstreept.

Harry Gijzemijter, Henriëtte Spaink, Martijn Krull, Berry van der Lit, Edwin



van Kooten Niekerk, Wim Jager, René Moorman, Anthoinette Tanis, Arjen van Heuvelen, Theo Verschuren, Heleen Vermeer, Adrie van Lith, Albert Dijkshoorn, Reinier van Nederpelt, Arjan Benders, Nanda Stuurman, Arjen Schipper, Rob Has, John Kalmeijer, Ad Bouwman, George Truijen, Sierp van Wouden, Sigrid Koopman, Ruud Landman, Jan van Donselaar, John Juch, Petra Hage, Kees Kakes, Tim Sträter, Erik Fledderus, Erik Heijne, Riny Schouls, Lex Veldkamp, Jac Papa-voine, Rop Hoefs, Carola van Haften, Sven Verwoert, Wiebe Bonthuis, Otto Walter.

Eervolle vermelding (twee of drie dieren gemist): Tessa Bensdorp & Jan Boonman, Mieke van Oosten, Govert Eggink, Emanuel van Berkel.

Officiële oplossing

Aalscholver	Bizon	Cobra	Fluithaas	Hamerhaai	IJsvogel
Aardslak	Bladluis	Condor	Fluweelmijt	Hamster	Impala
Aardwolf	Boa Constrictor	Coyote	Forel	Haring	Inktvis
Aasgier	Boktor	Dagpauwoog	Fregatvogel	Harpij	Jaguar
Adder	Boomklever	Damhert	Galwesp	Havik	Jakhals
Adelaar	Boompieper	Dennescheerder	Garnaal	Hazelworm	Jan van Gent
Albatros	Brasem	Dingo	Gazelle	Hermelijn	Kaaiman
Alikruik	Brilduiker	Dinosaurus	Geelgors	Hommelelf	Kabeljauw
Alligator	Bromvlieg	Dodaars	Gekko	Honingbij	Kaketoe
Anaconda	Buffel	Dolfijn	Genetkat	Honingdas	Kakkerlak
Antilope	Buidelmees	Doodshoofdaapje	Gibbon	Honingmier	Kalkoen
Appelvink	Buidelrat	Draadworm	Giraffe	Hoofdluis	Kameel
Archeopteryx	Buizerd	Dromedaris	Goochelaar	Hooiwagen	Kameleon
Atalanta	Bunzing	Duizendpoot	Gordeldier	Hoornaar	Kanarie
Axolotl	Burgemeester	Edelhert	Gorilla	Horzel	Kangoeroe
Baars	Casuaris	Eekhoorn	Goudvink	Houtduif	Kardinaal
Barbeel	Cavia	Eidereend	Goudvis	Houtsnip	Karekiet
Baviaan	Chimpansee	Ekster	Griend	Huisemus	Kariboe
Bedwants	Chinchilla	Eland	Groenling	Hyena	Karper
Beloege	Cicade	Fazant	Grutto	Ichtyosaurus	Katfret
Bever	Civetkat	Flamingo	Hagedis	IJsheer	Keizertetra

Kemphaan	Luipaard	Orang Oetan	Schildpad	Tseetseevlieg
Kiekendief	Maanvis	Ortolaan	Schol	Tuinfluiter
Kievit	Makaak	Otter	Schorpioen	Tureluur
Kikker	Makreel	Paard	Schurftmijt	Varaan
Kluut	Malariamug	Paling	Secretarisvogel	Veelvraat
Kniptor	Mammoet	Panda	Serval	Veldmuis
Knobbelzwaan	Mangoest	Panther	Slechtvalk	Vlaamse Gaai
Koala	Maraboe	Papegaai	Smient	Vleermuis
Koekoek	Marmot	Paradijsvogel	Sneeuwuil	Vogelbekdier
Koffervis	Marter	Parelduiker	Snoek	Walrus
Kolibrie	Meerkat	Parkiet	Snuitkever	Walvis
Konijn	Meerkoet	Patrijs	Specht	Wandluis
Koolmees	Meerval	Pelikaan	Sperwer	Wapiti
Koolwitje	Meeuw	Pijlstaartrog	Spiering	Wasbeer
Koperwiek	Meikever	Pimpelmees	Spitsmuis	Watersnip
Koraalduivel	Merel	Pinguin	Spreeuw	Wezel
Kraai	Mestkever	Pirana	Springbok	Wielewaal
Kraanvogel	Miereneter	Pissebed	Sprinkhaan	Wijngaardslak
Kreeft	Miljoenpoot	Plevier	Sprot	Wildebeest
Krekel	Moeflon	Poema	Steenbok	Winterkoning
Krokodil	Monniksrob	Poolvos	Steenuil	Wintertaling
Kruisbek	Mossel	Potvis	Stegosaurus	Wisent
Kruisspin	Murene	Prairiehoen	Stekelbaars	Woelmuis
Kuifeend	Muskusrat	Python	Stekelvarken	Woestijnlynx
Kwartel	Nachtegaal	Quetzal	Stermol	Woestijnvos
Kwikstaart	Nandoe	Ratelslang	Stern	Wouwaapje
Lamantijn	Nerts	Regenworm	Steur	Zaagvis
Lamprei	Neusbeer	Regenwulp	Stokstaartje	Zebra
Langoest	Neushoorn	Reiger	Strandloper	Zeeduivel
Leeuw	Nijlpaard	Rendier	Strandvlo	Zeehaas
Leeuwerik	Nonnetje	Rhesusaap	Struisvogel	Zeehond
Leguaan	Notenkraker	Rietgans	Tapir	Zeekoet
Lemming	Ocelot	Roerdomp	Tapuit	Zeelt
Lemuur	Oeros	Roodborstje	Termiet	Zeenaald
Lepelaar	Oester	Rotsduif	Thermometervogel	Zeepaardje
Libelle	Okapi	Salamander	Tijger	Zwaardvis
Lijster	Olifant	Sardine	Tijftjaf	Zwaluw
Lintworm	Onzelveheersbeestje	Schaap	Toekan	
Loodsmannetje	Ooievaar	Schaatsenrijder	Tonijn	
Luaard	Opossum	Schar	Torenvalk	

Afscheid Robert de Koning

Na ruim acht jaar was er voor mij een tijd om eens ergens anders te gaan kijken. Ik heb genoten van mijn afscheidsborrel en van de zaken die jullie er omheen hebben verzonnen en gemaakt. Ik heb vooral stil zitten genieten van de enorme hoeveelheid foto's die uit alle hoeken en gaten zijn opgedoken en die een heel mooi beeld geven van de jaren dat ik op de Polanerbaan heb gezeten. Ik dank jullie voor de samenwerking en het samenzijn.

Robert de Koning



Personalia

In dienst

1 januari 2007

Merel Ahles
Etienne Berends
Albert Dorrestijn
Karolien Nijhuis (komt van CPB)
Nico Romberg (komt van PAY)

1 maart 2007

Anne-Marie Verschoor
Drikus Blomberg
Allard Kenter

5 maart 2007

Richard Hilton

1 april 2007

Geert-Jan de Bont
Jeroen Jedema
Johan Lof

Uit dienst

1 januari 2007

Ruud Declercq (leeftijdsverlof)
Marcel de Koster
Ben Mannem (leeftijdsverlof)
Kees Sturuss
Sipke de Vries

1 februari 2007

Murat Bas
Jaap Eikenhorst

1 maart 2007

Mike Balkwill
Gilbert Govers
Robert de Koning

1 april 2007

Arjan van de Mast
Martijn de Haas

16 april 2007

Joris Hillebrand

Overgestapt

1 januari 2007

Eelco van Arkel (naar CPO)
André Bendsch (naar Retail Banking)
Hans Bouwmeester (naar Retail Banking)
Jan Huitink (naar Prime Fund Solutions)
Alice van Renswouwe (naar Compliance)

1 februari 2007

Timo Verbeek (naar Merchant Banking)

1 maart 2007

Peter Leeuwerink (naar ICS)

Nieuwe rol voor Jos Huizer

Jos Huizer heeft begin maart om persoonlijke redenen zijn rol als CTO-2 voor IT Storage neergelegd. Hij heeft een nieuwe uitdaging gevonden binnen Fortis IT, als Business Unit Relationship Manager voor ASR Schade en Pensioenen. Zijn verantwoordelijkheden voor IT Storage zijn overgenomen door Loek Bles. Die vervult deze rol naast zijn rol als CTO-2 voor IT Unix & iSeries.



Colofon

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

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost U01.14.20
telefoon 030-2262524
mobiel 06-51114977

Redactie: Nico Spilt

Tekeningen: Alex Blomsma

Ontwerp en opmaak:
George Janmaat (Text & Design)

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

In memoriam

Op 17 maart is Richard Gerritse na een langdurig ziekbed overleden. Het afscheid heeft in stilte plaatsgevonden.

Op 23 maart is Riny Schouls overleden. Ons diepste respect gaat uit naar Riny en Anke voor de wijze waarop zij met de ziekte van Riny zijn omgegaan. Als directe collega's zullen wij Riny ontzettend missen.