

# Expertise



nummer 45, juni 2007

## In dit nummer:

- 1 Philippe Givron: de fundamenten liggen op hun plaats
- 2 Discovering the new IT organisation
- 4 Dominique Fagnoule: mijn job is mijn passie
- 5 Wat is Cobra?
- 6 Alain Deschênes: boodschap aan alle TOPS-medewerkers
- 7 Automatiseringscommissie FBN, 25 april en 15 mei 2007
- 8 Het Prosper Requirements-project
- 9 Project PRIMA van start
- 10 Project Start Architectuur-programma: hoe staat het ermee?
- 10  Le programme « Project Start Architecture » : état des lieux
- 13 FICUS is gereed voor CHORUS
- 14 Outsourcing van de Tandem
- 16 CINQ: nieuw navraag- en klachtensysteem
- 16 Help, waar is mijn klant gebleven?
- 17 Bedrijfsarts Kees van der Vlist: meer aandacht voor preventie
- 18 Large Account Management Process
- 19 "Anti-RSI-software onzin"
- 20 Wat gebeurt er nog meer binnen Fortis? Stichting Kunst & Historisch Bezit
- 22 20e Interbancair Schaaktoernooi zeer geslaagd
- 23 Fortify Challenge Team eindigt als beste Nederlandse team
- 24 IJspret voor bewoners Ursula
- 25 Fortis helpt universiteiten in Mozambique
- 26 IST maakt plaats voor jong talent
- 27 Xbow en Telecom
- 28 Personalia; vacatures
- 28 Colofon

## Philippe Givron: de fundamenten liggen op hun plaats

**Fix-IT, het transformatieproces bij IT, is tot de helft gevorderd. Inmiddels heeft iedereen zijn of haar positie in de nieuwe IT-organisatie ingenomen, maar er moet nog veel gebeuren op het gebied van projecten en het inregelen van processen. Een goed moment om aan Philippe Givron enige vragen te stellen over wat er tot nog toe is bereikt en over wat er nog aan werk valt te verzetten.**

### Waarom was het noodzakelijk om de organisatie van IST aan te passen?

Philippe Givron: "Alle ontwikkelingen, ook de meest recente, bewijzen dat de veranderingen echt noodzakelijk zijn. Fortis is geboren als een verzameling

OpCo's, maar is nu een echte groep aan het worden. Er wordt steeds meer tussen de OpCo's en over de grenzen samengewerkt. Dat is de toekomst."

"Tegelijk is het noodzakelijk om aan kostenoptimalisatie te doen, want iedereen op de markt werkt aan verbetering van processen en aan vermindering van kosten. Dat kunnen we beter globaal doen dan ieder apart. De strategie van Fortis is duidelijk. En die strategie biedt kansen voor iedereen."

### Hoe is Fix-IT tot nog toe verlopen?

"Met Fix-IT zijn we ongeveer halverwege. De fundamenten liggen op hun plaats. Fix-IT is niet alleen het inrichten van een nieuwe organisatie, met enkele technische consolidatieprojecten. Het is ook een verandering van perspectief, van werkwijzen, van gewoontes. Deze change is misschien wel de grootste uitdaging voor ons. Daarom besteden we daar veel



IST maakt plaats voor jong talent  
pagina 26

aandacht aan, in sessies voor de managers en de medewerkers.”

“Ik ben echt blij met de medewerking die we van de IT-collega's hebben gekregen. Dat begon binnen het MT en deze positieve sfeer heb ik teruggevonden overal in onze nieuwe organisatie. Vanaf het begin bestond er veel goede wil en veel openheid. Ik heb zeer weinig negatieve invloeden gezien. Daarvoor wil ik iedereen bedanken, want ik weet dat het moeilijk is; en daarom het belang van al onze krachten te bundelen! Voor sommige mensen was het voor maanden een periode van onrust. En toch bleef men werken, bleef men positief.”

gemeenschappelijk geworden. Voor de mensen uit release 3 is het pas begonnen, het zal nog enige maanden duren voordat zij de evolutie zien.”

“We hebben misschien één of twee beroepsprocedures gehad van mensen die zich helemaal niet terug konden vinden in hun nieuwe functie. Verder hebben maar weinig medewerkers ons de afgelopen anderhalf jaar verlaten. Ook dat is een positief signaal. Natuurlijk is het mogelijk dat enkele mensen minder tevreden zijn. Maar de nieuwe organisatie biedt andere uitdagingen en meer mogelijkheden dan vroeger, er is een grotere diversiteit aan jobs. We

Relationship Manager, en voor zijn projecten de IT Project Leader. Al onze interne bewegingen blijven daardoor zoveel mogelijk verborgen voor de klant.”

“Natuurlijk hebben wij soms moeilijkheden gehad. Maar een belangrijk signaal is dat wij tot nu toe geen enkel belangrijk IS-project hebben vertraagd. Wij hebben als IT alle IS-projecten kunnen ondersteunen en op tijd helpen opleveren. Een recent voorbeeld is de start van Cobra, eind april in Ierland.”

“Maar ik moet eerlijk zijn: we zijn nog tamelijk ver van wat ik zie als de echt ideale situatie. De dienstverlening aan onze klanten is op peil gebleven, maar heeft in vergelijking met twee jaar geleden geen spectaculaire vooruitgang gezien. Daar is nog veel te doen, maar daar krijgen we nu ook meer gelegenheid voor. De vruchten zullen we de komende maanden en in het volgende jaar plukken, om een nog meer klantgerichte organisatie te worden”

**IT is een grote organisatie geworden, over verschillende locaties verspreid. Brengt dit niet het gevaar van bureaucratie en verzuiling met zich mee?**

“Wij zouden niet overleven als er bureaucratie zou groeien. In een grote organisatie is er per definitie meer communicatie, meer overhead. Daarom ook het belang van cross domain-teams. Maar we zien ook dat er in de wereld grote bedrijven zijn die zeer succesvol zijn. Dat wil zeggen dat het zeker mogelijk is om groot en tegelijk uiterst efficiënt te zijn. Wij kunnen nu met één investering een nieuwe dienst leveren, niet voor 3000 mensen maar voor 30.000 mensen. Dat is onze kracht. Als we onze grootte goed gebruiken is dat een sterke troef. Maar tegelijk is het zeer belangrijk om te zorgen voor nauwe contacten met onze klanten.”

**IS is ook hard aan het werk, met Cityplan bij de bank, en Fortify bij de verzekeraar. Hoe is de samenwerking tussen IS en IT geregeld?**

“IS is inderdaad hard aan het werk en levert veel. Wij moeten hen daarin volgen. Soms moeten we zeer flexibel zijn, want de IS-plannen veranderen



Philippe Givron: “Als we onze grootte goed gebruiken is dat een sterke troef.”

**Is iedereen goed terecht gekomen in de nieuwe organisatie?**

“We hebben daar heel veel tijd in geïnvesteerd. De organisatie is volledig veranderd. Er zijn nieuwe teams gekomen. Veel mensen hebben nieuwe collega's gekregen en nieuwe verantwoordelijkheden.”

“We hebben in het begin gezegd dat iedereen een plaats zou krijgen in de nieuwe organisatie. Dat is ook gebeurd, in drie releases. De mensen van release 1 zijn inmiddels volop bezig in het nieuwe scenario. In release 2 gebeurt dat steeds meer, want in de technische teams zijn belangrijke nieuwe projecten

hebben de mobiliteit bevorderd, in functionele zin – en voor wie dat wil ook in geografische zin.”

**Hoe heeft de business dit proces ervaren? Is IT niet te veel met zich zelf bezig?**

“Bij zulke veranderingen is er altijd het risico dat wij te veel bezig zijn met onze eigen transformatie. Want die vraagt veel energie, laten we dat wel erkennen. Maar we hebben geprobeerd de mogelijke negatieve impact voor de klant te verminderen door vanaf het begin het principe van het Single Point Of Contact te hanteren. De klant heeft in principe maar één aanspreekpunt: de

soms, vanwege de strategie van Fortis. Om flexibel te kunnen zijn moeten we veel samenwerken, zowel binnen IT met onze cross domain-teams, als met IS.”

“Tweederde van de infrastructurele Fix-IT-projecten hebben een directe link met IS-projecten. Kostenbesparing is maar een van de drie aspecten. Het tweede aspect is de ondersteuning van de City-plan- en Fortify-projecten. Het derde aspect is de vernieuwing van de infrastructuur en de architectuur.”

### **Welke voordelen biedt TOPS, de samenwerking tussen IST en Operations? En wat merken de medewerkers hier van?**

“Het belang van TOPS is bevestigd in de discussies over ABN AMRO met andere banken. Bij bijna alle partners zien we deze gegroepeerde verantwoordelijkheid van IST en Operations. In wat wij het TOPS Extended MT noemen, ontmoeten wij ook de Business Operating Officers. Dat is een belangrijke plaats waar OPS en IST hun klant, de business, ontmoeten.”

“De gewone medewerkers, laten we eerlijk zijn, zien vandaag geen grote impact van TOPS. Maar in de toekomst zou het bevorderlijk kunnen zijn voor de mobiliteit tussen IST en Operations.”

### **Is IST flexibel genoeg om zich aan te passen aan mogelijke strategiewijzigingen van Fortis?**

“Sinds de heer Votron twee jaar geleden een nieuwe strategie heeft afgekondigd voor Fortis, hebben we veel bereikt. We hebben een nieuwe IST-organisatie op poten gezet, we hebben gerealiseerd wat van ons verwacht werd. Het is nu makkelijker geworden om onze plannen aan te passen als de ExCo-groep beslissingen neemt.”

### **Wat vind je van de uitkomsten van de Employee Motivation Survey? Wat gaat IT met deze uitkomsten doen?**

“De EMS heeft eind vorig jaar plaatsgevonden. Intussen hebben wij veel opleidingssessies en change sessies gehad. Die waren bestemd om een beter zicht te geven op de toekomst. Uit EMS blijkt dat er veel verwachtingen zijn, dat er veel te doen is. Werkgroepen zijn bezig geweest om deze opinies te vertalen naar concrete verbeteracties.”

“Heel veel punten hebben te maken met informatie en communicatie. Hoe groter de organisatie, hoe belangrijker deze zaken zijn. Communicatie is niet alleen een zaak van mij of het MT, het moet echt op alle niveaus en in alle richtingen

gebeuren. We hebben tien acties geselecteerd die we als MT IST zullen volgen, samen met HR.”

### **Zou je tot slot iets over je zelf willen vertellen?**

“Ik ben getrouwd en ben vader van twee zoons, van 16 en 18 jaar. Ik zou graag meer tijd besteden aan mijn gezin, dat is ook een belangrijke uitdaging voor mij. Ik ben gediplomeerd ingenieur in de fysica. Ik probeer nog steeds te volgen wat er gebeurt op dat gebied. Ik blijf nieuwsgierig, bijvoorbeeld naar hoe duizenden wetenschappers als team samenwerken bij het CERN.”

“Na mijn studie en militaire dienst heb ik enkele maanden op de universiteit gewerkt, in de operationele research. Daarna heb ik vanaf 1981 bij AG gewerkt als projectleider in application development. Vervolgens heb ik heel veel verschillende jobs gehad binnen IST.”

“Een grote hobby van mij is muziek, zowel luisteren als spelen. Ik speel hoorn in een klein kamermuziekensemble. Ook hier heb ik een probleem van tijd, maar ik blijf spelen. Als je een paar maanden stopt, verlies je een jaar.”

*Nico Spilt*

## Discovering the new IT organisation

This booklet is all about discovering IT, and discovering how IT will look like in the near future. Fortis IT currently is changing its organisation and way of working. In fact, IT is reorganising itself to face new challenges that lie ahead for Fortis as an international provider of banking and insurance services. The main objective of this booklet is thus to provide you with more details on how and why IT is changing.

This booklet can be found on FortisNet IST (IST Cross Border menu).

Please consider the environment and do not print this booklet unless absolutely necessary. Be also a contributor to the IT sustainability experience.





# Dominique Fagnoule: Mijn job is mijn passie

**Dominique Fagnoule is MT-voorzitter van IS Retail. In dit gesprek vertelt hij ons over de samenwerking met de business, over de plannen die hij heeft met IS Retail, waaronder de opbouw van een sterk Competence Center in Nederland, en over de voortgang van de grote projecten die IS Retail onder handen heeft.**



Dominique Fagnoule: “Ik werk bijna twintig jaar bij de bank. Van oorsprong ben ik burgerlijk ingenieur. Ik ben gestart in de telecom-dienst, waar ik zeer technisch werk deed. Geleidelijk ben ik meer functioneel werk gaan doen en zo steeds dichterbij de business gegroeid. Mijn job is voor mij mijn passie. Het is mijn doelstelling om de technologie in dienst van de business te stellen.”

## **Kun je iets vertellen over de manier waarop IS Retail samenwerkt met de business?**

“De relatie tussen business en IST zie ik als een partnership, een relatie waarin men samen de beste beslissingen neemt voor Fortis. Bij Retail hebben wij een zeer goede relatie met de business opgebouwd.”

“Een van de sleutels van ons succes is dat wij vanaf het begin een duidelijke architectuur hebben uitgebouwd, volledig in lijn met de business-strategie van Retail. Het is een cross channel-architectuur: de klant kan op elk moment kiezen welk kanaal hij wil gebruiken. Alle toepassingen zijn via elk kanaal bruikbaar. De gegevens die klanten of kantoren zien, komen altijd uit dezelfde bron en zijn dus altijd uniform.”

“De architectuur helpt ons ook om toepassingen te bouwen waarbij de klant centraal staat: de klant zit in het midden

van onze applicaties. Ook cross border: alle toepassingen die nu ontwikkeld worden, kunnen gebruikt worden in alle landen waar Fortis aanwezig is. Een eerste voorbeeld hiervan is Online Banking.”

“Fortis is een sterk bedrijf en een voorbeeld van succes op het gebied van cross border samenwerking. De informatica voor Retail is daar een goed voorbeeld van.”

## **IS Retail is verdeeld over verschillende landen. Ik neem aan dat jullie een bepaalde taakverdeling hebben afgesproken?**

“We hebben in ons MT sterke mensen, uit België, Nederland en Luxemburg. Voor Nederland zijn dat Patrick Huis in 't Veld en Cees Jongeling.”

“In de toekomst zullen we een duidelijke splitsing van activiteiten zien in Competence Centers. We moeten toe naar een situatie waarbij in België bepaalde competenties worden ontwikkeld, in Nederland andere competenties, en zo verder in andere landen. Het is voor mij zeer belangrijk dat er een eerlijke verdeling van taken plaatsvindt. We werken nu in Nederland aan de bouw van een Competence Center rond Client Relationship Management (CRM). Eind dit jaar moeten we hier een duidelijk beeld van hebben.”

“De continuïteit en de kwaliteit van onze dienstverlening vormt onze uitdaging. Het gaat hier over flexibiliteit, over een korte *time to market*. De business is zich snel aan het ontwikkelen, we krijgen steeds meer projecten. We zijn aan het groeien, dus we zullen iedereen nodig hebben. De mensen die vandaag bezig zijn met legacy-technologie, zullen getraind worden om zo veel mogelijk competenties te verwerven voor de technologie van de toekomst. Er zijn uiteraard activiteiten die verdwijnen, dat gebeurt altijd, maar er zullen andere activiteiten voor in de plaats komen.”

## **Hoe is de samenwerking met de andere ondersteunende diensten, zoals IT en Operations?**

“Onze relatie met IT is aan het veranderen. Binnen IT is men met Fix-IT bezig. Nieuwe klantteams werden gevormd, waardoor men dichterbij de business komt te staan dan een aantal maanden geleden. Iedereen is dus zeer positief bezig om de relatie met de business te verbeteren.”

“Ook de samenwerking tussen IST en Operations binnen TOPS is een stap vooruit. Doordat we nu een gemeenschappelijk MT hebben is het makkelijker om samen te werken, bijvoorbeeld op het gebied van Cobra. Een paar maanden geleden was dit een stuk minder eenvoudig.”

## Cobra is zeer belangrijk voor Retail. Zou je wat over de voortgang kunnen vertellen?

“Cobra is een omvangrijk programma, met drie onderdelen: Channels, Customer Relationship Management en Productie. Wat betreft Channels loopt het heel vlot. We zijn bezig met web banking en met self banking. De migratie naar Chorus in Nederland verloopt eveneens vlot.”

“Ook Customer Relationship Management is op het goede pad. We gaan starten met een CRM-systeem, een pakket dat aangeleverd wordt door Siebel en dat door alle kantoren en contact centers gebruikt zal worden. Het is een groot project, dat geleid wordt door Patrick Huis in ‘t Veld, in België en Nederland.”

“Het derde Cobra-luik is Productie. Momenteel zijn we bezig met een eerste stap in de implementatie van het pakket T24 van Temenos voor Nederland. Het is een zeer ambitieus project, maar de eerste resultaten ogen goed. We hebben ondertussen reeds een positieve ervaring opgedaan met T24 in Ierland. In minder dan zes maanden hebben we daar een activiteit kunnen opstarten met betrekking tot de joint venture die Fortis is aangegaan met An Post. We kunnen daar van het hele postkantoor netwerk gebruik maken, onder de naam Postbank.”

## Hoe is de werksfeer binnen jullie team? Hoe gaan jullie met cultuurverschillen om?

“In België had ik, elk jaar met Sinterklaas, de gewoonte om met mijn ploeg

samen te ontbijten. Van 8 tot 10 reserveerden wij het grote bedrijfsrestaurant en tijdens een ontbijt overliepen we de realisaties van het afgelopen jaar. Vorig jaar heb ik dat ook, voor de eerste keer, in Nederland en Luxemburg gedaan. Dat werd positief onthaald en het was zeer gezellig; vanaf nu is dat dus een traditie geworden.”

“Omgaan met cultuurverschillen is een leerproces. Soms gebruiken we dezelfde woorden met verschillende betekenis. Ook de manier waarop beslissingen worden genomen is overal anders. Maar als je dat beseft is het geen probleem!”

*Nico Spilt*

# Wat is Cobra?

**Het Cobra-programma bestaat uit drie onderdelen: Channels, Customer Relationship Management en Productie. Het T24-pakket van Temenos is geselecteerd als core banking-pakket voor Retail Bank Productie. We spraken hierover met de verantwoordelijke IS-projectleider, Frans Leijdekkers.**

Frans: “We hebben voor de invoering van T24 vier fasen gedefinieerd. Fase ‘Customer’ heeft betrekking op de klantgegevens. Het onderhoud van de klantgegevens gebeurt dan in T24. Deze gegevens worden gekopieerd naar Sprint; Sprint blijft dus werken zoals het nu ook werkt.”

“Fase ‘Consumer loans’ heeft betrekking op de consumentenkredieten: doorlopende kredieten en persoonlijke leningen. Deze kredieten worden overgenomen door CFG (Consumer Finance), waarbij Retail Bank optreedt als tussenpersoon of ‘broker’.”

“Fase ‘Daily banking’ heeft betrekking op rekeningen en betalingen, en wat daar allemaal bij hoort. Fase ‘Credits’ is gedefinieerd voor de zakelijke kredieten. Het zou kunnen dat de twee laatste fasen worden samengevoegd, maar daar is nog geen besluit over genomen.”

“We zijn in oktober 2005 van start gegaan. Dat ging heel vlot: binnen een half jaar was de keuze gevallen op het te gebruiken pakket. Daarna is er wat vertraging ontstaan.

Dat had onder andere te maken met de prioriteit die aan Ierland is gegeven. Daar is T24 onlangs live gegaan. In Ierland draait het pakket meer stand-alone, het is daar veel minder gekoppeld in de Cityplan-architectuur dan bij de Nederlandse implementatie.”

“De complexiteit zit onder andere in de infrastructuur: het pakket moet aansluiten op veel omliggende systemen. Er lopen heel veel projecten, zoals Ficus, SEPA, AMI. Uiteindelijk moet dat allemaal een keer samenkomen, moet het één systeem worden. Je hebt dus te maken met veel interfaces en met vragen over welke functies je in welke systemen onderbrengt.”

“Op dit moment zijn we met fase ‘Consumer’ zover dat de hoofdprocessen gedefinieerd zijn en dat we kunnen beginnen met de analyse en de bouw. De leverancier is hier bij betrokken om het pakket te parametriseren. Het pakket is zo flexibel dat je het meeste via parameters kunt instellen. Op een aantal gebieden zijn er wat aanpassingen nodig op het pakket; ook dat wordt door Temenos gedaan.”

“In Nederland bestaat het IS-team dat zich met Cobra bezighoudt uit 8 tot 10 mensen. Het definiëren van de processen en producten gebeurt in een crossborder organisatie. Vanuit Nederland leveren wij vooral de business-kennis en de specificaties. Het onderhoud zal gaan plaatsvinden bij een competentie center van Fortis in Polen; dat gebeurt zodra het pakket is geïnstalleerd en de leverancier zich heeft teruggetrokken.”

“Volgens de planning gaat fase ‘Consumer’ in het eerste kwartaal van 2008 in productie. Begin 2009 zouden we klaar moeten zijn. Dan is Sprint volledig vervangen door Cobra; in elk geval het online-gedeelte. Het zou kunnen dat er dan nog wel klein stukje legacy blijft draaien.”

*Nico Spilt*

# Boodschap aan alle TOPS-medewerkers

**Boodschap van Alain Deschênes, CIO, naar aanleiding van het biedingsvoorstel op ABN AMRO dat Fortis, RBS en Santander op 29 mei 2007 ingediend hebben.**

## Beste collega's,

Op dinsdag 29 mei 2007 heeft Fortis, in een consortium met Royal Bank of Scotland en Santander, een bieding op ABN AMRO voorgesteld. Ik wil u op de hoogte brengen van wat volgens het TOPS management de gevolgen van dit initiatief – indien het positief verloopt – voor de toekomst TOPS kunnen zijn. Dat zal in verschillende keren gebeuren; vandaag begin ik met een algemene inschatting van de veelvuldige uitdagingen die ons te wachten staan. Bij latere gelegenheden zal ik dieper ingaan op onze nieuwe uitdagingen en de nieuwe doelen die Fortis en TOPS zich stellen bij het aangaan van deze uitdaging.

Laat ons eerlijk zijn: fusies van deze omvang zijn complexe en langdurige ondernemingen. Maar vergeet ook niet dat Fortis al een behoorlijk aantal geslaagde fusies achter de rug heeft, en dat alle betrokken partijen, dus ook IST en OPS, inmiddels erg bedreven zijn in deze materie. Ik heb er dan ook het volste vertrouwen in dat dit een succes kan worden, en dat we een nieuw en beter Fortis kunnen realiseren voor onze klanten, ons personeel, en onze aandeelhouders.

Achteraf gezien, en vanuit verschillende hoeken bekeken, hebben we ons op iets als dit al voorbereid: met Cityplan hebben we een gemeenschappelijke, grensoverschrijdende bankarchitectuur opgebouwd die de basis vormt voor een veelvoud van projecten die onze werking transformeren. Het huidige voorstel betekent dat we nu de vruchten kunnen plukken van het gedane werk en dat we een gelijkaardige aanpak op grotere schaal gaan toepassen. We gaan dus een Cityplan voor een grotere city ontwerpen, en daarbij een aantal resultaten van onze projecten gebruiken. We zijn hier goed op voorbereid en kunnen de nieuwe situa-

tie dan ook met vertrouwen tegemoet zien. We hebben aanzienlijke inspanningen geleverd, we kunnen nu een deel van de oogst binnenhalen.

Indien deze overname er komt dan zullen onze rangen versterkt worden met een aanzienlijk aantal ABN AMRO-collega's. Zo 'n integratie verloopt nooit rimpelloos, maar ik ben ervan overtuigd dat het niet alleen zal lukken, maar dat het beter en sneller zal gaan dan in ons eentje.

Zoals u weet is Fortis onderdeel van een consortium, en uit wat we totnogtoe geleerd hebben blijkt dat hoe verschillend Schotten, Sjanjaarden, Belgen en Nederlanders ook mogen zijn, die nationaliteiten toch een sterke cultuur van IST- en OPS-professionalisme gemeen hebben. In de pers stellen sommigen Fortis voor als 'de kleinere partner' die aansluit bij veel grotere, meer gerenommeerde organisaties, maar ik zie dat heel anders. Ik beschouw ons als de partner die in vertrouwen genomen wordt door collega's met veel aanzien, omdat die onze grote IT- en OPS-vaardigheden onderkennen. Ik vorm mijn mening niet op basis van persartikels, maar aan de hand van de competentie, de energie en de toewijding van de mensen waar ik elke dag mee te maken krijg.

Ongetwijfeld vragen sommigen zich af waarom Fortis dit nu onderneemt. Het antwoord is dat de wereld rondom ons snel verandert, en de financiële industrie ook. Overal ter wereld, en vooral in Europa, zien we dat banken zich door fusies versterken om zo de leiders van de toekomst te worden. We kunnen onmogelijk zeggen: "Stop de wereld even, ik wil eraf". Laten we bij hen horen die de toekomst vorm geven, liever dan te zitten wachten op iemand die er ons een plaatsje in wil geven.

Anderen zullen vragen stellen over de invloed op tewerkstelling. Ja, er zal een



invloed zijn, maar we kunnen die beheersen gespreid over de komende jaren, gedeeltelijk door natuurlijk verloop. Laten we kijken naar de manier waarop Fortis op dit vlak de vorige succesvolle integraties heeft aangepakt: we hebben dat altijd op een sociaal verantwoorde manier gedaan, en in nauw overleg met de ondernemingsraad.

Maar voorlopig is het voorstel enkel gelanceerd, er is nog geen uitspraak, en in het licht van de omvang van het dossier en de controleorganen die betrokken zijn kan deze fase verschillende maanden aanslepen. Het is van essentieel belang dat we inmiddels op koers blijven, en binnen TOPS de huidige Fortis-strategie even goed blijven in de praktijk brengen als we totnogtoe hebben gedaan. Indien er veranderingen komen dan zal dat geleidelijk gebeuren, en zeer georganiseerd. Sommige van onze projecten zullen versneld worden, ander geheroriënteerd, maar voorlopig zal slechts een beperkt aantal mensen betrokken worden bij het opmaken van de plannen en het beter te leren kennen van ABN AMRO.

Ten gepaste tijde volgen er meer details over een aantal van de punten die hier aangesneden werden en om u deel te maken in mijn vertrouwen en vastberadenheid om te slagen op dit cruciale punt in de evolutie van ons bedrijf en de industrie waar het deel van uitmaakt.

*Alain Deschênes, Chief Information Officer*

# Automatiseringscommissie FBN

25 april 2007

## Crossborder testomgeving

Marc Van Hove ging in op de stand van zaken en de issues rond de crossborder testomgeving in relatie tot de projecten NFE Chorus en Ficus. Tevens werd stilgestaan bij de compliance-issues (scrambling van data).

De opgerichte Test en Release Taskforce (TRT) adresseert de integrale testomgeving. Een tweetal crossborder testomgevingen zijn nodig: een QA testomgeving met testdata uit productie, en een omgeving met dedicated geconstrueerde testdata. De verwachting is dat de eerstgenoemde testomgeving aan het einde van het jaar beschikbaar is, daarna wordt de tweede omgeving aangepakt.

De resterende tijd is kort en de risico's en afhankelijkheden zijn groot. Het volgende wordt aan het LDO gevraagd: go/no go-momenten definiëren; formuleren van de condities voor de 'go'; noodscenario's vaststellen.

Compliance heeft strikte condities geformuleerd waaronder er met productiegegevens mag worden gewerkt.

## FORS

Aan de hand van een presentatie gaven Benni Brems en Paul Verheylesonne een toelichting op FORS, waaronder het FOGAN Operating Model en de deployment van FOR binnen FBN. Onder andere kwamen de volgende punten aan de orde:

Er is een project gestart om de lokale SAP-systemen rechtstreeks aan FORS te koppelen. Dit zal een versnelling tot gevolg hebben.

De vraag of voldaan wordt aan de privacy-wetgeving en of er afstemming met Compliance plaatsvond wordt bevestigend beantwoord.

Met elke gebruiker van FOR wordt een

SLA afgesloten, waarin vastgelegd is wie, met welk doel, welke informatie gebruikt.

T.a.v. de 7\*24 uur ondersteuning vanuit IT wordt gemeld dat er stappen gezet worden om het 'follow the sun'-principe te ondersteunen m.b.t. incidenten en servicedesk. Er worden vorderingen gemaakt op het vlak van de stand-by regeling in België.

Het LDO zal een werkgroep formeren om tot prioriteitstelling te komen, waarbij de eerste prioriteit ligt bij de Cityplan-projecten en de RB-systemen.

Vastgesteld wordt dat er geen budgetten beschikbaar zijn voor de aansluiting van niet te vervangen systemen, maar dat in een aantal gevallen daar niet aan te ontkomen is.

## Cityplan FBN

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

Saphir – Cobra study. Conclusie na een tweetal crossborder workshops: Saphir voor FBN is akkoord, mits er duidelijkheid komt in de requirements van Saphir voor september/oktober dit jaar. Daarnaast wordt er in werkgroepverband nader geconcretiseerd aan welke andere voorwaarden voldaan moet zijn.

Status BPM. Vastgesteld wordt dat er crossborder veel spraakverwarring is t.a.v. de verschillende begrippen en de levels binnen ARIS. Prioriteit 1 is het op korte termijn helder maken van de procesinterfaces (tussen metiers).

DNB-bezoeken. DNB heeft inmiddels een viertal gesprekken gevoerd m.b.t. het Cityplan. Naast een sessie met het LDO zijn gesprekken gevoerd met Hans Jordens/Ton Hagens, Rob Kocks en Marcel Prins. Een afsluitend gesprek met Jan van Rutte gaat plaatsvinden in mei. DNB is positief over de inrichting en de activiteiten van het LDO.

## Voortgangsrapportage DNB Verbeterprogramma Security Management & Monitoring

Op de valreep is er enige vertraging opgelopen bij de afronding van fase 2 (vaststellen van eisen voor de actiepunten die een structurele benadering vragen) van het onderdeel Improving Security Management & Monitoring for International payments systems PAY NL. Afronding zal de komende weken geschieden.

15 mei 2007

## FCMC

John Pruim gaf een samenvatting van de bijeenkomst van het FCMC van 8 mei. De bijeenkomst stond in het teken van de review van de projectportfolio van het Cityplan, met onder andere een focus op mogelijke besparingen in 2007.

## Dashboardrapportage

Naar aanleiding van het dashboard kwam onder andere ter sprake:

De crossborder alignment bij Cobra Production is na diverse acties aan het verbeteren. Oplevering per 18 november is weer realistisch, maar blijft krap.

De juni-release van Fusion/Crystal-portal is een maand doorgeschoven, mede omdat de leverancier later levert.

Bij Chorus blijft alle aandacht gericht op het E2E testen. Er wordt door alle betrokkenen hard aan getrokken om de geplande datum (25 juni) te halen. Vanuit de AC wordt benadrukt dat het aspect kwaliteit voor iedereen zwaar moet meewegen.

## FORS

Onlangs vond een eerste sessie plaats m.b.t. het in beeld brengen van de consequenties van de aan te sluiten systemen. Eerste stap is het inschatten van de impact en de noodzaak. De verwachting is dat het aantal aan te sluiten systemen sterk beperkt kan blijven. Afronding van deze stap is voorzien op 22 mei.

*Martin de Borst, secretaris AC*



# Het Prosper Requirements-project

**Sinds begin dit jaar is een international team bezig met het definiëren van de processen voor het beheren en het ontwikkelen van requirements. Dit gebeurt in het kader het Prosper Programma van IST Process & Methods.**

Prosper ontwikkelt een consistente set processen. Doelstelling is om deze Fortisbreed in te zetten, zodat binnen Fortis dezelfde (proces)taal gesproken wordt en de efficiëntie en procesvolwassenheid van de organisatie in zijn geheel zal toenemen. In het team zitten vertegenwoordigers van CIO, IS FIN, IS FIB, IS FBBE, IS FBNL, IS FBLU en IT.

De ontwikkeling van alle processen gebeurt op dezelfde manier. Per een of meerdere hoog-niveauprocessen, oftewel procesgroepen, worden dezelfde stappen doorlopen. Uiteindelijk wordt het resultaat verwerkt in de PAL: Process Asset Library\*). De stappen worden uitgevoerd onder toezicht van het Prosper Core Team.

Procesgroepen die aan de orde komen zijn onder andere Release Manage-

ment, Requirements, Testing en Ontwerpen/Coderen. In vervolgprojecten, één per IS-pillar en één voor IT, wordt de feitelijke implementatie uitgevoerd onder eigen verantwoordelijkheid van de desbetreffende organisaties.

De keuze m.b.t. de indeling van processen en de soort processen is geïnspireerd door een aantal internationale standaarden, waaronder CMMI en ITIL. Sommige delen van Fortis zijn CMMI-gecertificeerd, andere nog niet. De ontwikkelde processen moeten IS-pillars makkelijker in staat stellen een certificering te halen op niveau 2 dan wel door te groeien naar niveau 3.

Op gebied van requirements onderkent CMMI twee procesgroepen, te weten:

- Requirements Management (RM)
- Requirements Development (RD)

De eerste groep dient beheerst te worden voor het halen van niveau 2 en de tweede voor niveau 3. RM is het planmatig omgaan met requirements d.m.v. onder andere een Requirements Management Plan en het gestructureerd registreren en wijzigen van requirements tijdens een project. Een project in dit kader is breder dan alleen een IS-ontwikkeltraject. Ook voor IT-projecten en voor software-onderhoud is RM van toepassing.

De vraag hoe requirements tot stand komen wordt beantwoord door de procesgroep RD, waar technieken aan de orde komen om requirements te formuleren en te valideren. Hier gaat het dus om het boven tafel krijgen van de juiste requirements. Het onderkennen van verschillende niveaus van requirements is hiervan een voorbeeld. Is een requirement een Business Requirement (BR), een System Requirement (SR) of een Component Requirement (CR)?

Hieronder een voorbeeld van een denkbeeldig agenderingssysteem MEET, waarbij de verschillende niveau's worden geïllustreerd.

MEET-BR-020, Users shall not wait more than 5 seconds before the agenda of another user from the same site is displayed.

MEET-SR-009, AutoResourcesPerf, When a solution within constraints exists, the MEET System shall find it within 5 seconds at most when 20 users are using the feature simultaneously.

MEET-CRAF-053, OptiEngPerf, The Optimisation Engine shall find a solution to problem A53 in less than 1 second running on a Hexium 5GHz with 512 Mo RAM available.

De SR is afgeleid van de BR, en de CR van de AutoFind-component is afgeleid van de SR.

Het eerstkomende doel in het project is om medio juli de eindproducten op te leveren die in pilots gebruikt kunnen worden. Hierbij moet je denken aan een RM-standaard, templates, checklist, guidelines en trainingmateriaal, bijvoorbeeld het Requirements Management Plan-template. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de reeds bij Fortis aanwezige kennis en praktijk.

De standaard stelt zaken aan de orde als:

- Kenmerken waaraan een goede requirement voldoet zoals: identificeerbaar, ondeelbaar (atomair) en eenduidig zijn, verifieerbaarheid, etc.
- Attributen om requirements mee te managen zoals: ID, volwassenheids-status, bron(nen) en auteur.

## CMMI

De afkorting CMMI staat voor Capability Maturity Model® Integration. Dit is een model ontwikkeld door het Software Engineering Institute (SEI) verbonden aan de Carnegie Mellon University. Het model schetst een vijftal niveaus van volwassenheid waarop (software) engineering kan worden bedreven. Het is gebaseerd op een groot aantal praktijkvoorbeelden. Het model beschrijft een natuurlijke volgorde van de te verbeteren aandachtsgedichten. Zo is bijvoorbeeld Requirement te verbeteren voordat Test-processen verbeterd worden.

<http://www.sei.cmu.edu/cmmi/cmmi.html>

\*) De PAL is te vinden op FortisNet onder IST Cross Border => Project Solutions Competence Center (PSCC) Process Asset Library (PAL) Clarity.



**Rodolphe Arthaud**

Rodolphe is door Fortis ingehuurd als expert op het gebied van Requirements, CMMI en het invoeren van procesverbeteringen in organisaties. Sinds 2002 heeft hij zich gespecialiseerd op dit vlak. Hij heeft meer dan 20 jaar ervaring op het gebied van software-engineering, methodieken en tools. Hij heeft onder andere meegewerkt aan UML 1.4.

Over process improvement zegt hij dat het volgende principe van toepassing is: "It's not what we eat but what we digest that makes us strong" – Sr. Francis Bacon

[rodolphe.arthaud@fortis.com](mailto:rodolphe.arthaud@fortis.com)

Soms is het een lastige klus, enerzijds door de grote verscheidenheid van de binnen Fortis gehanteerde praktijk, en anderzijds doordat er veel raakvlakken zijn met andere processen die ook nog in ontwikkeling zijn zoals Prosper-Test en Prosper-Technical Solution. Het team wordt echter bezielend geleid door Rodolphe Arthaud, die zeer ervaren is op dit gebied (zie kader). Door het geven van een tweedaagse cursus heeft hij het team op hetzelfde niveau gebracht en de kennis bij velen verdiept. Het team wordt ondersteund door Daniëlla Verstraete.

Heb je vragen, neem dan contact op met een van de Nederlandse leden van het team of met Rodolphe of Daniëlla.

*Rodolphe Arthaud, PL, domain expert*  
*Daniëlla Verstraete, coördinatie*  
*Kees Zwinkels, IS FBNL*  
*Hans Smorenberg, IS FIN*  
*Theo Vesseur, IT Operations Methods & Standards*  
*Fred Jonkhart, IT SDS Dev.Supp.*

Algemene informatie betreffende het Prosper-programma is te vinden op FortisNet onder IST Crossborder => IST Process & Methods.

## Project PRIMA van start

De toenemende professionalisering van IST FIN wordt steeds zichtbaarder. Ein april is het project PRIMA (PROfessionaliseren en Integreren MANagementrapportages) van start gegaan.

De doelstellingen van PRIMA zijn ambitieus: het verbeteren van de aansluiting tussen de gerapporteerde informatie en de werkelijke informatiebehoeften van de doelgroepen waaraan IST FIN rapporteert. Om dit te realiseren wordt per doelgroep de informatiebehoefte geïnventariseerd en het rapportageproces beschreven, waarna de nieuwe rapportages worden opgeleverd. Dit alles met gebruikmaking van de reeds aanwezige kennis over rapportages, processen en bronsystemen.

Stuurgroepvoorzitter van het project Joop Aalbers is zeer enthousiast: "We hebben een aantal PRIMA gekwalificeerde collega's gevraagd voor dit project en het plan dat er nu ligt is veelbelovend. We hopen dat dit project het sturen op de (beoogde) resultaten van SHIFT verder helpt door gericht en beter te rapporteren."

Representanten uit de doelgroepen (12) binnen IST worden binnenkort benaderd voor participatie aan een workshop – en niet alleen de doelgroepen, want we kennen tegenwoordig ook een rapportagelijnen naar Group Services (CIO Office) van Alain Deschênes.

*Heb je nog suggesties of ideeën voor verbetering van de huidige rapportages, neem dan contact op met projectleider Samuel van Eeghen.*

# Project Start Architectuur-programma: hoe staat het ermee?

**In december 2006 is het Project Start Architectuur (PSA) training- en coachingprogramma van start gegaan. Meer dan 400 architecten, designers, projectleiders en teamleiders van de IS-pillars, IT en het CIO Office hebben de basis cursus 'PSA Fundamentals' gevolgd. Bijna 100 architecten hebben ook nog de vervolgcursus 'PSA Advanced' gedaan.**

Daarnaast zijn bij zowel IT als bij de IS-pillars architecten en projectmedewerkers gecoacht bij het daadwerkelijke schrijven van de PSA. Er is dus veel gebeurd de afgelopen maanden. Waar staan we nu en hoe gaan we verder?

## Inleiding

Het achterliggende doel van het PSA-programma is om de volwassenheid van de architectuurpraktijk van Fortis IST over alle bedrijfsonderdelen heen binnen

de Benelux op een hoger plan te brengen. De PSA is een van de eerste architectuurproducten die (verder) wordt geïmplementeerd. De PSA is een belangrijke stap waarbij architectuur naar de projectomgeving wordt gebracht.

Het document dient als een soort "handshake" tussen architectuur en projecten. Op hoog niveau wordt de oplossing geschetst die door het project zal worden opgeleverd. Hierbij

worden ook alle geldende principes, richtlijnen, normen en standaards – kortom de Reference Architectures – die voor het project relevant zijn, staan in de PSA beschreven. Dit gebeurt voor zowel de business-, de informatie-, de technische als de security-architectuur.

Het doel van het PSA training- en coachingprogramma is om de betrokkenen bij projecten bekend te maken met het doel en de inhoud van de PSA, en om de architecten in staat te stellen kwalitatief goede PSA's te schrijven. Wat is er allemaal gedaan om dit doel te bereiken?

## Training

Allereerst is er, voordat de training en coaching van start zijn gegaan, een nieuwe template voor de PSA opgesteld. Ook is als onderdeel van de template een nieuw model geïntroduceerd voor

## Le programme « Project Start Architecture » : état des lieux

**Le programme de formation et d'accompagnement « Project Start Architecture » (PSA) a été démarré en décembre 2006. Plus de 400 architectes, concepteurs, chefs de projets et chefs d'équipe des Piliers IS, d'IT et de Group Services Architecture ont suivi le cours « PSA Fundamentals ». Une centaine d'architectes ont également suivi le cours « PSA Advanced ».**

D'autre part, les architectes et les collaborateurs de projet d'IT et des Piliers IS ont été assistés lors de la rédaction proprement dite de certains PSA. Il s'est donc passé beaucoup de choses au cours des mois derniers. Où en est-on, et comment se présente la suite?

## Introduction

L'objectif du programme PSA est d'élever la pratique de l'architecture au sein de Fortis IST, touchant toutes les unités Fortis au Benelux, à un niveau supérieur, plus mûr. Le PSA est un des premiers produits d'architecture à être mis en place et développé plus en détail. Il est une étape importante, rapprochant l'architecture et

l'environnement de projet.

Ce document sert donc de pont entre ces deux éléments. La solution envisagée par le projet est esquissée à haut niveau. Lors de cette esquisse, tous les principes, directives, normes et critères - bref, les architectures de référence - s'appliquant au projet sont mentionnés. Cette démarche est suivie pour chaque niveau d'architecture : business, information, technique et sécurité.

L'objectif du programme de formation et d'accompagnement PSA est de familiariser les personnes impliquées dans les projets avec l'objectif et le contenu des PSA. Il vise également à permettre aux architectes d'écrire des PSA de bonne qualité. Quelles

ont été les actions entreprises pour réaliser cet objectif ?

## Formation

Tout d'abord, avant le démarrage des formations et de l'accompagnement, un nouveau template a été établi pour le PSA. Un nouveau modèle a été intégré dans ce template pour décrire l'architecture technique (l'infrastructure).

Le template PSA a été introduit au cours de la formation, et il est disponible sur FortisNet (IST Cross Border > CIO Architecture > Reference Architecture > PSA)

Plus de 400 collaborateurs de Fortis Benelux ont suivi le cours « PSA Fundamentals » d'une demi-journée, donné aux Pays-Bas, en Belgique et au Luxembourg. Les groupes étaient mixtes. En effet, à part les architectes, ils comprenaient également des chefs de projets, des responsables de projets, des chefs d'équipe et des concepteurs.

de beschrijving van de technische (infra-structurele) architectuur.

De PSA Template is tijdens de training geïntroduceerd en is te vinden op Fortis-Net (IST Cross Border > CIO Architecture > Reference Architecture > PSA).

Ruim 400 medewerkers van Fortis Benelux hebben de PSA Fundamentals-training van een halve dag gevolgd. De trainingen zijn zowel in Nederland, België als in Luxemburg gegeven. De groepen hadden een gemengde samenstelling. Behalve architecten waren ook projectleiders, projectmanagers, teammanagers en ontwerpers vertegenwoordigd.

De training was gericht op het doel en de inhoud van de PSA. Maar ook het gehele proces van de totstandkoming van de PSA, vanaf intake tot en met validatie, is verduidelijkt. Wie speelt welke rol daarin en wat is de follow-up in de Project Lifecycle (Prince2).

Tijdens de Advanced-training lag de nadruk vooral op het inhoudelijke schrijven van de PSA door architecten aan de hand van een case.

De trainingen zijn positief gewaardeerd. Naast dat een aantal zaken zijn verduide-

lijkt tijdens de trainingen, zijn ook de nodige discussies gevoerd. Een van de belangrijkste discussie-onderwerpen was de mate van detail van de PSA. Zie hierover verderop meer. De behoefte aan goede praktijkvoorbeelden is groot.

## Coaching

Aanvullend op de training is ondersteuning geboden bij het daadwerkelijk opstellen van PSA's. Bij de IS-pillars en bij IT zijn coachingactiviteiten uitgevoerd zoals workshops, presentaties, individuele coaching bij het schrijven van een PSA en het reviewen van PSA's.

De belangrijkste aandachtspunten die zijn geadresseerd zijn de verschillende rollen in het PSA-proces. Welke architecten moeten welke inbreng leveren? Daarnaast zijn ook andere vragen besproken zoals: op welk moment in de Project Lifecycle moet de PSA zijn opgeleverd (vóór de oplevering van de PID)? Tot op welk detailniveau moet de PSA worden beschreven? In de dynamiek van de projectenomgeving wordt vaak om meer detailinformatie gevraagd zoals kosten en resources. Hoort dit nog in de PSA of niet?

Bij al dit soort vragen die in de dagelijkse praktijk spelen zijn de medewerkers ondersteund en een stapje verder geholpen.

## Waar staan we nu?

Door de trainings- en coachingactiviteiten is de bewustwording ten aanzien van de PSA en de processen eromheen gegroeid. Vooral de rollen en de verantwoordelijkheden in het proces zijn duidelijk geworden. Naast de nieuwe template zijn een aantal richtlijnen opgesteld (best practises) die praktische ondersteuning kunnen bieden. Architecten zijn nu beter in staat een kwalitatief goede PSA te schrijven.

Aan de ene kant is er een goede start gemaakt, maar we zijn er nog niet. De PSA's die nu worden opgeleverd zijn beter dan voorheen, maar ze zijn nog niet op het niveau dat wordt nagestreefd. Dit is ook wat verwacht mag worden van een dergelijk invoeringsproces. Het is reëel om hier één tot anderhalf jaar voor te rekenen. Dat komt mede doordat er meer factoren meespelen die leiden tot een kwalitatief goede PSA.

De PSA is gelanceerd terwijl de referentie-architecturen veelal nog ontbreken. ►

La formation était axée sur l'objectif et le contenu des PSA. Mais elle comprenait aussi une explication sur l'ensemble du processus de création du PSA, de la prise de contact entre personnes impliquées jusqu'à la validation, ainsi que sur les rôles et l'intégration dans le Project Lifecycle (Prince2).

Au cours de la formation spécialisée, l'accent a été mis surtout sur la rédaction du contenu d'un PSA par les architectes, en partant d'un cas dans la pratique.

Les formations ont été vivement appréciées. Non seulement un certain nombre de points ont été éclaircis au cours des formations, mais celles-ci ont donné lieu à des discussions très utiles. Un des sujets abordés dans ces discussions a été le niveau de détail des PSA. Ce point est décrit plus bas. Le besoin d'avoir de bons exemples tirés de la pratique est grand.

## Accompagnement

En complément à la formation, un accompagnement a été proposé pour la rédaction proprement dite des PSA. Des activités d'accompagnement ont eu lieu pour les Pilliers IS et pour IT sous la forme d'ateliers,

de présentations, et d'assistance personnelle pour la rédaction et la validation des PSA.

Les points abordés les plus importants ont été les différents rôles dans le processus PSA. Quels architectes doivent apporter quelle contribution ? D'autres questions ont été également soulevées comme par exemple, le moment opportun dans le Project Lifecycle pour livrer le PSA (avant la livraison du PID). Et quel niveau de détails le PSA doit aborder. Dans la dynamique d'un projet, il est souvent demandé des informations assez fouillées sur les coûts et les ressources. Or, est-ce bien un objectif du PSA, ou non ?

Les collaborateurs ont été accompagnés dans toutes ces questions posées par la pratique quotidienne, ce qui leur a permis de les dépasser.

## Où en sommes-nous ?

Les formations et l'accompagnement ont permis de sensibiliser aux PSA et aux processus qui les entourent. En particulier, les rôles et les responsabilités dans le processus sont devenus plus clairs. En plus

du nouveau template, un certain nombre de directives ont été rédigées (meilleures pratiques), offrant ainsi un soutien pratique. Les architectes ont maintenant un bon outil pour rédiger des PSA de haut niveau.

Les choses démarrent bien, mais nous n'avons pas encore fini, loin de là. Les PSA remises aujourd'hui sont certainement de meilleure qualité, mais n'atteignent toujours pas le niveau souhaité. C'est d'ailleurs assez prévisible, nous n'en sommes encore qu'à l'introduction. Il est réaliste de compter sur une période de un an à 18 mois. En effet, il convient de ne pas oublier que d'autres facteurs jouent également un rôle dans la qualité des PSA.

Par exemple, le programme PSA a été lancé, mais la majeure partie des architectures de référence manque encore. D'autre part, les processus et produits de projet, d'architecture et de conception ne sont pas encore repris complètement dans le programme. C'est ce qui explique la tendance à vouloir reprendre des informations détaillées dans la PSA. Ce qui conduit à des gros volumes peu lisibles, qui ne rendent pas justice à l'idée initiale du PSA. Nous insistons donc : utilisez et ►

Daarnaast zijn ook de volledige project-, architectuur-, en ontwerpprocessen en -producten nog niet ingevoerd. Hierdoor bestaat de neiging om veel detailinformatie in de PSA te stoppen. Dit leidt tot dikke en moeilijk leesbare PSA's die het oorspronkelijke doel van de PSA niet meer dienen. Dus de boodschap blijft: gebruik en beschrijf de PSA 'high level', zoals het bedoeld is.

### Hoe gaan we verder?

Het PSA training- en coachingprogramma liep eind maart ten einde. Maar hiermee is het proces niet gestopt. De PSA Fundamentals en de PSA Advanced training zullen als reguliere trainingen in het trainingsaanbod van Fortis worden opgenomen. Ze zullen ook worden aangekondigd op FortisNet. Dus iedereen die de kans heeft gemist kan de training alsnog gaan volgen!

Voor de verdere ontwikkeling van de PSA Practice is het goed om vooral van elkaar te leren. Maak gebruik van de architectuur-community. Maak ook gebruik van de kennis bij Group Services Architecture (GSA) of bij IT Architectuur, de initiatiefnemer van dit programma, als centraal aanspreekpunt voor alle architectuurontwikkelingen.

Praat met collega's, wissel ervaringen uit en ontwikkel op die manier een Fortis 'best practice'.

Op dit moment zijn vooral de informatie- en de technische architectuur goed belegd binnen de organisatie. De business is in de meeste gevallen nog niet aangesloten op het architectuurproces. Een toekomstige stap zal zijn om ook de business op het PSA-proces te laten aansluiten. En een andere belangrijke vervolgstap is het verder invullen en vastleggen van de referentiearchitecturen en de inrichting van de verdere architectuurprocessen en -producten.

Als iedereen het uiteindelijke (lange termijn) doel voor ogen houdt en tegelijkertijd pragmatisch omgaat met de problemen van de dag, maar boven alles goed met elkaar blijft communiceren, dan blijven we op de goede weg.

### Doelstellingen van de PSA:

1) Fortis in staat stellen om veranderingen op een gestructureerde manier door te voeren. Om dit doel te bereiken, zal de PSA:

- Architectuurreferenties leveren die relevant zijn voor het project.

- Aantonen dat projectresultaten passen binnen het grotere geheel van business, informatica en IT.
- Verzekeren dat architectuurrisico's in de bouw zijn onderkend.
- Kunnen onderbouwen wanneer er wordt afgeweken van de architectuur.
- Verzekeren dat expertise en bestaande componenten worden hergebruikt als dat mogelijk is.

2) Het management in staat stellen om zich te committeren aan en besluiten te nemen over doelgerichte oplossingen, in een vroeg stadium van het project. Om dit doel te bereiken, zal de PSA:

- Inhoud leveren op hoog niveau voor wat betreft de scope van het project.
- Voorkomen dat er later tijdens het project discussies ontstaan.

*Henk Houtzager, Jean-Louis Walnier*

décrivez la PSA à un haut niveau, comme prévu.

### Et maintenant ?

Le programme de formation et d'accompagnement PSA s'est terminé fin mars. Mais ce ne signifie pas la fin du processus. PSA Fundamentals et PSA Advanced continueront à être proposés parmi les formations permanentes habituelles proposées par Fortis. Ils seront également annoncés sur FortisNet. Donc, pas de panique, ceux qui ont raté la première édition pourront se rattraper!

Afin de pouvoir développer les Pratiques PSA, il est essentiel de tirer les leçons des expériences de chacun. Utilisez la communauté de l'architecture ! Mais également les connaissances de Group Services Architecture (GSA) ou d'IT Architecture, les initiateurs du programme. Ils sont là pour vous répondre sur tous les développements en matière d'architecture. Parlez avec vos collègues, échangez vos expériences, les meilleures pratiques Fortis en sortiront renforcées !

En ce moment, ce sont surtout les niveaux d'architecture de l'information et d'architecture technique qui sont bien étoffés dans l'organisation. Par contre, dans la plupart des cas, les activités ne sont pas connectées sur le processus d'architecture. Une étape suivante sera donc d'opérer cette connexion. Une autre sera de compléter et de fixer les architectures de référence, et d'aménager les autres processus et produits d'architecture.

Tant que chacun de nous ne perd pas de vue l'objectif final, à long terme, tout en continuant également à faire preuve de pragmatisme face aux problèmes quotidiens, et surtout, s'efforce en permanence d'utiliser au mieux la communication, nous resterons sur la bonne voie.

### Objectif de la PSA

- 1) Permettre à Fortis de mettre les changements en œuvre de façon structurée. A cette fin, la PSA :
  - Pose les références d'architecture s'appliquant au projet.
  - Garantit que les résultats du projet entrent dans les objectifs plus généraux des

activités, de l'information et des TIC.

- Assure l'identification des risques liés à la conception d'architecture.
  - Fournit une justification de toute déviation à l'architecture.
  - Garantit une réutilisation de l'expertise, et des éléments existants, là où c'est possible.
- 2) Permettre à la direction de s'engager et de prendre les décisions sur des solutions cibles à un stade précoce d'un projet. A cette fin, la PSA :
- Fournit le contenu à un haut niveau décrivant la portée du projet.
  - Évite les discussions plus tard au cours du projet.

*Jean-Louis Walnier, Henk Houtzager*



# FICUS is gereed voor CHORUS

**CHORUS, het shared platform voor de verwerking van effectentransacties, gaat binnenkort live voor Nederland. Retail Banking Nederland zal dan de eerste gebruiker zijn van dit nieuwe platform.**

CHORUS kan echter niet zonder FICUS, het internationale klantensysteem ('referential') van Fortis. In FICUS moeten de klantgegevens beschikbaar zijn die CHORUS nodig heeft. In het geval van Retail Banking Nederland zijn dat de klantgegevens uit Sprint. Dat bestand is begin maart opgeladen in FICUS. Een grote operatie, omdat het om bijna drie miljoen klanten gaat.

We spraken hierover met Koen Tierens, programmamanager FICUS, en Eddy Moyson, IS programma-manager CHORUS. Hun teams hebben nauw samengewerkt bij de ontwikkeling, het testen en het uiteindelijk in productie nemen van FICUS. Zij spreken van een belangrijke mijlpaal in het Cityplan-programma.

Koen Tierens: "Ons uitgangspunt is dat FICUS drie maanden voor de uitrol van een bepaalde applicatie in productie aan-

een aantal databases moeten installeren."

Behalve deze technische aanpassingen moesten er ook de nodige wettelijke en compliance-zaken geregeld worden. Het is immers niet zonder meer toegestaan om gegevens van Nederlandse klanten over de grens, in een Belgische database, op te slaan. Een van de uitgangspunten is het *need to know*-principe: medewerkers mogen alleen die gegevens zien die ze voor hun werk nodig hebben. Een Belgische bank-employé mag bijvoorbeeld geen NAW-gegevens opvragen van Nederlandse klanten.

Eddy Moyson: "Op 8 en 9 maart werden een kleine drie miljoen klanten in FICUS overgenomen uit Sprint. Het gaat hier om de klant- en rekening-informatie, niet de posities van de rekeningen. Hieronder bevinden zich zo'n 60.000 effectenrekeningen, die op het CHORUS shared platform terecht zullen komen. Sprint is master, dat wil zeggen dat mutaties in de Sprint-database leidend zijn. Dagelijks worden deze mutaties doorgegeven aan FICUS. Daarnaast vindt er wekelijks een reconciliatie plaats, waarbij wordt gecontroleerd of Sprint en FICUS nog wel synchroon zijn."

De hele operatie heeft ongeveer 22 uur geduurd. Er waren wat hobbels in de weg, waardoor men



op vrijdag 9 maart pas zeven uur later kon beginnen dan gepland. Daardoor moesten er tot 2 uur 's nachts mensen aan boord blijven. Daarna moest er nog een batchverwerking plaatsvinden, die zaterdagmiddag 10 maart was afgerond. Maar verder is alles zonder noemenswaardige problemen verlopen.

Eddy: "Het succes is enerzijds te danken geweest aan de goede cross-border samenwerking tussen de betrokken teams. Anderzijds hebben we baat gehad bij de methodologie die we voor dit soort exercities hebben ontwikkeld. Deze bestaat uit een aantal *dress rehearsals* en een laatste generale repetitie. Deze methode zullen we ook bij volgende gelegenheden toepassen."

En volgende gelegenheden zullen er genoeg zijn. Zo is men nu bezig met de voorbereiding van de migratie van de effectenposities vanuit Europort, het huidige NL effectensysteem, naar het CHORUS shared platform. Vanaf maandag 25 juni moeten de eerste effectentransacties in Nederland via CHORUS plaatsvinden. Spannend maar leuk, aldus Koen en Eddy: wij voelen de adrenaline al!

*Nico Spilt*



wezig moet zijn, zodat we geen timing-problemen hebben. Voor CHORUS, dat eind juni in productie gaat, betekende dat we de Sprint-populatie in maart in FICUS opgeladen moesten hebben. Voordat we dat konden doen, moesten in FICUS nog extra architectuurzaken worden geregeld. We hebben ook bijkomende schermen moeten ontwikkelen en

*Dit artikel verscheen eerder in ION (IS Operations News), het blad bestemd voor de medewerkers van IS Operations. Dit blad is ook te vinden op FortisNet. Ga naar de homepage van IST Nederland en klik dan op "Nieuwsbrieven".*

# Outsourcing van de Tandem

**Het Tandem-platform gaat verdwijnen, is een paar jaar geleden besloten. Er vinden geen nieuwe ontwikkelingen meer op plaats, maar de continuïteit van de systemen die er op draaien moet nog wel enkele jaren gegarandeerd blijven. Besloten is om hiervoor een externe partij in te schakelen. We spraken hierover met Marcel Gijsbertsen en Richard Booij, twee leden van de stuurgroep die voor dit outsourcingtraject verantwoordelijk is.**

Tandem gaat verdwijnen. De drie systemen die er op draaien zullen worden vervangen. MMfW wordt vervangen door Fortis Connect (project Electra), IPSy wordt vervangen door Midas+ (project Sirius), en Online Banking for Private wordt hetzij OLB Zakelijk, hetzij Fortis Connect; hierover is nog geen beslissing genomen.

Het principe van de tandem kennen we natuurlijk uit de fietswereld. Volgens datzelfde principe zijn ook computers gebouwd: volledig dubbel uitgevoerd, zodat als één helft uitvalt, de andere helft het werk blijft doen. Dit soort computers werd en wordt veelvuldig gebruikt in omgevingen waarbij de continuïteit voorop staat, bijvoorbeeld bij online betalingssystemen.

Platforms als Tandem en Stratus hebben hun succes hier aan te danken, maar de techniek heeft niet stilgestaan. Ook mainframes en platforms als iSeries en pSeries gaan tegenwoordig nauwelijks meer down. Daarnaast zijn voor kritische applicaties *failover* infrastructuren gebouwd.

Bij Fortis Bank draaien nog enkele systemen op een Tandem-platform. Dat zijn:

- Money Manager for Windows (MMfW): elektronisch betalingsverkeer voor de zakelijke markt;
- Online Banking for Private Banking (OLB PRB): internetbankieren voor de klanten van Private Banking;
- International Payment System (IPSy): een cash-managementsysteem voor de zakelijke markt.

De zakelijke klanten van Fortis Bank beschouwen de 24-uurs beschikbaarheid van deze systemen als een vanzelfsprekendheid. Vandaar dat IST veel aandacht heeft voor de continuïteit van het Tandem-platform en de applicaties en infrastructuur. Enkele jaren geleden is echter besloten dat de





Richard Booij: “De Tandem is geen strategisch platform meer, maar een tactisch platform, waarop geen nieuwe ontwikkelingen meer plaatsvinden. De applicaties zijn aan het eind van hun leven. Daarom is besloten om beheer en ontwikkeling uit te besteden aan een externe partij, zodat we de interne mensen die er nu nog bij betrokken zijn kunnen inzetten op nieuwe projecten.”

Marcel Gijsbertsen: “In de Tandem-infrastructuur wordt niet meer geïnvesteerd, alleen de investeringen ingegeven

door life cycle management worden nog uitgevoerd. We moeten immers wel denken aan de continuïteit en compliance. Eigenlijk kunnen we de mensen van IS en IT niet meer aan het werk houden op dit platform. Uitdagende projecten voor de Tandem zijn er niet meer op IS- en IT-gebied. Aan de andere kant heb je wel mensen nodig als zich problemen voordoen. Ook buiten kantooruren. Dan kom je op het begrip sourcing uit als mogelijk alternatief.”

Marcel: “Na een uitgebreid RFI/RFP- en onderhandelingstraject viel de keus op YoungWood Solutions als vendor.

Deze partij verzorgt de complete IST-dienstverlening, gebaseerd op de SLA's die IST heeft met haar business. In intensieve samenwerking met CPO, Legal, IS en IT is er een contract en een SLA opgesteld voor drie jaar tussen IST en de vendor. Alleen het monitoren – de brugfunctie – blijven we zelf doen. De Tandem-hardware blijft in Woerden staan. Daarnaast blijft de uitwijkmachine in Utrecht. Een verhuizing naar de site van de vendor zou te veel risico en kosten met zich meebrengen.”

Richard: “De bestaande inhuur van beheerders bij IT is overgeheveld naar YoungWood, net als de externe medewerkers bij IS. Een paar jaar geleden was er bij IT nog een groot Tandem-team, een kleine 10 man, en er waren twee ontwikkelteams met ongeveer 40 man. Dat is steeds minder geworden. Logisch, want op een gegeven moment is een betaalverkeerproduct uitontwikkeld.”

Marcel: “Daarnaast brengt het besluit om de dienstverlening van het Tandem-platform uit te besteden ook nog geld op. Dan hebben we het niet over miljoenen maar toch een aanzienlijk bedrag. Dit was niet de hoofdreden om de sourcing in gang te zetten maar is wel mooi meegenomen. Verdere kostenbesparingen waren bij IST namelijk niet mogelijk, je hebt een bepaalde minimumcapaciteit nodig om een platform aan de praat te houden: minimaal drie of vier mensen die hun kennis actueel moeten houden. Maar als je (projectmatig) geen werk voor ze hebt is dat moeilijk. Voor een externe partij is dat makkelijker, die kan snel extra mensen inzetten als dat tijdelijk nodig is en verminderen in rustiger perioden.”

Alle mensen van YoungWood zitten in Rotterdam/Blaak en worden aangestuurd door een servicemanager van YoungWood. Die is het contactpunt voor de lijnorganisatie van IS (MCP) en IT. Voor Fortis Operations, de functioneel eigenaar van het systeem, verandert er weinig: de werkprocessen en de projectprocessen blijven hetzelfde. Het contract met YoungWood loopt tot april 2010. Volgens het Cityplan moet het dan afgelopen zijn met de Tandem.

Nico Spilt



## CINQ: nieuw navraag- en klachtensysteem

CINQ staat voor Client Inquiry System. Het is een eenvormig, geïntegreerd navraag- en klachtensysteem dat inmiddels operationeel is bij de Customer Services & Support-afdelingen van Operations in Nederland. Ook de afdeling Klachtenservice (de zogenoemde ombudsdienst) van Retail Banking Nederland gebruikt voortaan CINQ en heeft daarmee direct zicht op alle navragen.

Het systeem CINQ stelt de medewerker in staat navragen en klachten van klanten doorzichtiger, eenduidiger en accurater in te voeren. Een en ander leidt tot een betere registratie en tot meer gedocumenteerde dossiers, waardoor de kwaliteit van de klantenservice toeneemt.

“De behandeltijd van navragen en klachten blijft ongeveer dezelfde, en het werkvolume voor de medewerker aan het beeldscherm neemt allicht zelfs toe”, aldus Shanta Autar (ACC/Operations).

“Maar met die nieuwe ‘workflow’ beschikken wij over een betere kennisbasis die ons een aantal tools aanreikt voor betere analyse, informatie-uitwisseling, en rapportage over de klant. Zo kun je nagaan hoe zijn gedrag evolueert na een klachtenbehandeling. Het systeem laat toe de onverbetere klagers en vitters beter te detecteren. Aan de collega's uit het kantoor kun je nuttige aanwijzingen doorgeven voor de klant: bijvoorbeeld om zijn rekening-

uittreksels in het kantoor te doen toekomen, in plaats van te opteren voor een dure verzending naar z'n woonadres. CINQ biedt daarnaast heel wat mogelijkheden voor monitoring van de medewerkers.”

De ontwikkeling van het nieuwe systeem nam twee jaar in beslag, omdat nogal wat knelpunten moesten worden omzeild, onder meer op het vlak van compliance en privacy-wetgeving. Inmiddels is CINQ fase 2 in de maak; binnen afzienbare tijd moet dat leiden tot de implementatie bij Customer, Services & Support bij Operations en Retail Bank in België.

*Marc Journee / Fortis Tribune*

## Help, waar is mijn klant gebleven?

De digitale wereld verandert snel. Hyves, Habbo Hotel, Second Life, Blogs & sites om producten te vergelijken: allemaal virtuele ontmoetingsplaatsen waar we steeds meer tijd doorbrengen. Digitale social communities winnen dan ook snel terrein en de impact van dit zogenaamde ‘social computing’ op de consument wordt steeds groter.

Een groeiend aantal bedrijven speelt hierop in door in deze virtuele wereld aanwezig te zijn. Wat betekent dit voor Fortis Verzekeringen Nederland? Waar en hoe ontmoeten wij onze virtuele klant? Om over deze vragen na te denken, hielden de IST FIN Innovatiebox en Fortis ASR Marketing & Verkoop/Social Computing in samenwerking met ATOS Consulting op 8 mei een innovatiesessie rond dit thema.

Nadat Joyce de Jong namens de Innovatiebox het welkomstwoord had verricht, was het de beurt aan Atos Origin. Stephan Linnenbank (Customer Management) begon met de vraag wie van de aanwezigen meende dat Social Computing de toekomst wordt en dat we moeten leren om hier geld mee te verdienen, of dat het niet meer is dan een speeltje van marketeers dat alleen maar geld kost. Het merendeel koos hierbij

voor de eerste optie, maar niet iedereen bleek vooralsnog overtuigd.

Iain Davenport gaf daarna een presentatie waarbij onder andere de kracht van weblogs (en daarmee de macht van de consument) centraal stond. Uit onderzoek blijkt dan ook dat consumenten de mening van andere consumenten als het meest betrouwbare vorm van adverteren vinden. Ook haalde Iain hierbij voorbeelden aan van bedrijven die goed en niet goed wisten om te gaan met deze ontwikkelingen.

Om eens met andere ogen naar de digitale wereld te kijken, begonnen Stephan Linnenbank en Patrick Boonstra hun presentatie met een kort filmpje, waar men in ging op de vraag hoe we tegen het lezen van boeken hadden aangekeken als het gamen eerder was uitgevonden. Hun presentatie ging daarna verder in op de trends en ontwikkelingen in de digitale wereld en ook op de vraag ‘Social Computing - wat moet ik er mee?’

Inderdaad, wat moet Fortis er mee? Inmiddels zijn de eerste stappen in deze wereld gezet door middel van een succesvol experiment in Habbo Hotel, en ook op andere vlakken is Fortis actief.

Een grote sprong is echter nog niet gewaagd. Joyce de Jong vroeg zich in haar slotwoord dan ook af of had de sessie wellicht niet beter ‘Help, waar is Fortis gebleven?’ had moeten heten. Fortis zal dan ook snel moeten zijn om op de nieuwe ontwikkelingen in te spelen want zoals Iain in zijn moedertaal opmerkte ‘If you already see the bandwagon coming, you're too late’.

Deze innovatiesessie was de eerste van drie gezamenlijke IST/Business Innovatiesessies, waarin IST haar preferred suppliers uitdaagt om een prikkelende presentatie te maken op basis van hun kennis van techniek én van Fortis ASR. In deze sessie lukte het goed om aan de hand van allerlei voorbeelden te tonen hoe andere bedrijven hun kansen pakken en van de nieuwe mogelijkheden gebruik maken.

Heb jij ook een idee wat Fortis Verzekeringen Nederland kan doen met social computing? Neem dan contact op met Erik van der Made (hoofd Informatie-management Fortis ASR).

*Presentaties en filmpje zijn te vinden op de IST-site van FortisNet Verzekeringen*





# Meer aandacht voor preventie

**Kees van der Vlist werkt als bedrijfsarts bij Fortis Arbodienst. IST is een van de bedrijfsonderdelen die onder zijn hoede vallen. Dat is tijdelijk, want op 1 september keert Ad van Heijst terug, die een jaar sabbatical heeft genomen om als vrijwilli-**

**ger te werken in een ziekenhuis in Ghana. We spraken met Kees over het ziekteverzuim, over BRAVO en over de risico-inventarisatie die bij IST heeft plaatsgevonden.**

Kees van der Vlist: “Het ziekteverzuim is nog steeds aan het dalen. Dat geldt ook voor IST, waar het gemiddelde verzuim over het algemeen lager is dan in de rest van de organisatie. Waar we vooral aandacht aan besteden is preventie, dus het voorkomen dat medewerkers afwezig zijn en uitvallen. Dat is een van de voornaamste doelstellingen voor de komende jaren: hoe zorgen we ervoor dat medewerkers zo gezond mogelijk blijven.”

“We hebben daarvoor een aantal meet-instrumenten tot onze beschikking. Een daarvan is het ziekteverzuimcijfer. Verder kennen we EMS (Employee Motivation Survey), om vast te stellen hoe medewerkers organisatorisch gesproken in hun vel zitten. En bij de bank hebben we het BRAVO-gezondheidsonderzoek gehad. Daarnaast hebben we bij IST een risico-inventarisatie gedaan. De uitkomsten van dat onderzoek zullen binnenkort aan het MT en de OR aangeboden worden.”

“Wat we binnen het hele bedrijf zien, en dat geldt ook voor IST, is dat mensen te weinig bewegen en te weinig groente en fruit eten. Daardoor speelt overgewicht een grote rol. Daarom willen we het komende jaar aan deze onderwerpen aandacht geven, ook binnen IST.”

“Een van de dingen die uit EMS naar voren komt, maar die ik ook in mijn spreekuur merk, is dat er veel meer gereisd wordt. Dat is een flinke belasting voor de medewerkers. Het is daarom belangrijk om dat reizen zo weinig mogelijk en zo effectief mogelijk te laten gebeuren. Een ander gevolg van de reorganisatie binnen IST is dat de

stijl van leidinggeven verandert, en dat het leiding geven op afstand toeneemt. Ook dat kan zijn nadelen hebben. Als bedrijfsarts kunnen we aan dit soort dingen op zich weinig doen, maar we kunnen wel adviezen geven.”

“Wat ik bij IST verder zie, is dat mensen vaak lang in dienst zijn en soms moeite hebben om veranderingen in de functie-inhoud te volgen. Ook dit moet aandacht krijgen binnen de organisatie, zodat voor en met deze mensen een oplossing gezocht kan worden. Dat kan betekenen dat zij van werkplek moeten veranderen, dan wel binnen Fortis of daarbuiten. Dat laatste kan lastig zijn, omdat mensen vaak lang in dienst zijn en met gouden ketenen aan het bedrijf vastzitten. Maar Fortis is wat dat betreft heel sociaal en biedt ook veel mogelijkheden om mensen te helpen bij deze veranderingen.”

“Bij de risico-inventarisatie hebben we onder andere gekeken naar de klimaat-beheersing in Woerden. Over het klimaat wordt altijd geklaagd, maar

De gegevens in dit artikel hebben vooral betrekking op de bank. Zo doet de verzekeraar (nog) niet mee aan het BRAVO-programma, maar kent men daar wel initiatieven om gezondheid en welzijn van medewerkers te bevorderen. Denk aan het beschikbaar stellen van fitness-ruimtes, waar overigens ook bankmedewerkers gebruik van kunnen maken. Verder is het ziekteverzuim bij de verzekeraar (5,0%) hoger dan bij de bank (3,7%), maar is het ook daar aan het dalen.

zolang niet meer dan 10% van de mensen het te koud of te warm heeft, zit je goed. Bij de Brug in Woerden zal wel aandacht gegeven moeten worden aan het klimaat en het licht, daar zijn volgens ons aanzienlijke verbeteringen mogelijk.”

“Het gemiddelde verzuim bij IST is lager dan in de rest van de organisatie. Maar het kort frequent verzuim is nogal hoog: gemiddeld 1,7 keer per jaar melden medewerkers zich ziek. Het is voor een organisatie belangrijk om dat te reguleren, door het houden van verzuimgesprekken. Als iemand drie keer binnen twaalf maanden verzuimt, moet je kijken wat de oorzaken zijn en welke oplossingen er mogelijk zijn.”

“Waar verder voortdurend aandacht voor moet zijn is de preventie van chronische arm-, nek- en schouderklachten (CANS). Vroeger noemden ze dat RSI, maar dat woord mag je niet meer gebruiken, is te stigmatiserend. Dat is vooral van belang voor medewerkers die veel met pc's werken om diagrammen en tekeningen en dergelijk te maken. Als werkgever moet je hen erop attenderen dat ze op tijd bewegen of tussendoor ander werk gaan doen.”

“Ik merk bij IST dat mensen vaak erg gedreven zijn, hun werk is vaak hun hobby. Het is een erg leuke groep om voor en mee te werken. Ook met de leidinggevenden kunnen we goed samenwerken, in het zoeken van oplossingen voor problemen.”

“Je ziet dat we ons steeds meer richten op preventie, op het voorkomen van klachten in plaats van ingrijpen als de schade al geleden is. Een manier om preventief te werk te gaan is het aanpassen van je gezondheidsstijl. Er is bijvoorbeeld nogal veel sprake van overgewicht. Daarom is het belangrijk om veel te bewegen, bijvoorbeeld door een lunchwandeling te maken. Dat is trouwens ook goed voor de geest: even je hoofd leegmaken. Dan kun je daarna weer fris aan de gang. Eind 2007, begin 2008 zal het BRAVO gezondheidsonderzoek herhaald worden: de kans is groot dat de medewerkers dan weer een stukje gezonder zijn geworden!”

Nico Spilt

Gert Heslenfeld over het maken van accountplannen met behulp van LAMP

# Large Account Management Process

**Op 1 januari is de nieuwe IS FIN-organisatie van start gegaan. Deze nieuwe organisatie was de uitkomst van het SHIFT-proces dat vorig jaar heeft plaatsgevonden. Doel van dat proces was om de IS-organisatie meer klantgericht te maken, in dit geval voor de diverse businesslines van Fortis Verzekeringen Nederland. Voor elke grotere businessline is er nu een 'loket', in de vorm van een Service Team.**

Om de wensen en behoeften van de klant beter in kaart te kunnen brengen, is er gezocht naar een geschikte methode. Deze methodiek is gevonden in het door Miller Heiman ontwikkelde Large Account Management Process: LAMP. We vroegen Gert Heslenfeld om een toelichting. Gert is sectormanager van Fortis ASR Life & CFO. Vanuit die functie vervult hij tevens de rol van accountmanager voor een aantal businesslines van Fortis Verzekeringen Nederland.

Gert Heslenfeld: "In 2006 werkte de IS-organisatie van FVN met competence centers. Zo'n competence center was gerelateerd aan een bepaalde klant, maar ook aan een of enkele ontwikkelomgevingen, en verzorgde voor die klant beheer en onderhoud voor bepaalde applicaties. Voor andere applicaties was diezelfde klant aangewezen op

andere competence centers. Dat was een constant spanningsveld tussen klantgericht en techniekgericht werken. Daarom hebben we die twee uit elkaar getrokken. De techniek hebben we ondergebracht in System Development & Maintenance Teams (de divisie SDMC), en de klantcontacten hebben we belegd in Service Teams."

"Als de klantorganisatie verandert, dan hoeven wij alleen onze service-organisatie aan te passen. De technische organisatie SDMC kan in stand blijven. En omgekeerd, als er technische ontwikkelomgevingen bijkomen of vervallen, hoeven we alleen de SDMC-organisatie aan te passen terwijl de divisie Service Teams ongewijzigd kan blijven. Dat is de kracht van dit model. Een andere kracht is dat ook externe suppliers vaak min of meer op deze manier zijn ingericht. Dat maakt het voor ons makkelijk



Gert Heslenfeld: "LAMP is een hulpmiddel om samen met de klant actief na te denken over de toekomst."

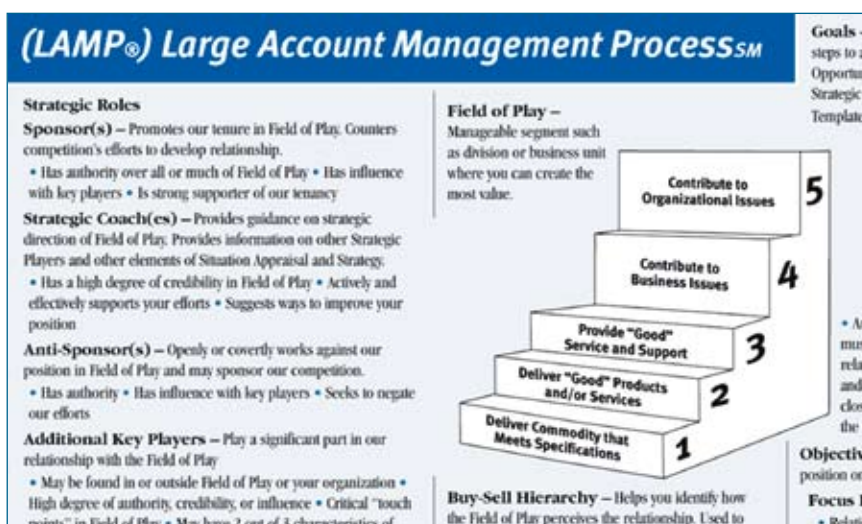
ker om expertise in te huren, omdat we op vergelijkbare wijze werken."

"Deze nieuwe manier van werken betekende wel dat we de afstemmingsprocessen tussen de verschillende teams opnieuw moesten inregelen. We kwamen ook tot de conclusie dat we eigenlijk accountplannen zouden moeten maken, plannen waarin we beschrijven wat onze klanten van ons verwachten ten aanzien van de IST-dienstverlening en op welke manier wij met die verwachtingen omgaan. We zijn daarom op zoek gegaan naar een methodiek om dit soort plannen helpen op te stellen."

## Eén A4'tje: de 'Goldsheet'

"Via een van onze externe leveranciers zijn we in contact gekomen met Miller Heiman. Die heeft de LAMP-methodiek ontwikkeld: Large Account Management Process. Het sterke punt van LAMP is dat je maar één A4'tje nodig hebt om je accountplan te beschrijven. Hiermee heb je direct overzicht en is er geen sprake van een uitgebreid plan dat onderhouden moet worden."

"Heel in het kort gaat dat als volgt: je gaat eerst nadenken over de trends die je



ziet op het gebied van je klant. Die trends vertaal je naar *opportunities* en *strengths* en vervolgens naar doelen voor de komende periode, bijvoorbeeld het komende jaar of de komende twee jaar. Om die doelen te bereiken moet je bepaalde investeringen doen en moet je aan bepaalde randvoorwaarden voldoen. Dat betekent dat je andere dingen misschien moet stopzetten, omdat je niet alles tegelijk kunt doen.”

“Al deze afwegingen vertaal je naar een actieplan; het totaal is op één A4'tje weergegeven. Dat plan stem je af met de klant en natuurlijk ook met je eigen organisatie. Dat A4'tje wordt de 'Goldsheet' genoemd.”

“Op het formulier kun je ook zien hoe de relatie tussen klant en leverancier, tussen de diverse gesprekspartners, wordt ervaren. Ben je de dienstverlener die doet wat de klant van je verwacht, of gaat het een stap verder en doe je duidelijk meer dan dat. Zo kan dat verder worden opgebouwd, tot het niveau waarop je met de klant kan en mag meedenken over zijn strategie en over de manier waarop die

strategie wordt ingevuld met behulp van onder andere IST-diensten.”

“Je kunt dit vergelijken met een model als CMMI, waarin je het 'volwassenheidsniveau' van een organisatie vastlegt. Het verschil is dat je bij CMMI werkt met objectieve maatstaven en criteria, terwijl LAMP meer subjectief is, omdat het hierbij ook gaat om het vertrouwen dat de klant jou geeft en welke dienstverlening de klant van jou wil.”

### Hulpmiddel

“LAMP is een middel dat je dwingt om goed na te denken, samen met je klant en met je eigen ICT-organisatie. Het kan heel goed zijn dat de klant andere trends ziet dan jij. Een klant kan andere prioriteiten hebben. Wij kunnen wel aangeven dat een bepaalde technologie verouderd is en eigenlijk vervangen moet worden, maar de klant wil misschien iets heel anders: die wil met nieuwe producten op de markt komen. LAMP is een hulpmiddel om samen met de klant actief na te denken over de toekomst.”

“Je moet het ook levend houden. Dat doen we door het proces elke 90 dagen te herhalen. We zijn nu aan het proefdraaien. We hebben eerst een training gevolgd. Daarna hebben we samen met de trainer sessies gedaan om voor een bepaalde klant de Goldsheet volledig in te vullen en door te nemen. We zijn nu met de eerste cyclus bezig. In het najaar gaan we de tweede cyclus doen.”

“We doen dat in een Account Team. In zo'n team zit ik als accountmanager, de portfoliomanager die de projectportefeuille van de betreffende klant coördineert, de teammanager van het Service Team, de stafarchitect vanuit onze staf, de Business Unit Relationship Manager vanuit IT en de Service Level Manager vanuit IT. Als dat nodig of nuttig is kan er natuurlijk ook extra deskundigheid vanuit het Service Team bij worden gevraagd.”

*Nico Spilt*

## “Anti-RSI-software onzin”

De miljoen gebruikers van pauzesoftware tegen RSI kunnen stoppen met de pauzes die het programma hen oplegt. Volgens onderzoeker dr. Harm Slijper van het Erasmus MC zijn ze nutteloos en zelfs contraproductief. “Niets is erger dan niet te mogen werken, wanneer je wél wil. Daar raak je gestresst van.”

Veel bedrijven in Nederland hebben de pauzesoftware op de computers geïnstalleerd sinds RSI ruim tien jaar geleden bekend werd. Op gezette tijden draagt het programma de gebruiker op voor korte of langere tijd te stoppen met werken en eventueel specifieke oefeningen te doen.

De micropauzes werken niet, omdat het natuurlijk gedrag van bureauwerkers nauwelijks wordt beïnvloed. Computergebruikers hebben grofweg al tien korte pauzes genomen (koffie halen, kletsen met collega's) wanneer een bericht op het scherm verschijnt dat het tijd is voor tien tot dertig seconden rust.

Ook de langere pauzes van een paar minuten (macropauzes) zetten weinig zoden aan de dijk. Per dag leveren die een à twee

extra onderbrekingen op. Te weinig voor zo'n ingrijpend programma, vindt Slijper. Hij vergeleek in zijn onderzoek het natuurlijk werkgedrag van medewerkers van het Erasmus MC met dat wat het zou zijn geweest als de pauzesoftware had aangestaan.

Met prof. Maarten Frens van de afdeling neurowetenschappen ontwikkelt Slijper een eigen anti-RSI-programma. Daarbij worden werkomgeving en plezier in het werk meegenomen. “Het is een combinatie van die factoren die leidt tot klachten.” Zij hopen klachten te voorspellen vóór die optreden.

RSI-specialist dr. Maarten van Essen is niet verbaasd. “Ik heb al jaren patiënten in mijn praktijk die zeggen juist gestresst te worden van die verplichte pauzes.” Toch is de Enschedese arts geen tegenstander van pauzesoftware. “Als je maar inhoud geeft aan zo'n micropauze. Naar de fax lopen met een hoofd vol zorgen, daar heb je niets aan.”

*Monica Beek in het AD van 9 januari 2007 (www.ad.nl)*



## Wat gebeurt er nog meer binnen Fortis?

# Stichting Kunst & Historisch Bezit

**Wie heeft er als kind niet ademloos geluisterd naar het verhaal van Ali Baba en de veertig rovers? Maakten wij ons allemaal geen voorstelling van die fabelachtige schat die zich in de geheime grot bevond? Sesam open u.....**

U vraagt zich wellicht af wat dit met Fortis te maken heeft. Meer dan u denkt. Ook Fortis is namelijk in het bezit van een schat. Maar dan geen ordinaire piratenschat van bergen gouden munten, pompeuze vazen en zwaarden. Nee: Fortis bezit een fabelachtige hoeveelheid kunstschaten, ruim 10.000 voorwerpen. Het gaat daarbij om schilderijen, glaswerk, sculpturen en historische stukken. Onder de schilderijen bevinden zich werken van heel grote namen. Om er slechts een paar te noemen: Willem Maris, Carel Willink, Henk Visch, Corneille, Appel, Gubbels en zelfs originele etsen van Rembrandt.

Naast kunstwerken is Fortis in het bezit van een groot aantal historische stukken. Dit zijn bijvoorbeeld antieke klokken, barometers, Delfts blauw, antieke meubels en serviezen. Dit valt onder de noemer historische bezittingen.

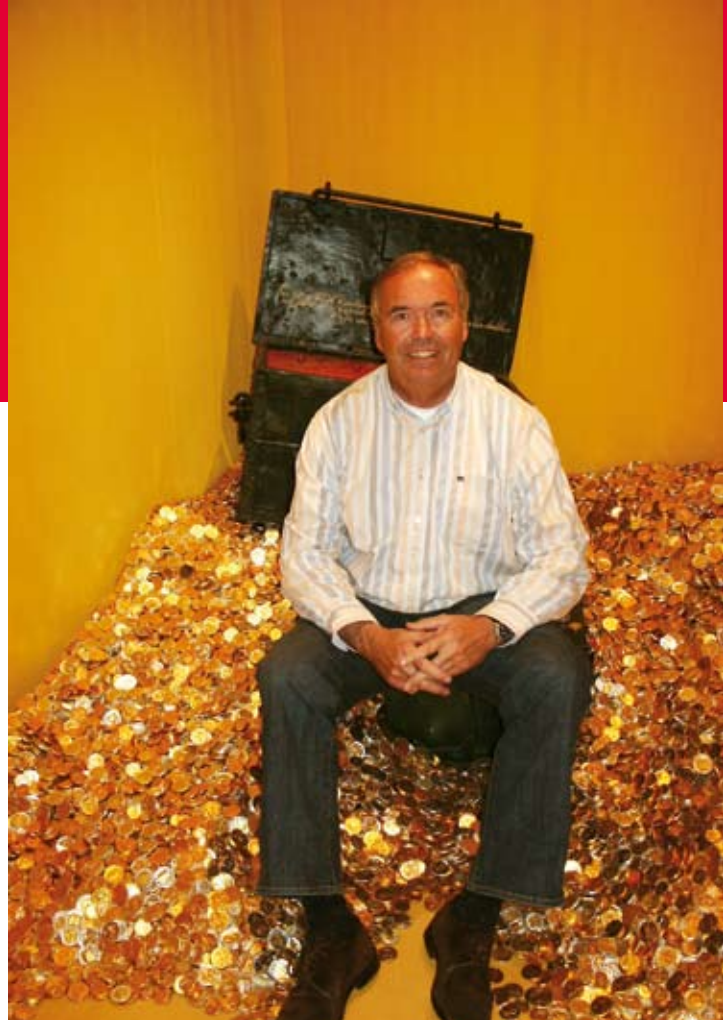
Deze kunstwerken en historische stukken worden beheerd door de Stichting Kunst en Historisch Bezit van Fortis in Nederland. Juridisch gezien staat deze stichting los van Fortis, maar natuurlijk is Fortis wel vertegenwoordigd in de Raad van Toezicht. En niet door de minsten: namens ASR is dat Peer van Harten, Frans van Lanschot vertegenwoordigt de bank. De stichting Kunst en Historisch Bezit bestaat uit vier onderdelen: de commissie Kunst, de commissie Historisch bezit, de stichting Bibliotheek en de commissie Histo-

risch archief. De evenknie in België heet overigens "Patrimonium".

De Ali Baba van de stichting is Dick Schakel. Sinds 1 januari 2003 is hij volledig vrijgemaakt voor de stichting. Na een lange carrière binnen Fortis (Dick is sinds 1969 in dienst), is hij min of meer toevallig de kunstwereld ingerold. Als facility manager was hij namelijk ook verantwoordelijk voor de kunstwerken in de door hem beheerde panden. In de loop der jaren (via fusies en overnames) groeide het aantal panden onder zijn beheer en dus ook het aantal kunstwerken. Uiteindelijk was het niet meer mogelijk om de kunstwerken op een verantwoorde manier te beheren. Nadat

hij verschillende malen de noodklok had geluid, is hij uiteindelijk helemaal vrijgemaakt voor het beheer van de kunstwerken. En dat bleek meer dan een dagtaak...

Want kijk maar eens naar Dick's werkzaamheden. Om te beginnen is hij verantwoordelijk voor het onderhoud van de stukken die worden beheerd door de stichting. Wanneer er dus een schilderij gerestaureerd moet worden, is Dick degene die afspraken maakt met de restaurateur en de lijstenmaker. Wanneer u vanuit uw stoel rondkijkt, is de kans zeer groot dat u ergens een kunstwerk ziet hangen. Ook hier heeft Dick zijn vinger in de pap. Hij is namelijk verant-



*Dick Schakel, alias Ali Baba, zittend op zijn schatten*



woordelijk voor de inrichting van nieuwe en bestaande Fortis-panden. Zo heeft hij onlangs het Mondriaan-gebouw in Amersfoort en een vleugel van een pand in Brussel van kunst voorzien.

Tevens was hij betrokken bij de jaarlijkse kunstbeurs “Tefaf” in Maastricht, waar Fortis financiële diensten aanbiedt. De Fortis-stand is door Dick ingericht met kunst uit de eigen collectie. Daarnaast zijn kunstwerken uit de Fortis-collectie regelmatig te zien in binnenlandse en buitenlandse musea. Voordat een schilderij daar hangt moet er echter heel wat geregeld worden. Er moeten contracten worden getekend met de musea (bruikleenovereenkomsten), het transport moet geregeld worden en de vaak waardevolle stukken moeten natuurlijk goed worden verzekerd. Ook hierbij is Dick de spin in het web.

Een verrassend onderdeel van zijn werkzaamheden is ook de inventarisatie van alle kunstwerken. Betekent dit dat de totale omvang van de kunstwerken nog niet eens bekend is? Inderdaad, dat is het geval. Via fusies en overnames zijn er in de loop der jaren vele bankkantoren (inclusief hetgeen daar aan de muur hing) bij gekomen. Momenteel moeten er nog zo’n 60 bankkantoren worden geïnventariseerd. Dit is een zeer tijdrovende bezigheid.

Verder begeeft Dick zich ook op het terrein van de public relations: regelmatig is er een kunstwerk uit de collectie in Fortis Tribune te bewonderen.

Maar een wel heel bijzonder onderdeel van zijn werkzaamheden is het mede organiseren van tentoonstellingen. En dan tref ik het goed, want op dit moment wordt een tentoonstelling gehouden aan de Herengracht 548 te Amsterdam.

“Sur Place is een unieke tentoonstelling. In deze vorm zijn deze kunstwerken nog nooit aan het publiek getoond. Verder is natuurlijk de locatie uniek. Hoewel deze panden zijn verkocht, mogen wij ze van de nieuwe eigenaren nog enkele maanden gebruiken voor deze tentoonstelling. Dat is heel bijzonder, een afscheid in stijl.”

Dick vertelt met een aanstekelijk enthousiasme over de tentoonstelling. In de voormalige Fortis-panden aan de Heren- en Keizersgracht worden een groot aantal stukken uit de Fortis-collectie getoond. De tentoonstelling is opgebouwd rond elf thema’s die zijn verdeeld over de verschillende ruimtes. Zo hebben vier kamers het thema “geld en waar” gekregen. In deze kamers worden onder andere een aantal werken getoond van Meschac Gaba, waarin echt geld is verwerkt.

De vaak moderne inrichting contrasteert heel mooi met de klassieke uitstraling van de panden. Het is een heel fraai, origineel geheel. Hieraan is heel hard gewerkt. Ook Dick is nauw betrokken geweest bij de voorbereidingen voor deze tentoonstelling. Samen met vormgevers, kunstenaars en een aantal gespecialiseerde bedrijven zijn de panden, waar tot voor kort hard werd gewerkt door de bankmedewerkers, omgetoverd tot een heel bijzondere tentoonstellingsruimte. En onderschat dit vooral niet: al met al hebben de voorbereidingen ruim twaalf maanden in beslag genomen.

Wie denkt dat Fortis kunstwerken alleen als belegging aanschafft, zit er helemaal naast. De visie bij de aankoop van kunst is namelijk een stuk sympathieker.

Bij het aankoopbeleid tracht de stichting aan te sluiten bij de vier kernwaarden van Fortis: begripvol, innovatief, solide, direct. Het is niet de bedoeling een collectie aan te leggen, maar veeleer de werkomgeving via de aankopen zo inspirerend mogelijk te maken.

Concreet betekent dit dat alleen werken worden aangekocht van jonge, Nederlandse kunstenaars. De stichting wordt hierbij terzijde gestaan door een externe adviseur die midden in de kunstwereld staat. Van tijd tot tijd doet zij aanbevelingen. Overigens doen ook de leden van de kunstcommissie voorstellen tot aankoop.

Het is wederom prettig te constateren dat zelfs deze kunstwereld niet zonder ICT kan. Alle kunstwerken worden namelijk beheerd in “Kunst-site”. Dit is een Access-database, waarin van ieder kunstwerk uit de collectie een groot aantal gegevens is opgenomen. Zo is van ieder werk een foto opgenomen en is precies vastgelegd waar het zich bevindt. Dus wanneer een werk aan een museum wordt uitgeleend (iets wat regelmatig gebeurt), wordt ook dat hierin vastgelegd.

*Bert de Groot*

## Fortis-tentoonstelling Sur Place wegens succes twee maanden verlengd

Vanwege de grote belangstelling is de Fortis-tentoonstelling Sur Place met twee maanden verlengd. De tentoonstelling kan tot eind juli worden bezocht door medewerkers en relaties van Fortis. Dit kan van maandag tot en met donderdag. De tentoonstelling is ook opengesteld voor het grote publiek, van vrijdag tot en met zondag. Fortis-medewerkers kunnen de tentoonstelling ook op deze dagen met hun introducés bezoeken. Op de site van Sur Place vindt u meer informatie over de tentoonstelling en over de manier waarop u zich kunt aanmelden.

Zie [http://infonet.nl.fortis.bank/FNC\\_KHB/SurPlace/asp/Home/](http://infonet.nl.fortis.bank/FNC_KHB/SurPlace/asp/Home/)

## 20e Interbancair Schaaktoernooi zeer geslaagd

*Van onze schaakcorrespondent  
Rinus Degeling*

Dat de afgelopen 20 jaar een bewogen periode is geweest voor bankenland werd eens te meer duidelijk uit het overzicht van de organisatoren. Na de aftrap door NMB (een van de rechtsvoorgangers van ING) in 1987 namen o.a. VSB (1991), De Generale Bank (1998) en Fortis (2006) het stokje over.

De 20e editie werd op voortreffelijke wijze georganiseerd door ING. Alles klopte: de speelzaal was top, de drankjes, hapjes en lunch waren uitmuntend en dit alles omlijst met bij het tropische weer passende achtergrondmuziek. De dag werd afgesloten met een grandioos tappas-buffet.

Aan deze editie namen vier teams van Fortis Bank Nederland deel. Voor het verslag laten we de teamleiders aan het woord.

### Fortis-1 – Gerrit de Rooij

Het 20e Interbancair schaaktoernooi was wederom sterk bezet. In zes voorrondes strenden 24 teams om twee plaatsen in de finale.

Het eerste team van Fortis Bank (Gerard Welling, Onno van Dijk, Ferry Daamen en Gerrit de Rooij) kwam als een speer uit de startblokken; met een 4-0 overwinning werd het 2e team van De Nederlandse Bank overlopen. Een valse start, bleek in de twee daarop volgende ronden: tegen ABN Amro 1 en ING 1 werd resp. met 2-2 gelijk gespeeld en met 2,5-1,5 verloren.

Dat zijn, normaal gesproken, te veel verliespunten om nog een finaleplaats te kunnen bereiken, maar een sterk herstel in 4e en 5e ronde (resp. 3-1 overwinning op het eerste team van SNS Bank en een 4-0 walk-over op Postbank 2) gaf ons toch nog een theoretische kans op de finale. We moesten dan in de laatste voorronde nog wel even van Rabobank 1 winnen.

Die druk van te moeten winnen bleek helaas te zwaar en na een bloedstollend



spelverloop viel een 2,5 1,5 nederlaag ons ten deel. Schrille troost was dat wij puntverlies leden tegen de drie teams die uiteindelijk in de top-4 van de eindklassering eindigden. Zelf bleven wij steken op de 6e plaats.

Ook de finale had een spannend verloop en een directielid van ING Retail viel de eer te beurt om de beker met de grote oren uit te reiken aan... ING 1!

Wie het toernooi volgend jaar organiseert is nog niet duidelijk. ABN Amro zou een mooie kandidaat zijn, om zich wellicht in het illustere rijtje van Fortis Bank-rechtsvoorgangers te gaan scharen. Ik hoop dat e.e.a. er niet toe zal leiden dat wij het 50-jarig lustrum zullen missen wegens gebrek aan banken.

### Fortis-2 – Maarten Post

Naar mijn mening hebben we flink gestreden, desalniettemin hebben wij onder ons vermogen gepresteerd. Het feit dat het tweede team onder het derde team eindigde is tekenend. Waar het precies aan schortte, weet ik niet. Aan de prima entourage, de vlekkeloze organisatie en het blijde weerzien van bekende schaakgenoten kan het niet hebben gelegen; of juist wel.

Tjerk-Peter de Bruijn moest op bord 1 de klappen opvangen. Hij haalde minder dan 50%. Gezien de tegenstand misschien wel een terechte score, maar ik kan me voorstellen dat hij op meer had gehoopt, en misschien heeft dat er ergens wel in gezeten ook.

Ikzelf, op bord 2, ben uiterst ontevreden met mijn povere resultaat. Op verschillende momenten heb ik hele en halve punten laten liggen. Hopelijk aanvaardt u mijn nederige excuses voor mijn wanprestatie.

Gilbert Harting had op bord 3 ook niet zijn dag. Na een voortvarende start met een klinkende overwinning, stagneerde de productie. Hier en daar werd wat hout weggeven, dat niet meer werd terugveroverd. Jammer, maar volgend jaar beter.

Ons enig lichtpunt speelde op bord vier. Rinus Degeling werd ondanks een verkoudheid onze puntenmachine. Rinus was de enige met een plusscore; dat wordt dus volgend jaar een paar bordjes hoger.

### Fortis-3 – Wim Veelenturf

Mijn teamgenoten lieten zich vooral motiveren door de vooraf ontvangen opdracht om "boven ons 4e team en alle andere derde teams te eindigen" en wij vonden dat ons 2e team er dan ook maar aan moest geloven. Die opzet slaagde, ondanks dat wij in het onderlinge duel met 1,5 2,5 het onderspit dolven.

Wim Veelenturf kreeg het aan het 1e bord zwaar te verduren en kwam niet verder dan een voor zijn doen magere 1,5 punt. Coen Dortmund had aan bord 2 een prima dag en sleepte 3,5 punt in de wacht.

Jaap de Vos bemande bord 3 en leverde daar een topprestatie door 4 punten te veroveren; genoeg om hem tot topscorer van zijn team te bombarderen.

Aan het laatste bord resideerde Frans Maas die met 3 punten, een keurige 50%-score, het zijne bijdroeg aan de 7 matchpunten en de 10e plaats die vol-

doende bleken om boven Fortis 2 te eindigen. Een zoete wraak op onze ordonnateur.

#### Fortis-4 – Frans Oranje

Het 20e Interbancair Schaaktoernooi werd gehouden op een paar honderd meter van de plek waar NMB eind 1987 het eerste toernooi organiseerde; een initiatief dat nu al 20 jaar standhoudt. Er wordt wel eens geklaagd over een teruglopende belangstelling, maar de speelsterkte is ondertussen wel enorm toegenomen.

Fortis 4 (Robert Goedegebuur, Frans Oranje, Rinus Lievaart en Jan van Eijk)

moest in de eerste ronde tegen het “Bye team”, samengesteld uit spelers die wel waren gekomen, maar geen volledig team konden vormen en dus als het ware waren samengeraapt. Wat het team niet verhinderde om over ons team heen te walsen; 0-4. Veel is er niet gescoord door Fortis 4 maar in de 2e ronde zagen wij toch kans SNS Bank-3 in de pan te hakken; 3-1. De broeders van SNS 2 namen vervolgens wraak door ons met lege handen naar de lunch te sturen. Gelaafd mochten wij aantreden tegen ING 3 en dat werd een keurig gelijkspel.

Hoe het mogelijk is dat wij vervolgens ook nog eens tegen SNS Bank 1 werden

ingedeeld zal wel altijd een raadsel blijven, maar die uitslag (0-4) was voorspelbaar. In de laatste ronde stuitten wij dan ook nog eens op Fortis 2. Het ene punt dat wij uit dat duel sleepten werd door ons als een overwinning gekoesterd.

Niemand van ons was tevreden over zijn score, de talrijke blunders en de voortdurende tijdnood, maar wij eindigden op een 22e plaats en lieten daarbij WUH 2 en SNS Bank 3 wel achter ons. Verder was het een prachtige dag, uitstekend georganiseerd en zeer gastvrij.

## Fortify Challenge Team eindigt als beste Nederlandse team



Het Fortify Challenge Team, bestaande uit Danny Streefkerk, Hans Bouwmeester, Menno Jonker, Rim Grootmeijer en Angelique Pieters, heeft tijdens de Fortis Challenge een eervolle dertiende plaats behaald.

Zij eindigden daarmee als beste Nederlandse team, waarmee de prestaties tijdens de voorrondes in Papendal werden geëvenaard. In totaal deden 75 teams mee aan de Challenge in het Oostenrijkse Mayrhofen.

Ondanks dat de Challenge fysiek behoorlijk zwaar was, was het een onvergetelijke ervaring met een enorm goede sfeer. Een groot compliment aan de organisatie is zeker op zijn plaats.

De echte winnaar is natuurlijk het goede doel: voor het nieuw op te richten SOS Kinderdorp in Bacau, Roemenië is dankzij de Fortis Challenge ruim 270.000 euro binnengehaald.

Kijk voor meer informatie op <http://fortify.web-log.nl> en op <https://www.challenge.fortis.com>



# Ijspret voor bewoners Ursula

**Zo'n 150 bewoners van Ursula, onderdeel van stichting De Bruggen uit Nieuwveen, beleefden eind maart een onvergetelijke dag dankzij een initiatief van twee Fortis-collega's.**

Een horecaondernemer uit het dorpje Noorden, onder de rook van Alphen a/d Rijn, had een tijdelijke overdekte ijsbaan laten bouwen. Dat bracht onze collega Adrie van Lith, die een groot deel van zijn vrije tijd besteedt aan vrijwilligerswerk, op het idee om iets te organiseren voor de bewoners van Ursula. Dit is een groot instellingsterrein waar honderden mensen met een verstandelijke beperking wonen.

Adrie: "We gingen uit van 75 cliënten, maar de belangstelling was zo groot dat uiteindelijk een stop moest worden gezet bij 150 mensen. In drie groepen van 50 zijn we naar de ijsbaan gegaan. Het plaatselijke busbedrijf stelde vrijwel gratis bussen ter beschikking. Bij zo'n activiteit heb je voor elke bewoner



ook een vrijwilliger nodig, maar dat was geen probleem: iedereen was enthousiast. Een paar cliënten konden schaatsen, verder hebben we veel met sleeën gedaan. Natuurlijk werd er ook lekker gegeten en werd er muziek gedraaid. Het was één groot festijn."

"Samen met Orné Angenent, kantoor directeur Fortis Bank Leimuiden, hebben we deze dag georganiseerd. Fortis Foundation werkte meten mee. Vanwege de grote belangstelling zijn we boven ons budget uitgegaan, vandaar dat we ook

de hulp hebben ingeroepen van VSB Fonds, dat het laatste gat heeft gedicht."

Hierbij enkele foto's van deze geslaagde dag, met een reactie van een van de deelnemers. Een paar bewoners van Ursula hebben ook een fraaie decoratie gemaakt in de vorm van een ijsbaan. Deze hangt nu op het kantoor van Orné Angenent.



Beetje kort-termijn geregeld want wil nog veel bewoners mee maar helaas ging niet wel jammer en toen oren we dat weg moet naar huis ga en we willen niet meer terug. Zo naar de zin maar je we moeten terug toen ging we wel en toen in de bus. Jammer maar ja. Heel erg bedankt voor alles zorgen en hulp van FORTIS Foundation en vrijwilligers die aanwezig waren heel erg bedankt en heel goed is dat eten en drinken en natuurlijk muziek.

## Schaatspret!!!

*Ik ben in de eerste Bus 1: wij gingen om 9.15 toe. Wel spanningen toe we waren. Vondt wel leuk uitzie en binnen was heel erg gezellig uit zien. wel heel erg leuk. Toen ging we op ijs even schaatsen en op de slee, we hebben heel erg pret en toen cafe warme chocomelk gedronken. dat was heel erg heet maar wel lekker wat slagroom erop hmm. Wat lekker en wat heel mooi muziek radio lot van de aar. Heel gezellig ging paar dansen en meezingen en we hadden veel lol he wat heerlijk zeg. En wij krijgen ook koek hm wat lekker en later poffertje en daarna bakje patat. Heel lief mensen die ons steunt en helpen. We willen volgende jaar weer zo naar de zin gehad. Beetje kort termijn geregeld want wil nog veel bewoners mee maar helaas ging niet wel jammer en toen oren we dat weg moet naar huis ga en we willen niet meer terug. Zo naar de zin maar je we moeten terug toen ging we wel en toen in de bus. Jammer maar ja. Heel erg bedankt voor alles zorgen en hulp van FORTIS Foundation en vrijwilligers die aanwezig waren heel erg bedankt en heel goed is dat eten en drinken en natuurlijk muziek.*

*groetjes van Sonja Verkade, Huize Ursula Nieuwveen.*



# Fortis helpt universiteiten in Mozambique

**Tijdens het Xbow-project komen veel pc's vrij die door Fortis niet meer worden gebruikt, maar waar anderen nog veel plezier van kunnen hebben. Op initiatief van Gerrit Lely heeft IST 50 pc's en 10 laptops geschonken aan enkele universiteiten in Mozambique. Dat was snel genoeg geregeld, maar daarna moesten deze apparaten nog op de juiste plaats terecht komen. En dat bleek een stuk lastiger, blijkt uit het nu volgende verslag van Gerrit.**

Samen met mijn zus Greet heb ik vorig jaar een bezoek gebracht aan onze vriend Frans Haanstra in Mozambique. Frans is een onderwijskundige die verbonden is aan de universiteit van Maastricht. Deze universiteit heeft een samenwerkingsverband met de universiteiten van Maputo, Nampula, Beira en Pemba. Wij hebben twee van deze universiteiten bezocht.

Wat ons opviel was de enorme motivatie van de studenten en tegelijk het enorme gebrek aan automatiseringsmiddelen. In een klein lokaaltje staan wat pc's waarop men verslagen maakt, en buiten staat een rij studenten die ook aan de slag willen. Ik wist dat er uit het Xbow-project veel pc's zouden vrijkomen. Misschien zou Fortis hen kunnen helpen met betere pc's.

Ik vroeg aan Frans of hij een lijstje wilde opstellen met eisen waaraan de computers zouden moeten voldoen. Hij liet weten dat hij ontzettend geholpen zou zijn met 40 pc's met netwerkkaart, een harddisk van minimaal 20 GB, een diskdrive (diskettes worden door de studenten nog volop gebruikt) en een CD-Rom-reader. Verder zou ook een aantal laptops zeer welkom zijn.

Met dit verlanglijstje ben ik naar Loek Bles gegaan. Die was er direct voor om op dit verzoek in te gaan. De titel voor een artikel wist hij ook al: "Fortis helpt universiteiten in Mozambique".

Mozambique is een fantastisch land, dat in het verleden verscheurd is geraakt door burgeroorlogen, maar dat nu weer volop bezig is met zijn toekomst. Daarvoor is het land onder andere afhankelijk van de studenten die nu aan de universiteit worden opgeleid. Het zou prachtig zijn als Fortis daar een bijdrage aan kon leveren.

contacten op ministerieel niveau voor gezorgd dat de zending probleemloos kon worden ingevoerd.

Nu moesten we alleen nog geld regelen voor het inpakken en vershippen van de computers. Daarvoor nam ik contact op met Fortis Foundation. In mijn brief wees ik op de publiciteit die deze actie zou kunnen opleveren. Publiciteit waar Fortis op zijn beurt van zou kunnen profiteren. Als Fortis zich in de toekomst in Mozambique zou willen vestigen, dan zijn de studenten van nu degenen die dan de beslissingen in dat land nemen. Helaas was het antwoord negatief: Fortis Foundation steunt alleen projecten in Nederland.

Nu hadden we dus een groot probleem: bij de firma Brocom stonden 60 pc's klaar voor verschepping, maar we hadden geen geld om ze in Afrika te krijgen. Volgens een door ons benaderd transportbedrijf zou dit zo'n 10.000 euro gaan kosten. We

hebben alle ontwikkelingsorganisaties benaderd, maar ook dat was vergeefs.

Totdat mijn collega Lex Veldkamp mij hoorde klagen over dit probleem. Hij vertelde dat hij een vriend heeft die bij DHL werkt; misschien dat die een oplossing wist. Het resultaat van deze actie was ongelooflijk: DHL haalt de spullen bij Brocom op, en levert ze in Nampula af voor het bedrag van 0 euro!

Op 9 mei zijn de drie vliegtuigcontainers, in totaal bijna 1500 kilo, op reis gegaan. In de loop van juni, na wat problemen met het natransport, zijn de computers op de plaats van bestemming aangekomen.

*Gerrit Lely*



*De oude computers*

Eind februari had Ab Koomans 50 pc's en 10 laptops voor ons geregeld. Nu moesten we er voor zorgen dat deze spullen in Nampula zouden komen. Dat zou niet makkelijk zijn, vanwege de corruptie bij de douane, maar Maarten van Vlerken, die bij Artsen Zonder Grenzen heeft gewerkt, bood zijn hulp aan bij het in de gaten houden van het transport. Verder had Frans Haanstra er via zijn



*De nieuwe computers op transport*

# IST maakt plaats voor jong talent

**Voor elke organisatie is het van belang om te streven naar een evenwichtige leeftijdsopbouw. Dat wil zeggen dat er ook jong talent naar binnen gehaald moet worden om vergrijzing te voorkomen en een frisse kijk op zaken te geven.**

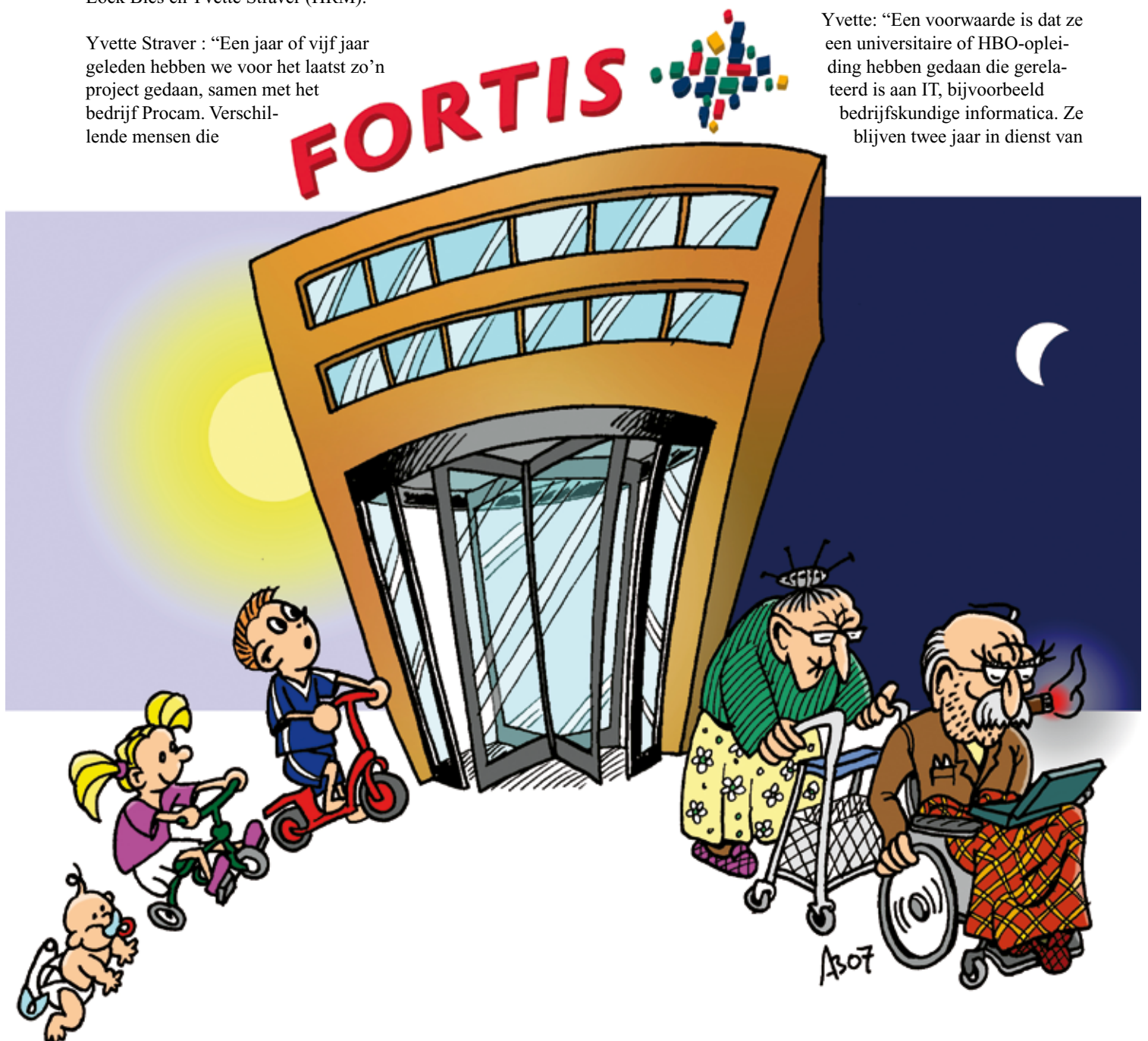
Natuurlijk zijn er de afgelopen jaren bij IST wel jongere mensen aangenomen, maar dat was voor het vervullen van bepaalde vacatures. Voor het binnenhalen van de managers van de toekomst is meer nodig. In opdracht van het MT is daarvoor een project opgezet door Paul van de Putten, Patrick Huis in 't Veld, Loek Bles en Yvette Straver (HRM).

Yvette Straver : "Een jaar of vijf jaar geleden hebben we voor het laatst zo'n project gedaan, samen met het bedrijf Procama. Verschillende mensen die

toen zijn binnengekomen werken nog steeds bij Fortis, en zijn inmiddels op mooie posities terecht gekomen. We hebben nu opnieuw zo'n project opgezet, ook weer met Procama. Procama kent Fortis goed en weet wat voor soort mensen we zoeken."

Loek Bles: "Het gaat om mensen waarvan we de indruk hebben dat die op langere termijn een (project-)managementfunctie kunnen vervullen. Zij maken twee jaar lang kennis met verschillende onderdelen van IST. Ze doen vier opdrachten van vier maanden, en een laatste opdracht van acht maanden. De bedoeling is dat die opdrachten alle elementen van IST raken, zodat ze een idee krijgen waar ze uiteindelijk het beste passen. Ze krijgen geen opdrachten die midden in het productieproces zitten, maar het zijn wel opdrachten met een toegevoegde waarde."

Yvette: "Een voorwaarde is dat ze een universitaire of HBO-opleiding hebben gedaan die gerelateerd is aan IT, bijvoorbeeld bedrijfskundige informatica. Ze blijven twee jaar in dienst van



Procam, maar worden door ons behandeld als interne medewerkers. Ze krijgen ook trainingen van ons. Na die twee jaar komen ze in dienst bij Fortis. Gestreefd wordt naar vijf of zes kandidaten. Op 1 juni zijn er al drie begonnen bij IST. Dit zijn Paul van Vlaanderen, Matthijs Dee en Ivo Carton. Later deze zomer start Sebastiaan Knetsch. In september moet de groep compleet zijn.”

Gedurende de twee jaar valt iedereen onder verantwoordelijkheid van een

MT-lid van IST. Het is ook de bedoeling dat ze van tijd tot tijd als groep bij elkaar komen. Hun HR-adviseur is Lobke Pardoel (Yvette Straver is sinds 1 juni HR-manager bij IS Verzekeringen). Het project is geïnitieerd vanuit IST FBN, maar mocht er een globaal initiatief komen dan wordt daar natuurlijk bij aangehaakt.

Loek: “De mensen die we tot nog toe hebben ontmoet zijn heel enthousiast en ambitieus, ze hebben tijdens hun studie

al veel praktische IT-ervaring opgedaan, vaak ook in het buitenland, en interessante onderzoeken uitgevoerd. Het is een uniek traject, er zijn niet veel bedrijven waar je twee jaar de gelegenheid krijgt om goede opdrachten uit te voeren en het bedrijf te leren kennen.”

*Nico Spilt*

## Een gesprek met Mark de Kluijver, hoofd van de afdeling Telecom

# Xbow en Telecom

Bij de afdeling Telecom werken ongeveer 35 mensen, die zich bezighouden met alles wat met netwerken en telefonie te maken heeft. Met hun bijdrage aan Xbow waren ze in feite al klaar voordat het woord Xbow bestond, want er is immers al jarenlang netwerkverkeer mogelijk tussen Nederland en België. Alleen zaten er nogal wat firewalls tussen die moesten worden geslecht voordat het Xbow-project van start kon gaan. Dat was echter, afgezien van de nodige discussies, relatief weinig werk.

In februari is Telecom zelf overgegaan naar Xbow. Mark: “Met Xbow hebben we de kans aangegrepen om alle applicaties die we gebruikten te inventariseren. We hebben gekeken wat we echt nodig hebben. Uiteindelijk bleven er 32 applicaties over die specifiek voor Telecom zijn en die voor Xbow gekit moesten worden, los van de standaardapplicaties die iedereen gebruikt.”

“Een voorbeeld van een applicatie die moest worden aangepast, en die behalve door ons ook door de Locatieteams wordt gebruikt, is het beheer van de Siemens-telefooncentrale. Daar zat een probleem in dat we zelf moesten oplossen, omdat degenen die dat eigenlijk moesten doen er niet uitkwamen. Afgezien van dit soort problemen is de overgang van onze afdeling naar Xbow soepel verlopen.”

“Waar we nog wel tegen aanlopen is de rechtenstructuur van Xbow. Die is gericht op standaardgebruikers, wat wij niet zijn. Wij moeten weleens midden in de nacht problemen oplossen. Als het netwerk het dan niet meer doet, dan heb je aan je standaard Xbow-laptop niet zo veel. Een patch downloaden van internet kan ook niet, want daar heb je de rechten niet voor. Met deze discussie zijn we nog volop bezig.”

De Xbow-migratie is voor Telecom nog niet helemaal achter de rug. In de loop van dit jaar staat de back-end-migratie (het vervangen van de servers) op het programma. Maar wat Mark en zijn collega's interessanter vinden, zijn de nieuwe ontwikkelingen op telecommunicatiegebied.

Om te beginnen is er de uitdaging om de verschillende telefoon-omgevingen te integreren. Mark: “Met het samenvoegen van de telefooncentrales van Fortis Bank in Nederland en België dachten we bijna klaar te zijn. Met FixIT zijn er echter drie omgevingen bij gekomen: Luxemburg, en de verzekeraars in Nederland en België. Het zou ideaal zijn als iedere Fortis-medewerker een uniek vijfcijferig nummer zou hebben. Theoretisch kan dat wel, maar dan zou je iedereen een nieuw telefoonnummer moeten geven. Daar maak je weinig mensen gelukkig mee.”

Op het bureau van Mark staat een eenpersoons videoconferencing-systeem: een beeldscherm met ingebouwde webcam. Met Xbow is het in principe makkelijk om iedereen die het nodig heeft een soortgelijke videotelefoon op zijn eigen werkplek te geven, omdat de werkplekstandaard overal hetzelfde is. Dit zou een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het verminderen van de reistijden. Een probleem is alleen de netwerkbelasting die dit soort apparatuur oplevert. Daarom gaat Telecom starten met een aantal ‘proof of concepts’.

Een van de proeftuinen is het nieuwe gebouw dat IT in gebruik gaat nemen in Woerden (Polanerbaan 11). Mark: “In dat gebouw willen we een aantal nieuwe dingen gaan proberen. Er zijn veel ideeën, maar het is nog niet zeker of we die allemaal kunnen uitvoeren. We hebben maar een half jaar de tijd, en het moet allemaal nog werken ook natuurlijk. Maar we willen in ieder geval ervaringen opdoen met draadloos netwerk, met ‘voice over ip’ en met videoconferencing vanaf de desktop.”

Telecom werkt al heel lang samen met de collega's in andere landen. Mark: “Wij kenden elkaar al voordat FixIT begon. Wij lopen altijd voorop. Als het netwerk er niet ligt, kan niemand samenwerken.”

*Nico Spilt*

Dit interview verscheen eerder in Xbow-nieuwsbrief nummer 4. Deze nieuwsbrieven zijn te vinden op FortisNet IST>Projecten>Xbow projectsite>Nieuwsbrieven.



# Personalia

## In dienst

### 1 maart 2007

(aanvulling op vorige overzicht)

Rob Dumont

### 1 april 2007

(aanvulling op vorige overzicht)

Samira el Haddaoui

Yi Hu

Jair Sahetapy

### 9 april 2007

Martijn Kelder

### 1 mei 2007

Abdelhakim Achatibi

Govert Blom

Freddy Blommers

Jochem Gross

Rob de Haan

Pieter van Huizen

Gerard Koops

Victor Legerstee

Rudy van der Linden

Cavit Öztürk

Emil Pinard

Aage van Roon

Ranjana Slothouber

Hugo Steenhuis

Marco Visser

### 7 mei 2007

Josine Massop

### 14 mei 2007

Anadya Wouters

### 1 juni 2007

Maarten Bos

Patrick Huyskens

## Uit dienst

### 1 maart 2007

(aanvulling op vorige overzicht)

Feridun Kahyaoglu

Erik Plenter

Bernadette Werners

### 1 april 2007

Allard de Jong

Karen van Sluijters

Gaitrie Salikram

Annette van Yperen

### 1 mei 2007

Dirk van Ginkel (leeftijdsvierlof)

Chico Hau

Nasier Jahangier

Arjan Kauffman

Noël Knoors

Bob la Pierre (leeftijdsvierlof)

### 1 juni 2007

Hans Bezemer

Anton de Kleer

Maarten Kramer

Theo Verschuren (leeftijdsvierlof)

## Overgestapt

### 1 april 2007

Martijn de Haas (van Fortis Bank naar IS)

Niels Ramautarsing (naar Fortis Bank PAY)

Nitin Ramdaras (naar Fortis Bank SSCH)

### 1 mei 2007

Johan Leusink (naar Fortis Bank SSCH)

### 1 juni 2007

Margot Fontijn (naar Alfam)

## Benoeming

Yvette Straver is per 1 juni 2007 benoemd tot HR-manager bij IS Verzekeringen.

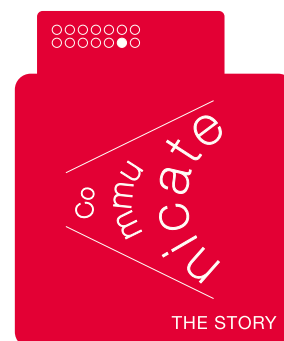
## Jubilea

Zie het overzicht in Expertise 43 en de maandelijks meldingen op FortisNet.

## Vacatures

Overzicht van interne vacatures bij IST. Dit overzicht is samengesteld op 12 juni 2007. Na deze datum kunnen vacatures zijn vervuld of kunnen nieuwe vacatures bekend zijn geworden. Kijk voor een actueel overzicht op FortisNet IST Nederland, onder het menu Vacatures. Hier vind je ook nadere informatie over de vacatures en over de manier waarop je kunt solliciteren.

- IT Architect
- Sharepoint Portal Framework Architect
- Websphere Framework Architect
- IT Domain Architect
- IT Process Improvement Analyst
- IST Project Leader II
- Network & Voice Support Manager
- Teamleider IS Corporate Functions
- Business Consultant - IS Corporate Functions
- Teammanager IS Global Securities and Fund Solutions
- Projectleider IS/CB Portal Competence Center
- IT Business Consultant



## 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.fortis.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor FortisNet worden doorgegeven.