

Expertise



nummer 46, september 2007

In dit nummer:

- 1 Interview met Bernard Rozencweig
- 4 Chorus bekeken vanuit IT-perspectief
- 5 Prime Brokerage. Dienstverlening aan veeleisende klanten.
- 8 Automatiseringscommissie FBN
- 13 Service Teams denken mee met de business. Interview met Joyce de Jong.
- 15 Geslaagde upgrade naar Quality Center 9.0
- 16 Siemens uitgefaseerd. Sluitstuk van de integratie van Stad Rotterdam met AMEV en Woudsend.
- 18 Huisvesting IT
- 20 Squash-, volleybal- en tennis-toernooi op 17 november
- 21 Winst maken en duurzaam ondernemen gaan hand in hand
- 23 Werving IST op koers
- 24 SAS 70 voor IST. Bedrijfsprocessen doorgelicht volgens strenge Amerikaanse standaard.
- 25 Energiebesparende werkplekken
- 26 Zorg goed voor jezelf. Marije van Knippenberg over het bedrijfsmaatschappelijk werk bij Fortis.
- 27/28 Personalia
- 28 Colofon

Interview met Bernard Rozencweig

Bernard Rozencweig is MT-voorzitter van IS Corporate Functions. Dat is een pillar die wat meer achter de schermen opereert dan de andere IS-pillars, maar die een aanzienlijke bijdrage levert aan het verwezenlijken van de doelstellingen van Fortis. Denk aan het project Basel II, dat belangrijke financiële voordelen oplevert voor Fortis. We vroegen Bernard Rozencweig om ons meer te vertellen over zijn organisatie.

Bij het gesprek aanwezig is Peter Aarse, een van de division managers van IS Corporate Functions. Peter vervult daarnaast de rol van 'proximity manager', als lokaal verantwoordelijke voor de Nederlandse wet- en regelgeving.



SAS 70 voor IST
pagina 24

IS Corporate Functions heeft een zeer uiteenlopende klantengroep, die niet iedereen zal kennen. Zoudt u ons daarover iets meer kunnen vertellen?

Bernard Rozencweig: "Wij werken niet rechtstreeks voor de commerciële business. Wij werken voor de zogeheten *enablers*, afdelingen die het mogelijk maken dat de business zijn werk kan doen. De vier grootste klanten zijn Finance, Risk, HR en Facility Management. Daarnaast ondersteunen wij een groot aantal centrale functies."

"Verder vindt een deel van onze activiteiten plaats in onderaanneming voor de andere IS-pillars of voor andere delen van de bank. Van onze ongeveer 400 mensen werken er bijvoorbeeld 30 voor Merchant en Private Banking, terwijl er 23 werken voor IS Operations. Wij werken voor hen op basis van onze ►

specifieke kennis op het gebied van bijvoorbeeld SAP, Intellimatch, Business Intelligence, .NET of Desktop Services. Deze activiteiten hebben wij georganiseerd in Competence Centers en Development Centers.”

“Voor elk van onze klanten hebben wij een account manager, die tevens division manager is van een bepaald onderdeel van Corporate Functions. De division manager heeft in zijn team de resources om diensten aan zijn klant te kunnen leveren. Maar het kan zijn dat hij een beroep moet doen op een van onze Competence Centers. Zo is Peter verantwoordelijk voor het metier Facility Management. Hij analyseert de behoeften van zijn klant en vertaalt deze voor zijn divisie. Maar een deel van de projecten voor Facility zijn gebaseerd op SAP, en deze activiteiten zal Peter uitbesteden aan ons Competence Center SAP.”



Bernard Rozencweig is afgestudeerd als burgerlijk ingenieur. Hij heeft altijd in de IT en altijd bij een bank gewerkt. In 1979 is hij bij de Generale Bank begonnen. Daar heeft hij zeven jaar gewerkt. Daarna heeft hij de bank verlaten om bij een kleinere bank te gaan werken, als verantwoordelijke voor organisatie en ontwikkeling, later als CIO. In 1997 werd Bernard gevraagd terug te keren naar de Generale Bank, en begon dus zijn tweede termijn bij wat tegenwoordig Fortis heet.

Bernard is getrouwd en heeft twee dochters, van 25 en 23 jaar. Zijn echtgenote heeft een eigen professioneel leven als dierenarts. In zijn vrije tijd is Bernard ook hoofd boekhouding en informatica van haar praktijk. Hij heeft heel lang gevoleybald en is van plan om dat weer te gaan doen, als het er van komt... Zijn nieuwe passie is zeezeilen. De laatste drie jaar heeft hij 's winters gezeild bij de Caribische Eilanden.

Op welke wijze levert IS Corporate Functions een bijdrage aan de doelstellingen en strategie van Fortis? U ontwikkelt immers geen commerciële diensten of producten?

Bernard: “Correct, ons eerste doel is systemen te ontwikkelen die Fortis

nodig heeft voor haar eigen management, om te opereren op bijvoorbeeld financieel niveau. Dit zowel global om de maandelijkse resultaten van Fortis te kennen, als zeer gedetailleerd om de profabiliteit van ieder van onze miljoen klanten te kunnen analyseren.”

“Bij Corporate Functions werken mensen die een uitgebreide kennis hebben van de businesses van Fortis. Wij beheren diverse strategische systemen. Daarom hebben wij generalisten nodig, die een brede kijk hebben op de bank en de verzekeraar.”

“Wij ontwikkelen en beheren systemen die reusachtige hoeveelheden gege-

houders en noem maar op. Dus de kwaliteit, juistheid en snelheid van de meeste van onze systemen zijn zeer belangrijk en maken dat deze zeer kritisch zijn. Ik kan ook spreken van onze HRM-systemen die moeten zorgen dat wij op tijd en juist iedere maand betaald worden. Denk aan de sfeer binnen Fortis als dit 10 dagen plat zou liggen!”

Hoe is de taakverdeling over de grenzen georganiseerd? En welke invloed zou de ontwikkeling van cross border-systemen hier op kunnen hebben?

Bernard: “Vroeger was ieder team in zijn eigen land bezig om systemen te ontwikkelen en beheren voor zijn eigen lokale klanten. Tegenwoordig bouwen we aan globale systemen die cross border gebruikt worden. Het is belangrijk dat elk land hierbij betrokken is. Daarom proberen we centrale competenties op te bouwen in elk van de drie landen. Als we dat alleen in Brussel zouden doen, zou er op termijn geen werk meer zijn voor de andere teams. Maar we hebben iedereen nodig, op globaal niveau heeft IST een gebrek aan resources.”

“Er zijn ook activiteiten die per definitie lokaal moeten blijven, zoals Desktop Services. Maar de verschillende DTS-teams in de drie landen zijn wel geplaatst onder dezelfde verantwoordelijke, en er zijn ook contacten tussen de drie teams om hun processen te standaardiseren en om best practices uit te wisselen. Het is zelfs mogelijk dat een team aan een ander team vraagt om een deel van hun werk uit te voeren.”

Kunt u uitleggen van de rol van de zogeheten proximity managers is?

Bernard: “De division managers zijn verantwoordelijk voor hun team en voor een of meer klanten. Zij moeten zorgen dat hun klanten goed bediend worden en dat hun teams efficiënt functioneren. Daarnaast moeten zij ook rekening houden met de lokale wet- en regelgeving in de verschillende landen. Daarbij worden ze ondersteund door de proximity manager. In Nederland is dat Peter Aarse, in Luxemburg is dat Claude Wadle.”

Peter Aarse: “Een voorbeeld dat op dit moment veel van mijn tijd vraagt zijn de

werkzaamheden voor Legal, Compliance & Investigation (LCI). Voor deze klant zijn we nu een project aan het uitrollen in Nederland. Mijn collega Claude Wadle is verantwoordelijk voor LCI en heeft dus de regie over dit project. Maar omdat dit project zich nu richt op Nederland, zorg ik voor de afstemming met de business. Daardoor kunnen we snel schakelen. Uiteraard gebeurt dat in heel nauw contact met Claude. Op deze manier werken we aan het groeien naar een echte cross border-organisatie."

Zou u iets willen vertellen over de belangrijkste projecten die IS Corporate Functions inmiddels heeft afgerond, dan wel onderhanden heeft? En over de interne processen, zoals Prince2?

Bernard: "Het grootste project is de laatste jaren Basel II geweest. Op IS-niveau hebben daar de afgelopen drie jaar 100 fte's aan gewerkt. Een enorm project, dat zeer belangrijk is voor Fortis. Het is nog niet helemaal gedaan, maar de infrastructuur is nu aanwezig. Op deze centrale infrastructuur zijn vandaag zo'n 80 companies van de groep aangesloten. In onze data warehouse registreren wij informatie over miljoenen contracten. Deze informatie wordt maandelijks gebruikt voor reportages op geconsolideerd niveau, maar ook om informatie aan de verschillende companies te geven voor hun lokale rapportage."

"Dit was een reusachtig project. Vanaf begin 2008 gaat dit zijn vruchten afwerpen, omdat Fortis dan gekwalificeerd is om volgens Basel II Advanced Methodology te werken. Dat betekent dat Fortis minder eigen vermogen nodig heeft om risico's af te dekken. Dat levert directe winst op voor het bedrijf."

"Een ander voorbeeld van een goed cross border-project is het gebruik van SAP voor alles wat met het proces van procurement en het beheer van leveranciers te maken heeft. SAP wordt gebruikt in de hele Benelux, zowel door de bank als de verzekeraar. We werken trouwens vaker voor de verzekeraar."

"Wat betreft de interne processen doen we natuurlijk volledig mee met IST². Dit programma is gericht op het verbeteren en uniformeren van drie groepen processen: PMP (Project Management

Processes), TRT (Test & Release Management Processes) en de IT-processen. Het doel is om de betrouwbaarheid en kwaliteit van onze producten op een nog hoger niveau te brengen."

Peter: "Een hulpmiddel daarbij is Prince 2. We zijn nu bezig met het uitrollen van de opleidingen. Prince 2 past in onze lange-termijnvisie om de uitkomst van processen beter voorspelbaar te maken."



Bernard Rozencweig is MT-voorzitter van IS Corporate Functions. Peter Aarse is een van de division managers van deze pillar. Peter vervult ook de rol van 'proximity manager', als lokaal verantwoordelijke voor de Nederlandse wet- en regelgeving, en maakt deel uit van het lokale IST management.

Een zeer actueel onderwerp is de mogelijke overname van ABN AMRO. Wat zou dit kunnen betekenen voor een pillar als IS Corporate Functions?

Bernard: "Als het doorgaat zullen er veranderingen komen. En die zullen dan ook snel plaatsvinden. We hebben allemaal genoeg ervaring met mergers om te weten wat van ons zal worden verwacht. Zoals bij alle mergers zal de inbreng van IST cruciaal zijn voor het slagen van de operatie. We zullen iedereen nodig hebben."

"De huidige plannen zullen wel worden herzien, maar het principe van Cityplan zal overeind blijven. Sommige onderdelen blijven gehandhaafd, omdat die niet specifiek te maken hebben met ABN AMRO. Andere onderdelen zouden een vehikel kunnen zijn voor de systeeminTEGRATIE tussen Fortis en ABN AMRO."

Kunt u iets vertellen over de werksfeer binnen Corporate Functions? Hoe wordt er omgegaan met cultuurverschillen?

Bernard: "Het is moeilijk om een cultuur 'Corporate Functions' te definiëren. Wij kunnen ons niet direct refereren aan een grote klant zoals de andere pillars. Mensen van IS Retail weten dat ze allemaal werken voor één klant, die bovendien een profit center is. Dat kan aanpak lijken te zijn dan werken voor

een cost center. Maar iemand die er aan heeft meegewerkt dat Fortis nu Basel II-compliant is, moet bedenken dat dit voor Fortis even belangrijk is als het hebben van een goed distributiekanaal. Als je je risico's niet goed kunt beheersen, heb je ook geen klanten meer nodig."

Peter: "Wat betreft de werksfeer kan ik zeggen dat er binnen ons MT een open sfeer is, waarin alles gezegd kan worden. Maar omdat we allemaal een andere achtergrond hebben, blijft het een uitdaging om elkaar goed te begrijpen."

Welke conclusies heeft de laatste EMS opgeleverd? En op welke wijze heeft u deze conclusies vertaald in een actieplan?

Bernard: "De conclusie was: communicatie, communicatie, communicatie."

Veel vragen die uit de EMS naar voren zijn gekomen, blijken te maken hebben met zaken die niet altijd goed gecommuniceerd zijn.”

“Zo hebben we veel reacties gehad – niet alleen bij Corporate Functions – dat externen altijd de goede jobs zouden krijgen. Maar onze politiek is juist dat we altijd prioriteit geven aan onze interne medewerkers. Die zijn het meest betrouwbaar, die willen wij een loopbaan bieden. Dat we externen inhuren komt doordat we niet voldoende interne capaciteit hebben om alles te doen wat we willen doen. Soms moeten wij ook externen inhuren om kwalitatieve redenen, bijvoorbeeld als

het gaat om nieuwe technologieën of kennis van pakketten.”

“Om dat verkeerde beeld van externen tegen te gaan, zullen we meer aandacht besteden aan opleidingen en aan job rotation. Wij verwachten de medewerking van andere andere HRM om dat mogelijk te maken. Wij hebben een actieplan gedefinieerd en zijn dat nu aan het uitwerken. Het draait allemaal om communicatie, in twee richtingen: top-down en bottom-up.”

Wat zou u tot slot van dit interview nog willen zeggen tot de lezers van Expertise?

Bernard: “IST is de sleutel voor een bedrijf als Fortis. Een belangrijk aspect is de verhoging van de maturiteit van onze processen. IST² is in dat kader zeer belangrijk.”

“Het kenmerk van de wereld van vandaag is de snelheid van de veranderingen. Veel dingen zijn onzeker maar dit is zeker. Dat betekent dat iedereen klaar moet zijn voor de veranderingen. Dat kan zijn werken met nieuwe collega's of werken met nieuwe technologieën.”

Nico Spilt

Chorus bekeken vanuit IT-perspectief

Sinds eind juni is Chorus in productie voor Retail Bank in Nederland. Chorus is het doelsysteem voor alle effectentransacties en de effectenadministratie van Fortis. Het Chorus-project is onderdeel van Cityplan.

Medio 2006 is Chorus uitgerold in Luxemburg. In diezelfde tijd benoemde Marcel Gijsbertsen, Relationship Manager bij IT Operations, een IT-projectleider voor het project Chorus voor NL Retail (Chorus NLR). Tot eind 2006 was dat Joël Blaauw, daarna nam Sebastiaan Kieliszczuk de rol van IT-projectleider over.

Toen IT betrokken raakte bij dit project, waren er nog geen Solution Architects. Ook waren er geen Project Start Architectuur (PSA) of andere documenten om de projectleiders ondersteuning te bieden. Chorus was al operationeel in Luxemburg, maar er moest heel wat werk worden gedaan om het Europort-systeem, waarop de Nederlandse effectenadministratie tot dan plaatsvond, te migreren naar Chorus.

Chorus is een combinatie van systemen die aan elkaar gekoppeld zijn om de verwerking en administratie van effectentransacties te verzorgen. Om de

klanten uit Europort te kunnen migreren naar Chorus, moesten in Chorus producten worden gedefinieerd zoals die door FBN Retail worden gebruikt. Ook moesten alle legacy-systemen die informatie leveren aan of krijgen vanuit Europort, worden gekoppeld aan Chorus. Een verhaal apart is dat er voor gezorgd moest worden dat Chorus in het Nederlands, en niet in het Vlaams, met Nederlandse klanten communiceert.

Dit moest allemaal zelf worden ontwikkeld. Dit gebeurde natuurlijk door IS, maar ook IT kreeg het nodige te doen. Denk aan de testomgevingen die nodig waren om dit nieuwe cross border-systeem te kunnen testen (gerelateerd aan het FixIT-project ID1). Ook moesten er nieuwe verbindingen worden gebouwd tussen Chorus en de lokale systemen in Nederland, waarbij Fortisstandaards als XFB en MQ werden gebruikt. Ook was er een relatie met het Cityplan-project AMI (Account

Management Interface), omdat het opvragen van rekeninginformatie via AMI verloopt.

Een ander belangrijk onderwerp betrof het printen van afschriften en overzichten. Chorus kent verschillende soorten output. Voor dit onderwerp werd samengewerkt met het Cityplan-project Stars en het FixIT-project IC4, die beide gericht zijn op het verbeteren van de output-productie van Fortis. De output van Chorus moet ook worden geïntegreerd; om dit te regelen was nauwe samenwerking nodig tussen de collega's van FIN, FBN en FBB.

De beleggingsteams kunnen hun klanten voortaan bedienen via de nieuwe NFE ECA-interface, die de wereld van de effectenhandel voor hen opent. Vanaf hun werkstations hebben zij verbinding met de centrale infrastructuur, en daarmee met alle systemen die deel uitmaken van Chorus.

Eind juni hebben we een grote stap voorwaarts gezet met het in productie nemen van Chorus NLR. Maar er liggen al de nieuwe uitdagingen op ons te wachten. Met die projecten gaan we binnenkort van start.

Joël Blaauw, Sebastiaan Kieliszczuk

Dienstverlening aan veeleisende klanten

Prime Brokerage

Hedge funds worden steeds belangrijker op de financiële markten. In Londen wordt meer dan 40% van de transacties gedaan door hedge funds. Daarom is dit een belangrijke klantengroep, die ook voor Fortis interessant is. Hedge funds zijn echter ook veeleisende klanten, die aan veel verschillende diensten behoefte hebben en die snel geholpen willen worden. Wereldwijd, dag en nacht, want de financiële markten kennen geen grenzen of pauzes.



*Van links naar rechts:
Olaf van Halm (programmamanager IST),
Piet Beentjes (projectleider IT) en
Luuk Godefrooij (programmamanager PFS).
Op de achtergrond het IST-team op het
Rokin in Amsterdam.*

Fortis heeft veel van deze diensten in huis, maar nog niet op een volledig geïntegreerde manier. Het integreren van deze diensten is het doel van het Prime Brokerage-project. Organisatorisch is dit een groot project. Prime Funds Solutions (PFS) is in feite bezig om een nieuwe business op te zetten. Maar ook op technologisch gebied moet er veel gebeuren. We spraken hierover met Luuk Godefrooij (PFS), Piet Beentjes (IT) en Olaf van Halm (IS).

Scala van diensten en producten

Luuk Godefrooij: "Hedge funds zijn vaak al klant bij ons, maar alleen voor de administratie van hun fondsen. Dat is wat wij doen bij Prime Fund Solutions (PFS). Maar wij willen onze klanten ook Prime Brokerage ter beschikking kunnen stellen. Dat wil zeggen diensten zoals securities lending, custody, derivatives clearing, treasury en cash management."

"Hedge funds kopen niet alleen effecten in de hoop dat die meer waard worden. Ze willen ook winst maken op het

Wat is een prime broker?

Een broker is een (effecten)makelaar. Hedge funds doen meestal zaken met verschillende brokers. De prime broker verzorgt de afhandeling van orders (clearing en settlement) en de bewaring van effecten (custodian). Hedge funds willen ook aandelen kunnen lenen om posities af te dekken (securities lending), ze hebben behoefte aan risico-analyse, en ze willen ook gewoon geld kunnen lenen.

Fortis heeft al deze diensten natuurlijk in huis. Het doel van Prime Brokerage is om deze diensten op een volledig geïntegreerde manier aan te bieden, 7x24 uur en wereldwijd beschikbaar.

Wat is een hedge fund?

Hedge betekent in het dagelijks leven 'heg', maar in de financiële wereld betekent het 'waarborg'. Met behulp van een hedge worden mogelijke verliezen of prijsschommelingen afgedekt. Een hedge fund kan (grote) risico's nemen, door daar andere risico's tegenover te stellen. Een simpel voorbeeld: als je aandelen hebt, kun je je wapenen tegen koersdalingen door put-opties te nemen, zodat je je aandelen altijd tegen een bepaalde koers kunt verkopen.

Er zijn veel verschillende soorten hedge funds. Het nieuws wordt vaak bepaald door agressieve fondsen, die uit zijn op snel gewin en die niet denken aan de belangen van bijvoorbeeld werknemers. Maar dat is een minderheid. De meeste hedge funds hebben wel oog voor de continuïteit van de ondernemingen waarin ze beleggen, al was het maar uit eigenbelang. Hedge funds fungeren ook als katalysator van de economie.

moment waarop de beurs omlaag gaat. Dat doen ze door effecten te verkopen die ze niet hebben en waarvan ze verwachten dat de prijs omlaag zal gaan, om ze te kopen als de prijs inderdaad omlaag is gegaan. Maar effecten verkopen die je niet hebt kan ertoe leiden dat je een tekort moet opvullen door te kopen of eenvoudiger effecten te lenen. Dat laatste heet securities lending. Met als onderpand die (geleende) effecten kunnen ze ook weer geld lenen om andere effecten te kopen. Hedge funds kunnen hier heel ver in gaan, want ze hoeven in feite alleen maar hun koersrisico's af te dekken."

begonnen een business case op te stellen. We hebben toen 14 IST-projecten onderkend, waarvoor een budget van 100.000 uur en 25 miljoen euro nodig was. De business case en het budget zijn in februari 2006 goedgekeurd door het ExCo. Daarna zijn we met de vooronderzoeken begonnen. Hieruit bleek dat we voor een deel gebruik konden maken van bestaande functionaliteiten, maar er zijn ook een aantal nieuwe systemen onderkend."

"Een van die nieuwe systemen is de centrale positiemanager. Deze zal worden gebruikt om vanuit allerlei losse

eisen van Fortis. Maar het was natuurlijk wel interessant om deze ervaring op te doen. Regelmatig zijn de business en IST naar India geweest om te controleren of ze op schema lagen en om de benodigde functionaliteit te bespreken en te verfijnen."

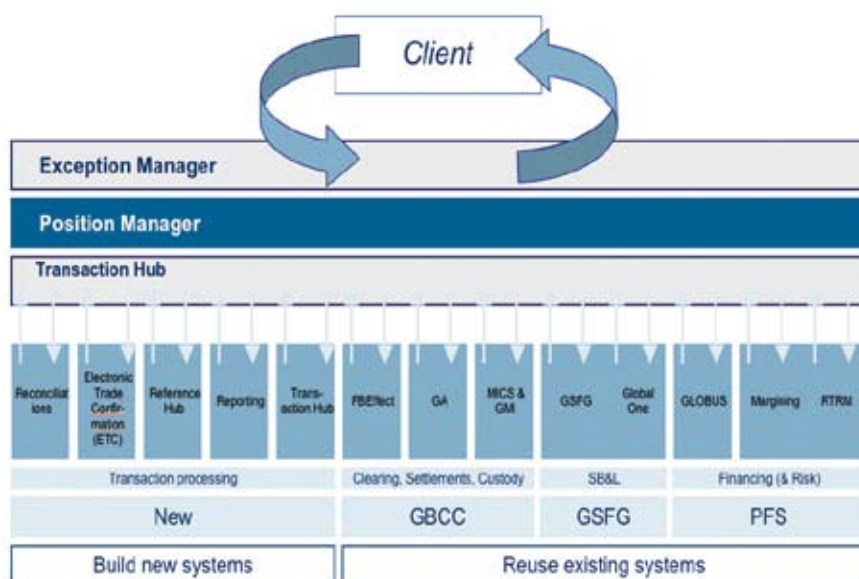
"Er zijn twaalf systemen die gekoppeld moeten worden binnen Prime Brokerage, en ongeveer 150 interfaces die gebouwd moeten worden. We maken gebruik van integratiesoftware om alles aan elkaar te koppelen. Daarbij maken we gebruik van webMethods, terwijl we voor alle front end-toepassingen gebruik maken van WebSphere. De communicatie tussen de integratielaag en de front-end vindt plaats met behulp van webservices."

Complexe infrastructuur

Piet Beentjes: "Wat het project moeilijk maak, is de complexiteit van de infrastructuur, waarbij bovendien een hoog service level wordt geëist. Behalve dat we alles willen integreren, moet alles ook 7x24 uur beschikbaar zijn. En als er iets uitvalt, moet het heel snel weer operationeel zijn. Om dat te bereiken zijn we al heel vroeg begonnen met het inventariseren van de mogelijkheden die de systemen bieden en wat er eventueel aan zou moeten gebeuren. Zo hebben we een workaround bewerkstelligd om het beperkte service-level van het mainframe te compenseren. Hierbij worden marktgegevens rechtstreeks bij de data vendor gehaald indien de security master op het mainframe niet benaderbaar is."

"Dit was een van de eerste projecten waarin we te maken kregen met de hernieuwde IT-samenwerking tussen Nederland en België. Toen we begonnen zou de infrastructuur in Woerden en Utrecht komen te staan, maar in de loop van het project, bij het bepalen van de architectuur, werd besloten dat alles in Brussel zou komen. Dat leverde veel uitdagingen op, en nieuwe manieren van samenwerking over de grenzen heen. We hebben ook veel van Fix-IT gemerkt, en omgekeerd heeft Fix-IT veel gemerkt van Prime Brokerage. Maar de interactie was goed, ook met het management."

"We zijn nu bezig om de hele support rond Prime Brokerage neer te zetten. Dat gebeurt in intensieve samenwer-



Prime Brokerage System model

"In het begin zullen wij niet alle diensten kunnen leveren die hedge funds nodig hebben. Wij willen proberen om van grotere hedge funds een deel van wat zij uit hebben staan te gaan bedienen. De komende vijf jaar willen we ons scala van diensten en producten verder uitbouwen, zodat we uiteindelijk alles kunnen aanbieden. Heel grote prime brokers zijn Morgan Stanley, Goldman Sachs, Deutsche Bank, UBS. Dat is de eerste divisie, daar zal Fortis voorlopig niet bijhoren. Maar we hopen wel binnen een paar jaar in de tweede divisie te zitten." *)

Nieuwe systemen

Olaf van Halm: "Vrijwel elke dienst op dit gebied vertaalt zich uiteindelijk naar een IT-project. Eind 2005 zijn we

bronnen een geaggregeerd klantbeeld samen te stellen voor de Prime Brokerage-organisatie. Een ander nieuw systeem is een centraal rapportagetool: PB Reporting is gebaseerd op het product Netik Interview. Dat is een portaal waarin de klant alle rapportages krijgt aangeboden, zonder de complexiteit te zien van de systemen die er achter liggen."

"Position manager is een heel groot project. We hebben het pakket Quartz geselecteerd van Tata Consultancy Services (TCS) in India. Op dat pakket zijn veel wijzigingen gedefinieerd, die door TCS zijn aangebracht. Hiermee zijn ze in april 2007 begonnen en in augustus is het pakket opgeleverd. Outsourcing is nooit het doel geweest: het doel was om dit pakket aan te passen aan de

*) ABN AMRO heeft geen noemenswaardige activiteiten op dit gebied.

king tussen business, IS en IT. Denk aan procedures voor incident management en problem management, voor het installeren van nieuwe versies, of een hotfix-procedure voor als er echt iets aan de hand is. Zowel binnen IS als IT en de business komen er speciale support teams.”

Hoog niveau van dienstverlening

Het project ligt op schema. De oplevering van nieuwe functies vindt iteratief plaats. Na elke oplevering wordt steeds alles intensief getest, inclusief regressietesten om te kijken of functionaliteit die eerder is opgeleverd nog steeds goed werkt. De finale integratietest vond in september plaats. De eerste pilotoplevering moet eind oktober plaatsvinden.

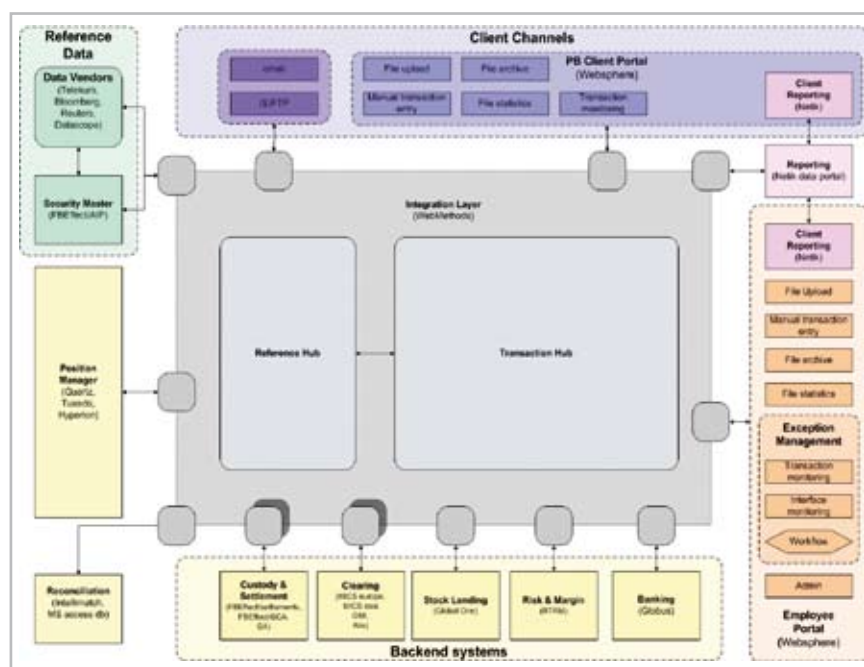
Luuk Godefrooij: “We gaan in eerste instantie onze klanten bedienen vanuit Londen, we richten ons dus op Europa. Europese hedge funds zitten voornamelijk in Londen. Ook New York is een centrum van hedge funds. Maar uitrollen naar New York is lastiger, omdat de regelgeving daar heel anders is. De architectuur die we nu neerzetten kan ook interessant zijn voor andere klanten dan hedge funds, dus dat is zeker een doelstelling op langere termijn. Maar we richten ons nu op de eerste oplevering van Prime Brokerage, eind oktober.”

“Typerend voor hedge funds is dat het een heel snelle markt is. Ze handelen veel en ze verwachten ook een dienstverlening op hoog niveau. Vandaar dat we voor het beheer van de systemen ook een hoog niveau van dienstverlening verlangen. In Londen zit een operationeel team dat alle processen in de gaten houdt via een zogeheten Exception Manager. Zodra er wat aan de hand is, wordt actie ondernomen en indien

nodig wordt de klant direct geïnformeerd.”

“Dit project is een enorme klus. Namens de business kan ik zeggen dat het IST-team hier hard werkt, gemotiveerd is en vol commitment. De samenwerking gaat zo goed als die maar zou kunnen gaan.”

Nico Spilt



Prime Brokerage applicatie-architectuur

Geslaagde upgrade naar Quality Center 9.0

Onlangs is de upgrade van Testdirector 8 naar Quality Center 9 (QC) afgerond. Alle projecten op de applicatieservers in Nederland en Luxemburg zijn volgens planning geconverteerd naar de nieuwe versie. Ook alle client-installaties zijn gemigreerd. In de meeste gevallen ging dit moeiteloos; enkele problemen die zich voordeden zijn inmiddels opgelost.

Sinds kort is ook het Dashboard beschikbaar, waarmee projectoverstij-

gende rapportages gemaakt kunnen worden. Het Dashboard wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan teams die graag over meerdere projecten tegelijkertijd willen rapporteren.

De komende tijd gaat Development Support werken aan het beschikbaar stellen van de feature “Text search” in QC, het invoeren van DefEx (een optie binnen QC waarmee bevindingen aan andere projecten toegekend kunnen worden), en gaan we QC in

de acceptatieomgeving aan performancetests onderwerpen.

Neem voor meer informatie over QC contact op met IT-SDS-Development Support: Sander Koopman (NL), René Thys (B) of Huu-Vi Ton (LUX).

Automatiseringscommissie FBN

door Martin de Borst, secretaris AC

Automatiseringscommissie 6 juni 2007

Cityplan FBN

Portfolio review

Hoewel MiFID niet tot het Cityplan wordt gerekend, wordt afgesproken in het vervolg de MiFID releases wel zichtbaar te maken in de Cityplan overviews.

Het LDO voert geen blueprint/architectuur-activiteiten meer uit. Vanuit de AC wordt het belang van deze activiteiten aangegeven, vooral de noodzaak om een geïntegreerd beeld voor heel FBN te hebben teneinde de continuïteit te kunnen borgen. Aangegeven wordt dat deze activiteiten komen te liggen bij het team van Henk Houtzager. De focus van het LDO komt te liggen op dashboardrapportages, go-no go adviezen en deployment views.

Dashboard mei 2007

Na het uitstellen van Sirius Production is een onderzoek gestart om vast te stellen in hoeverre het noodzakelijk is om 'achterstallig onderhoud' alsnog op te pakken en wat de consequenties daarvan zijn. Een van de eerste acties is het gezamenlijk met de stakeholders vast stellen wat de scope van de GA is en het eigenaarschap van de applicaties te toetsen en waar nodig opnieuw vast te stellen.

Chorus/ECA/NFE

PCA stelt vast dat vanuit de bestandsvergelijkingen grote verschillen naar voren zijn gekomen. Er wordt hard gewerkt aan de oplossing. Een verstoring kan impact hebben op de Basel I/II en IFRS cijfers, probleem is niet zozeer het materiele belang, maar de verstoring van de keten.

De beschikbaarheid van de crossborder testomgeving blijft een grote bottleneck. Deze omgeving is ook noodzake-

lijk voor de opleiding van de RB-medewerkers. Een ander groot issue is DOSIS, het systeem waarbij de klantennota's worden aangemaakt.

Status FORS

Vastgesteld wordt dat de governance rond het beheer van gegevens in FORS onduidelijk is en dat de kwaliteit van de inhoud nog zodanig is dat het aansluiten op FORS feitelijk teveel risico's met zich mee brengt, zeker voor de rapportagesystemen. Voordat besloten wordt over de capaciteit voor de impactanalyse wordt het LDO verzocht te inventariseren wat de compenserende maatregelen zijn van de Cityplan programma's om Fors-compliant te zijn in relatie tot de lokale behoeften; en welke voorzieningen de programma's hebben onderkend om aan te kunnen blijven sluiten op de legacy systemen tijdens de transitiefase.

BPM Conventie

De conventie is, met nog een enkele aanpassing, goedgekeurd door de local BPMP vertegenwoordigers. Een beperkt competence center vanuit Organisation wordt nagestreefd.

Blueprint FBN v2.1

Is deze week opgeleverd en wordt eind juni besproken in het FCMC. Deze versie is inclusief een snapshot van het applicatielandschap per business per medio 2009

Overview IT-projecten

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van de Leer een toelichting op en de status van een aantal belangrijke Fix-IT-projecten. De volgende punten komen ter sprake:

Mainframeconsolidatie

Wordt rond de jaarwisseling verwacht. Bevestigd wordt dat de servicelevels ongewijzigd blijven, in feite gaat het alleen om de verhuizing van 'het ijzer', de mensen blijven in Woerden. Naast de IBM-software wordt er ook een besparing in de overige tooling in de mainframe-omgeving verwacht. Consequentie is dat gegevens meeverhuizen naar BE. In dit verband is het van belang dat alle klanten tijdig hiervan op de hoogte zijn gebracht.

UNIX-consolidatie

Er komen verschillende varianten qua servicelevel met verschillende prijskaartjes. Bij de clustering wordt in principe de business invalshoek genomen. Door verwachte sterke groei in het aantal servers tijdens het consolidatietraject is een besparing in geld moeilijk te geven, in het algemeen wordt gesproken over een besparing van 20-25%.

Diversen

Er is nog onduidelijkheid over het gezamenlijke gebruik van Sharepoint buiten de Benelux in verband met de zware belasting van het netwerk.

T.a.v. de mail maakt hoge beschikbaarheid onderdeel uit van het project. Mailapplicaties worden in beeld gebracht, beheerders daarvan worden benaderd.

Statusrapportage AC

Retail Banking

Diamonds deels op hold, business case wordt opnieuw bezien. NFE Loans is gestopt met starten.

Operations

ACC: Bij AMIS is de speelruimte in de planning verbruikt.

Automatiseringscommissie (in de rol van LDB) 26 juni 2007

Status Report

Aan de hand van een presentatie gaf Peter Koppenol een samenvatting van de status.

Chorus

De take on in het weekend is uitstekend verlopen en werd eerder afgerond dan verwacht. Zondagmiddag werd een unaniem GO van alle betrokkenen gegeven. De maandag is ook goed verlopen. OLB is live gegaan, waarbij functioneel alles werkt, wel is er zorg t.a.v. de performance. Daarnaast is er sprake van diverse issues, waarvoor hersteloperaties lopen.

Blueprint 2.1 FBN

Het percentage keep applicaties, bezien vanuit het volledige applicatielandschap, is 70%. Relatief hoog maar verklaarbaar door het uitstel van Sirius en Saphir. Keep applicaties zullen in een (groot) aantal gevallen aanpassing behoeven om te kunnen blijven functioneren in het nieuwe applicatielandschap.

De Blueprint-informatie is vastgelegd in het FIRM-tool van EDS. FBN betaalt een (kleine) fee om het tool beschikbaar te houden, onderhoud vindt echter niet plaats. Conversie-activiteiten richting het door Fortis geselecteerde Enter-

prise Architecture tool zijn voorzien en worden nader uitgewerkt door GSA.

Aangetoond is dat de deployment views een onmisbaar hulpmiddel zijn bij het vaststellen van de consequenties van een (grote) in productie name op de omgeving en dat ze een belangrijk instrument zijn om de continuïteit te kunnen waarborgen.

Overige onderwerpen

Gemeld wordt dat de uitrol van **Fortis Connect** (Electra) in de Zuid-Europese landen en UK met forse problemen gepaard gaat. De verwachting is dat de vervanging van MMfW een forse uitloop gaat krijgen. MMfW wordt op dit moment SEPA-compliant gemaakt voor credit transfers. Met het nog langer operationeel houden van MM4W moet worden onderzocht wat de consequenties zijn als dit ook moet gaan gebeuren voor debet transfers.

Met de in productie name van **AMIS** wordt het belang van een effectieve stand-by regeling in Brussel steeds groter. Gemeld wordt dat de regeling inmiddels besproken is met de syndicaten maar dat een aanvullend overleg met een ander gremium noodzakelijk is. Verwachting is dat binnen een maand alles geregeld is. Uitgangspunt is een vergelijkbare regeling met die nu al in Nederland van toepassing is.

IXBAT

Aan de hand van een presentatie gaf Robbert Melgers een toelichting op de uitgevoerde impactanalyse rond de Integrated X-Border Acceptance Test environment, alsmede de gekozen vervolgmars.

Met name aan het inregelen van de monitoring & support-functies zijn hoge kosten verbonden. Hoewel er begrip is voor het feit dat de baten bijna niet te kwantificeren zijn is de AC van mening dat deze toch inzichtelijk moeten worden. Het unanieme beeld is dat de nu verborgen kosten aanzienlijk zijn. Daarnaast is een adequate crossborder testomgeving en daaraan verbonden ondersteuning een harde noodzaak uit oogpunt van waarborging van de continuïteit.

Aandacht wordt gevraagd voor de betrokkenheid van de business en FAS in de projectorganisatie. De wenselijkheid komt naar voren om een overall inzicht te hebben in door de business te leveren inspanning uit hoofde van (Fix)IT projecten.

Cityplan FBN

Status/Dashboardrapportage

Aan de hand van een presentatie en de dashboardrapportage worden de volgende onderwerpen behandeld:

Bij de GA+ inventarisatie wordt aandacht gevraagd voor de categorie 'get ready mode', de mogelijke acties om een latere migratie eenvoudiger te maken. Voor deze categorie zijn tot nu toe vanuit de business weinig onderwerpen gemeld.

Ten aanzien van de beschikbaarheid van LDO architecten is er sprake van een spanningsveld. De betrokken mensen zijn ingezet vanuit hun overall kennis (die maar bij een zeer beperkt aantal mensen aanwezig is) en niet vanuit hun huidige functie. Zij spelen een cruciale rol bij de samenstelling van de deployment views. Vanuit de AC wordt de noodzaak van hun participatie en de deployment views benadrukt uit oogpunt van waarborging van de continuïteit. Tevens wordt benadrukt dat de organisatorische ophanging in de orga-

Automatiseringscommissie 18 juli 2007

Xbow

Ben Cats lichtte aan de hand van een presentatie de stand van zaken toe.

De front-end migratie is op een beperkt aantal kleinere afdelingen na afgerond. De intentie is een End of Support Statement af te geven per 31 december 2007 voor de oude omgevingen (Fortis1/MPNL). Ditzelfde uitgangspunt geldt ook voor de andere landen.

Voor die tijd moet de back-end migratie ook zijn afgerond, op een enkele uitzondering na waarvoor tijdelijk de oude omgeving geserviced blijft, in afwachting van een geplande vervanging of beëindiging. Om tijdig de back-end migratie te kunnen afronden dienen de IS-pillars prioriteit te geven aan de daaraan verbonden IS-activiteiten. Ook voor de business geldt dat zij actie moeten ondernemen op het vlak van testen

nisatie daarvoor geen belemmering mag zijn. Ten aanzien van hun mogelijke participatie in het ARRAN traject geldt eveneens dat waarborging van de huidige continuïteit prioriteit 1 is.

De voorzitter complimenteert alle betrokkenen met de succesvolle implementatie van Chorus. Nazorg loopt nog. Vanuit PCA wordt aangegeven dat voor de maandafsluiting het testtraject nog loopt, er is nog sprake van een aantal blocking issues, waar actie voor wordt ondernomen.

Electra. Fortis Connect loopt forse vertraging op. MM4W wordt SEPA compliant gemaakt voor credit transfers. Verdere vertragingen kunnen ook actie noodzakelijk maken voor direct debits.

FORS. Het uitgangspunt dat bestaande applicaties niet hoeven aan te sluiten op FORS en voor bestaande target applicaties die business zelf besluit om op FORS aan te sluiten verlaagt de noodzaak van een 7*24 uur ondersteuning. Afgesproken wordt dat het LDO inventariseert welke maatregelen de programma's hebben genomen t.a.v. de aansluiting op FORS, waarbij de hele keten (inclusief security) in beschouwing genomen moet worden.

Aanpak deployment-activiteiten binnen SSC

Aan de hand van een presentatie gaf Wim Hut een toelichting.

De OR heeft waardering uitgesproken over de aanpak en de consistentie daarvan. Lessons Learned: Begin op tijd, want het kost veel tijd. Coachingsvaardigheden zijn binnen SEC duidelijk onderschat, aanvullende acties waren noodzakelijk. Een goede operationele manager is nog geen goede projectmanager, noodzakelijke kwaliteiten verschillen

Aanpak deployment-activiteiten binnen PAY

Aan de hand van een presentatie gaf Marcel Leeftang een toelichting.

Constatie dat er binnen alle landen een grote groep is met sterk lokale expertise die echter met de komst van SEPA in een klap vervangen moet worden door nieuwe expertise. Discovering PAY was noodzakelijk om de

mensen een breed overzicht te geven van de activiteiten van PAY. Kieswijzer werd breed toegepast (103 personen) zonder selectiecriteria. De uitstroom als gevolg van dit programma blijkt groter te zijn dan verwacht. Ook hier waardering van de OR voor de aanpak.

Eigenaarschap Intellimatch

MPB gaat een competence center voor Intellimatch inrichten, wat een vraag rond het eigenaarschap oproept. Na enige discussie wordt het volgende vastgesteld: ACC blijft systeemeigenaar van Intellimatch en is o.a. verantwoordelijk voor het functioneel applicatiebeheer, waaronder change- en release-management. Het competence center binnen MPB richt zich op de operationele inrichting en het beheer van de reconciliation rules voor MPB.

Mainframe-consolidatie

Inmiddels heeft een tweetal bijeenkomsten plaatsgevonden met als onderwerp de legal-, tax- en compliance-aspecten van deze consolidatie. Een vertegenwoordiger vanuit FIN is toegevoegd aan de project board. Vanuit de business FBN is het ook gewenst een vertegenwoordiger af te vaardigen. Voor de testen vanuit de gebruikerszijde is het noodzakelijk een contactpersoon per metier aan te wijzen. Hierover zijn inmiddels afspraken gemaakt.

ABN AMRO en mogelijke rol van AC/LDB

Op dit moment, de fase van planvorming, is het volgen van de ontwikkeling vanuit de AC/LDB nog niet noodzakelijk. Als de plannen tot uitvoering komen is het uitgangspunt van DNB dat dit plaatsvindt onder de verantwoordelijkheid van FBN. De rol van de AC/LDB zal dan dezelfde zijn als die rond het Cityplan.

Statusrapportage AC

Retail Banking

Ideal is sinds 16 juli operationeel. Er blijken nog een 500-tal MM4W klanten te zijn die over moeten naar OLB-zakelijk. De noodzakelijke acties worden ondernomen.

Private & Commercial Banking

MiFID: FBGCC heeft aangegeven geen aanpassingen te doen om de ordernotificatie automatisch op de ordernota op te nemen. Dit heeft ingrijpende consequenties voor PRB (veel extra werk). Dit wordt bilateraal afgestemd.

Merchant Banking

SFS/BCC: DNB heeft aangegeven dat het huidige SLA rond CHI-X niet toereikend is. Aanpassing moet voor 1 november plaatsvinden. Is in behandeling.

Het capaciteitsgebrek IT wordt steeds nijpender, inmiddels kan voor een drietal onderwerpen de overdracht van project naar beheer niet plaatsvinden. Dit probleem wordt breder ervaren. Daarnaast wordt vastgesteld dat de Relationship Manager onvoldoende mandaat heeft binnen de IT-domeinen. Te agenderen voor de volgende bijeenkomst.

Operations

SSC: Impactanalyse t.a.v. de nieuw gewenste producten Saving Funds loopt. In ieder geval kan gemeld worden dat uitvoering consequenties heeft voor andere onderwerpen, waaronder Cobra. Afstemming van de te maken keuzen op zowel local als global niveau is noodzakelijk.

Corporate Functions

PCA: Impactanalyse IFRS7 is onderhanden. Business lines worden binnenkort benaderd m.b.t. de aanlevering van de noodzakelijke brongegevens.

Overige onderwerpen

Gerefereerd wordt aan de instructie om bewust om te gaan met de kosten. Dit kan betekenen dat initiatieven worden stilgelegd met mogelijk consequenties voor andere metiers. Afgesproken wordt dat dit soort wijzigingen doorgegeven worden aan de secretaris die zal zorgdragen voor het informeren van de AC-leden.

Deze week gaat er weer een kwartaalrapportage naar DNB rond het onderwerp Security Management & Monitoring. Deze rapportage wordt tevens gezonden aan de AC-leden, inclusief de laatste high-light-rapportage van het FCRM-project.

Automatiseringscommissie (in de rol van LDB) 7 augustus 2007

Dashboardrapportage juli 2007

M.b.t. Chorus verloopt het testen (en verhelpen van issues) voor het onderdeel maandafsluiting PCA niet naar wens. Gesteld wordt dat er hier in feite sprake is van een productieprobleem en er moet dan ook dienovereenkomst gehandeld worden.

Een checklist rond FORS is onderhanden. Hierin moeten de Cityplan-programma's gaan aangeven op welke

wijze zij aansluiten op FORS en welke maatregelen er worden genomen om aan te sluiten op het FBN applicatielandschap.

Nogmaals wordt de harde noodzaak van het samenstellen van de deployment views benadrukt, evenals het besluit in het FCMC dat deze als een van de verplichte deliverables van de programma's worden gezien. De aanwezigheid zal ook zichtbaar gemaakt worden in de dashboardrapportage.

rebilling te komen) vraagt veel effort en voortdurend management attention.

Zolang er nog geen automatische koppeling is met SAP MM en SAP HR is het moeilijk een 100% time tracking (voor IST) te bewaken.

Met ingang van 1 juli geschiedt de global rebilling op grond van de actuals, voor het eerste haljaar was dat op basis van het budget. Correctie naar de actuals gaat niet plaatsvinden. Voor FBN vindt de rebilling op grond van de actuals al plaats sinds Q2.

Het niet volledig en op tijd schrijven en approven van uren heeft consequenties voor de Rebilling.

Vanuit de AC wordt het belang benadrukt van de vaststelling van een set standaardrapportages en de inrichting van een usergroep ter afstemming van de noodzakelijke rapportages met de opdracht het aantal zo beperkt mogelijk te houden.

Automatiseringscommissie 29 augustus 2007

Cityplan FBN

Cityplan Portfolio review

Aan de hand van een presentatie gaf John Pruim een toelichting op de focuswijziging voor Retail Banking, de ontwikkelingen sinds de dashboardrapportage van juli 2007 en de rol van het LDO in Q4. De volgende punten komen ter sprake:

T.a.v. COBRA kan gesteld worden dat de activiteiten gericht op NL zijn gestopt of opgeschort, de generieke activiteiten gaan gewoon door.

Een inventarisatie naar tot nu toe geïmplementeerde tijdelijke oplossingen, in afwachting van de implementatie van T24, is gestart. Doel: besluitvorming over het al dan niet ondernemen van aanvullende actie.

De issues rond de aanlevering van Chorus aan CW & DRA zijn inmiddels verholpen. Geconstateerd wordt dat er zich tijdens het testtraject verschillende problemen in de communicatie hebben voorgedaan.

Binnen Retail Banking is een nazorgteam opgericht voor het oplossen van de resterende issues, formeel is het project Chorus afgesloten.

Het synchronisatie-issue bij FICUS is onderhanden bij het Ficus Programma en wordt opgelost in release 74.

T.a.v. de ontwikkelingen rond FORS is het wachten op de afronding van de studie van FOGAN.

Inmiddels is besloten dat binnen GSA een Local Architecture Team wordt geformeerd, waar o.m. de activiteiten rond de Deployment Views worden belegd.

Status BPMB

Aan de hand van een presentatie gaf John Pruim een terugkoppeling van de crossborder BPMP meeting. De issues die op global niveau spelen zijn in lijn met die op local niveau. Het belang van het concreet maken, met voorbeelden werken en niet te blijven steken in abstract blijven praten wordt benadrukt

Clarity, status en ontwikkelingen

Aan de hand van een presentatie gaf Co Geelkerken een toelichting op de status van en de ontwikkelingen rond Clarity. De volgende punten komen ter sprake:

De volledigheid van het schrijven van uren (voorwaardelijk om tot een juiste

Financials

Aan de hand van een presentatie gaf Jaap de Rijk een toelichting op de actuals en de rebilling t/m juli 2007. De volgende punten komen ter sprake:

Circa 4.3 miljoen onder budget, m.n. door achterblijvende subcontracting en lagere pensioenkosten. De IAS-kapitalisaties zijn in mindering gebracht op de Staff Expenses en worden via IGI verrekend.

Nog niet duidelijk is hoe omgegaan wordt met de toekomstige afschrijvingen van de nu geactiveerde kosten in relatie tot het budget en m.n. mogelijke consequenties voor de effectieve capaciteit in een jaar. Budgetbewaking in euro's en fte's levert soms een spanningsveld op.

Zoals bij het vorige agendapunt gemeld vindt de rebilling voor FBN vanaf het tweede kwartaal plaats op grond van de actuals. Door het niet volledig schrijven en approven is het deficit eind juli opgelopen tot ongeveer 2,8 miljoen. Als de tendens tot nu toe zich voortzet zal dit bedrag aanzienlijk groeien. Surplus en deficit wordt op maandbasis berekend en verrekend. De ervaring leert dat als gevolg van 'verrassingen uit

België' de verrekening in december aanzienlijk hoger uitvalt.

Mainframe Consolidatie

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

- In Q2 is gestart met de test LPAR in Brussel
- Q3: Storage is geïnstalleerd
- Long Distance Test (LDT) in testomgeving succesvol afgerond
- LDT Productie tot de verwachte vertraging van 8ms afgerond, enkele kleinere issues (niet merkbaar voor de gebruikersorganisatie) moeten worden verholpen
- LDT Productie met een vertraging tot 15 ms start begin september
- September: start met a synchrone kopie van productie data
- Oktober: volledige testomgeving beschikbaar
- November: Upgrade netwerk, daarna testen
- Uitgangspunt is dat voor het eind van het jaar FBN over is, waarbij de bestaande NL omgevingen minimaal beschikbaar blijven voor een fallback totdat een DRP test in de Brusselse omgeving succesvol heeft plaatsgevonden.
- Er vindt intensief overleg plaats over Tax, Legal en Compliance aspecten, een comprehensive document (voor heel Fix-IT) is onderhanden.
- Marcel Prins meldt dat de klanten van Private in september worden geïnformeerd.
- Verwachte besparingen 6,5 miljoen op jaarbasis, investering 4,5 miljoen.
- Verwacht mag worden dat de MF-kosten voor de rebilling omlaag gaan.

Diverse onderwerpen

Identity & Accessmanagement

Er worden twee trajecten onderkend, één voor de korte termijn acties (ADAPT-Q) en één voor de structurele oplossing (ADAPT A), waarbij de kanttekening wordt gemaakt dat de laatste echt een lange-termijntraject is. Het belang van het vaststellen van de requirements van de business wordt benadrukt.

Verbeterprogramma Security Management & Monitoring

Bij de overdracht naar de beheerorganisatie is gebleken dat de door het project CHI-X ingerichte Swift-omgeving gelijksoortige tekortkomingen heeft, als geconstateerd door DNB in de PAY-Swiftomgeving. Er werd direct actie ondernomen door Security Management. Inmiddels zijn nagenoeg alle acties afgerond en is de access control op het vereiste niveau gebracht.

Eind vorige maand werd het auditrapport verspreid rond de Swift-omgeving in Brussel. De rating was 45H en verschillende bevindingen hebben betrekking op de security aspecten. In het kader van het project Swift4U wordt er een consolidatietraject voor de Swift-omgevingen naar Brussel gestart. De unanieme mening van de AC-leden is dat er geen sprake kan zijn van een migratie voordat de aanbevelingen afdoende zijn opgevolgd.

In het kader van de Stofkamactie zijn door Security Management autorisatieoverzichten opgeleverd. De samenstelling daarvan heeft veel inspanning gevergd. Ook is gebleken dat de hanterbaarheid van deze overzichten moet worden vergroot. Het project I&AM moet uiteindelijk de oplossing brengen, maar de verwachting is dat voor m.n. de legacy-systemen dat nog geruime tijd op zich laat wachten. Onderzocht wordt of er op korte termijn een andere oplossing kan worden gevonden.

Attack ABN Amro Internet Banking

Een analyse van de twee recente attacks op ABN Amro Internet Banking vond plaats. Daaruit blijkt dat FBN ook een potentieel slachtoffer is. Onderzoek naar de mogelijke exposure voor FBN vond plaats, tegenmaatregelen werden vastgesteld, waarvan de implementatie in de Q4 release gaat plaatsvinden.

Gemeld wordt dat er gezamenlijke acties lopen met alle betrokken partijen om op global niveau eenduidige procedures te implementeren. Communicatie en training zijn daarbij belangrijke aandachtspunten. Vanuit IST wordt benadrukt dat in afwachting van goed functi-

onerende global procedures de lokale handelswijze in stand blijft.

Fight against SPAM

Besproken wordt de notitie 'Fight against SPAM'. Het leeuwendeel van de SPAM wordt nu al niet geaccepteerd. De wel geaccepteerde mail, die alsnog als SPAM wordt herkend, mocht tot voorkort niet automatisch verwijderd worden. Sinds kort heeft Fortis Compliance toestemming gegeven wel tot automatische verwijdering over te gaan. De realisatie hiervan, in combinatie met een aantal andere mailwijzigingen, is onderhanden. Communicatie van het bovenstaande en de overige mailwijzigingen gaat in de eerste week van september plaatsvinden. Het activeren van de volledige SPAM-blokkade gaat per 1 november plaatsvinden.

Statusrapportage AC

Merchant Banking & Private Banking

Vastgesteld is dat bij de verschillende aanleveringen en aansluitingen op Ficus talloze architectonische compromissen zijn gesloten, hetgeen de transparantie niet ten goede komt. Het is van belang dat een en ander inzichtelijk wordt. Vanuit MPB is de medewerking daarvoor toegezegd.

Group Resources/Operations

ACC: De complexiteit van de onderlinge afstemming van activiteiten rond Electronic Banking neemt toe, mede gezien de mogelijke overname van ABN Amro.

Finance

PCA: De activiteiten rond Sourcing Crew staan met name in het licht van het fijnslipen van het proces en de datakwaliteit. Doorlooptijd is nog een issue, alsmede mogelijk afwijkende rapportage eisen van de lokale toezichthouders.

Joyce de Jong over de nieuwe Service Team-organisatie bij IS FIN

Service Teams denken mee met de business

“Als er nu een probleem is, dan weten we precies wie daar wakker van moet liggen.” Aldus Joyce de Jong, divisie-manager van de Service Teams bij IS FIN. Deze Service Teams bestaan inmiddels ruim een half jaar. Voldoen ze aan de verwachtingen van de business? En wat zijn de plannen voor de toekomst?

We vroegen dit niet alleen aan Joyce de Jong, maar ook aan een aantal vertegenwoordigers van de business.



Joyce de Jong werkt inmiddels bijna vijf jaar bij Fortis Verzekeringen. Ze is begonnen bij de IT-organisatie, maar is na een jaar overgestapt naar Systeemontwikkeling, waar ze sectormanager werd. Sinds 1 januari 2007 is ze als divisie-manager verantwoordelijk voor de Service Teams van IS FIN.

Joyce de Jong: “Vorig jaar zijn we gaan nadenken over hoe we onze organisatie moesten inrichten, om klaar te zijn voor de toekomst. Dat project heette SHIFT. Als uitkomst daarvan zijn we per 1 januari 2007 gaan werken met Service Teams, die de contacten met de business onderhouden, en met Software Development Maintenance Teams, waar het ontwikkelwerk gebeurt.”

“Voorheen hadden we Competence Centers. Elk Competence Center vertegenwoordigde één klant, maar werkte vaak voor meerdere klanten. Verwarrend, want wie was er nu verantwoor-

delijk voor de voortgang, of voor het oplossen van incidenten? Verder, omdat Fortis Verzekeringen een fusiebedrijf is, hebben we een ontzettend gemêleerd applicatielandschap. Je kunt geen technologie noemen of we hebben die wel in huis. Het gevolg was dat er in een Competence Center soms maar een of twee mensen werkten die

kennis hadden van een bepaalde technologie. Te weinig om de continuïteit te garanderen; deze technologieën zou je dus in handen van externe partijen willen leggen. Maar dan is wél een voorwaarde dat je de regiefunctie hebt ingeregeld.”

“Daarom hebben we besloten om de technische kennis te bundelen in Software Development Maintenance Teams (SDMT's), terwijl het contact met de klant, de coördinatie van de dienstverlening en de functionele kennis, werd belegd in Service Teams.”

“De SDMT's hebben de verantwoordelijkheid voor alles wat er op technologiegebied gebeurt. Deze teams maken op dit moment een sterke ontwikkeling door. Ze kunnen hun specialisme veel sterker en professioneler uitdragen en ze kunnen veel meer continuïteit bieden, omdat ze per technologie gebundeld zijn. We zijn ook nieuwe SDMT's aan het opzetten, zoals MOSS (Microsoft Office Sharepoint Server) en WCMS (Web Content Management). Anderzijds zijn er teams die op hun gebied nog maar weinig werk hebben. Dat werk proberen we uit te besteden, zodat onze eigen mensen vrij komen voor nieuwe ont-

Ik ben enthousiast over de Service Teams. Wat we me aanspreekt is dat zij echt met ons meedenken. Dat ze de business kennen en dat er gezocht wordt naar flexibele oplossingen. Dat bijvoorbeeld niet alle projecten op dezelfde manier aangepakt hoeven te worden. Een punt van aandacht is dat door SHIFT het aantal overdrachtsmomenten is toegenomen: de systeemontwikkelingsketen is langer geworden. Daar ben ik zelf nooit zo'n voorstander van. Hoe meer overdrachtsmomenten des te meer mogelijkheden tot miscommunicatie en tempoverlies. Dus dat is iets om goed in de gaten te houden.

Renée ter Haar, directeur Change Management Office Fortis ASR

Vanuit Fortis ASR Bancair Leven hebben we de structuurwijziging van FIN-IST aangegrepen als kans om de samenwerking verder in te vullen en te verbeteren. We hebben aan de businesskant een structuur neergezet die volledig aansluit op de inrichting van de IST-organisatie, waarbij uit beide organisatieonderdelen op organisatorisch gelijk niveau communicatie tot stand is gebracht. Daar waar een verandering als “bedreiging” van de huidige status quo kan worden gezien, hebben we er juist voor gekozen om dit als een kans tot verbetering te beschouwen en het ook op deze manier in te vullen.

René Boon, hoofd Projectbureau Fortis ASR Bancair Leven

wikkelingen. De SDMT's werken nauw samen met IT, en ook steeds vaker samen met teams van de bank, ook internationaal.”

“De Service Teams zijn onze voordeur voor de klant. Onze slogan is: alle IST-dienstverlening voor alle FIN-klanten. We zijn niet alleen het loket, we verzorgen ook de coördinatie van alles wat er moet gebeuren om de gemaakte afspraken na te komen. Dat houdt niet op bij IS, het gaat om de volledige dienstverlening, ook van IT en externe IST-leveranciers. De Service Teams bespreken dus ook de service levelrapportages met de klant, en ze zijn het aanspreekpunt als er continuïteitsproblemen zijn.”

“Elke klant heeft een eigen Service Team, terwijl één team meestal twee of drie klanten onder zijn hoede heeft. Een Service Team bestaat over het algemeen uit 15 tot 20 personen, zowel van IS als IT, met ieder hun eigen rol. Bijvoorbeeld account manager, service-team-leider, portfolio manager, change manager, business unit relationship manager, service level manager, stafarchitect, toegepast architect, test manager, incident manager, problem manager.”

“In deze nieuwe organisatie is het volkomen duidelijk waar iedereen mee bezig is. Vroeger was het nog wel eens zo dat elk team zei: bij ons is er geen probleem. Maar ondertussen was er wel een probleem waar de klant last van had. Dat kan nog steeds gebeuren, maar nu weten we precies wie er van zo'n probleem wakker moet liggen totdat het is opgelost.”

“We zijn in snel tempo allerlei nieuwe diensten aan het aanbieden. Denk aan consultancy, waarbij je al voordat een project gestart is bij een klant aan tafel zit om te bespreken wat zijn doelen zijn en op welke manier IST kan helpen deze doelen te bereiken. Ook willen we de klant kunnen adviseren over nieuwe applicaties die op de markt komen, vooral ook omdat we lang niet meer alles zelf kunnen en willen bouwen.”

“Een hulpmiddel hierbij is het Large Account Management Process. Dat is een methode om te kijken naar wat er op dit moment gebeurt op de markt, of dat belangrijk is voor onze klant en zo ja hoe wij hem daarbij kunnen helpen.” (Zie interview met Gert Heslenfeld in Expertise 45.)



De nieuwe IS-fabriek, uitgebeeld door Alex Blomsma (uitgebracht als muismat).

"Een andere nieuwe dienst is Concept Lab. Als een klant of wijzelf een 'wild' idee hebben, bijvoorbeeld over een technologie die we nog nergens gebruiken binnen Fortis, dan kunnen we daar binnen een geïsoleerde omgeving een proef mee doen. Op die manier kun je samen met de

Met SHIFT is een verdere professionalisering doorgevoerd van het accountmanagementmodel dat al enige tijd bij FIN in gebruik is. Met deze stap is IST gereed voor de diverse uitdagingen die FIN als business heeft en de verschillende aanpakken die vanuit IST hierop kunnen en moeten worden aangeboden. Natuurlijk is het zo dat iedere wijziging gepaard gaat met inleereffecten. Zo ook hier. En dat maakt het moeilijk om op dit moment de werkelijke benefits al goed op waarde te schatten. Zorgen zijn er op het gebied van langere lijnen in de processen. Maar hier is aandacht voor. Als businessverantwoordelijke is mijn verwachting dat vanaf het derde kwartaal 2007 de voordelen daadwerkelijk zichtbaar worden, dat alle medewerkers hun nieuwe rol zich eigen hebben gemaakt en de machines meer en meer geolied gaan lopen. En natuurlijk geldt ook dat we als business hier en daar nog even de nieuwe weg moeten vinden. Maar ook hier zijn en worden zeer goede stappen gezet.

*John Adegeest, hoofd Informatievoorziening
De Amersfoortse*

klant bekijken of dit een nuttig verhaal voor ons kan zijn. Een voorbeeld daarvan is www.fortisasr.nl via mobiele telefonie: we zijn nu aan het onderzoeken of dat mogelijk is en wat het zou kunnen opleveren."

"Tot nog toe bevalt het werken in Service Teams goed. Wel voelen we de naweeën van een grote organisatieverandering die dit toch wel geweest is. Processen, taken en verantwoordelijkheden, werkwijzen: veel is op z'n kop gegaan. Ook voor de klant is het wennen om niet altijd meer direct vat te hebben op de ontwikkelteams. De aanspreekpunten zijn duidelijker geworden, maar het is soms verleidelijk oude contacten te gebruiken. Vroeger hadden we een paar honderd email-loketten. Nu hebben we er nog maar tien: negen voor de verschillende Service Teams, en een tiende loket voor de Service Desk, voor als je een probleem hebt met je pc. Meer loketten heb je niet nodig volgens mij."

"Met onze klant Bancair Leven hebben we een nieuwe werkwijze gevonden, een DSDM-achtige aanpak (Dynamic Systems Development Method). Een van de kenmerken is dat je niet op jaarbasis kijkt naar de projecten die je wilt doen, maar dat je voortdurend twaalf maanden vooruit kijkt. Deze werkwijze (in de wandelgangen de 'BALI-werkwijze' genoemd) voeren we momenteel voor alle ST's en SDMT's in, zodat we snel, flexibel maar gecontroleerd wijzigingen in de plannen kunnen doorvoeren. De verzekeringsmarkt drijft op nieuwe producten. Het is een vechtmart. Daarom is innovatief werken zo belangrijk. Je moet snel van idee tot uitvoering kunnen komen."

Nico Spilt



Sluitstuk van de integratie van Stad Rotterdam met AMEV en Woudsend

Siemens uitgefaseerd

Eind juli is het Siemens-mainframe in Rotterdam uitgeschakeld. Alle portefeuilles die op deze computer werden geadministreerd, zijn overgeheveld naar het IBM-mainframe (zSeries) in Utrecht. Met deze uitfasering, waaraan vele jaren is gewerkt, is het sluitstuk bereikt in de integratie van Stad Rotterdam met AMEV en Woudsend.



Piet van Langeveld en Jan van den Berg hebben letterlijk de stekker eruit getrokken.

Alle portefeuilles worden nu op hetzelfde platform geadministreerd. Dat betekent dat er minder applicaties zijn, dat het onderhoud goedkoper is en dat er minder procedures zijn. Ook het uitwisselen van mensen, zowel bij IT als bij de business, is daardoor makkelijker geworden.

Dat integratie voordelen oplevert is snel genoeg te bedenken. Dat het in dit geval bijna tien jaar heeft geduurd (inclusief een paar valse starts), geeft

aan dat het niet altijd makkelijk is. We spraken hierover met Gabri Bravenboer, projectleider, en Kees Nuyt, systeembeheerder (en meer) van de Siemens.

Te ambitieus

Kees Nuyt: "Ik ben in 1998 in dienst gekomen bij Stad Rotterdam. De toenmalige systeembeheerder van de Siemens, Bob Drost, liep tegen zijn pensioen. In die tijd speelde de fusie met de Amersfoortse. Al in het begin

duidelijk dat dat niet zou lukken. Toen werd besloten om het systeem vóór de komst van de euro stop te zetten, maar ook dat bleek te ambitieus."

Gabri Bravenboer: "Ik ben in 2004 bij dit project betrokken. Een jaar eerder had McKinsey een onderzoek gedaan naar wat er zou moeten gebeuren met de verschillende systemen die op de Siemens draaiden. Besloten was om het grootste deel van de systemen via een dataconversie leeg te maken. Dat was op zichzelf al een grote uitdaging. Maar bij het systeem van Leven Individueel was dit niet mogelijk. Daar zaten ruim 8000 verschillende producten in, met soms maar een paar polissen per product, die nauwelijks te converteren waren naar een ander doelsysteem."

"Daarom is besloten om niet alleen de data maar ook de applicaties van Leven Individueel over te zetten naar het IBM-mainframe. Dat is het project STRIP: STad Rotterdam Renoveren, Inbedden, Porter. Dat project heeft veruit de meeste energie gekost van alle projecten. Het systeem draaide al 30 jaar en was helemaal ontwikkeld voor de Siemens-omgeving en twee eerdere omgevingen: Philips en Olivetti. Dat soort erfenissen neem je mee naar een andere omgeving, met heel andere standaards en conventies. Er moest



Kees Nuyt en Renée ter Haar bij de grafiek waarop het interactieve gebruik van de BS2000 van de afgelopen jaren is te zien. Boven de schouder van Kees zien we een onverklaarbare piek. Op 7 juni 2007 was het definitief afgelopen.

van de jaren '90 was besloten om de Siemens uit te faseren en om meer met midrange-computers te gaan doen. Het was de bedoeling om dat voor het jaar 2000 rond te hebben, maar het werd

technologisch veel veranderd worden, terwijl er functioneel niets mocht wijzigen. De gebruiker mocht er niets van merken."

Kees: "Dat is ook gelukt. Tot een paar maanden geleden wisten ze niet eens dat het zou gebeuren, althans de eindgebruikers. De directies zagen het geld wel weglopen! Maar vergeleken met andere projecten viel het wel weer mee. In twee voorgaande pogingen is ook een hoop geld gaan zitten, maar dat waren doodlopende paden."

Hoge exploitatiekosten

Kees: "Het is een raar traject om zo'n computer te beheren. Aan de ene kant wordt er niets nieuws op ontwikkeld, mag je aannemen. Maar in de praktijk blijkt het toch anders te zijn, want de business gaat door en vraagt om nieuwe producten. Het technisch onderhoud was in de jaren '90 geminimaliseerd. Daardoor zaten we met een verouderd besturingssysteem, dat het jaar 2000 niet zou doorstaan, dus moesten we een nieuwe versie installeren en daarna nog een keer. Kort daarna hebben we Message Queuing geïmplementeerd."

"Verder waren de exploitatiekosten behoorlijk hoog, want de machine werd bediend zoals dat in de jaren '80 gebeurde, zonder automatische scheduling en met cassettes die met de hand werden geplaatst. Er waren daarom veel operators nodig. We

hebben na 2000 nog een scheduling-systeem ingezet en een taperobot geïnstalleerd. Die hebben hun geld wel terugverdiend, maar het blijft grappig om op een platform dat op afbouwen staat nog dingen te verbeteren. In die tijd hebben we ook nog gewerkt aan een paar ingrijpende security-projecten. Pas na 2004 is het stiller geworden, toen ging de aandacht meer naar de afbouwprojecten."

Gabri: "Dat was in de tijd dat Stad Rotterdam met AMEV en Woudsend geïntegreerd zou worden tot Fortis ASR. We ontdekten dat er aan deze integratieprojecten veel meer vast zat dan in het begin werd gedacht. We kwamen telkens verrassingen tegen die impact hadden op de doorlooptijd en het budget. Er was een grote afhankelijkheid tussen de projecten. Zo was het Levensysteem enorm verweven met andere systemen. Daarom moesten we bij de afbouw een bepaalde volgorde hanteren, anders zouden we heel veel extra werk hebben. Maar uiteindelijk is het gelukt."

Afsluitend project

Het uitschakelen van de Siemens valt uiteen in een aantal projecten. Het uitschakelen van de hardware was een apart project. Onder coördinatie van het project Mikado vond de uitschakeling van alle applicaties plaats, veelal via een dataconversie. Als laatste is onder het project STRIP het Levensysteem geporteerd.

Gabri: "Voor de buitenstaander was vooral STRIP een ondoorzichtig, technologisch gebeuren. De business wist dat er iets gebeurde dat veel geld en tijd kostte, maar niet wat er uit zou komen. Maar we hebben een resultaat opgeleverd dat tadeloos werkt. Dat hebben we eigenlijk alleen maar bereikt door heel goed te testen. We hebben veel geïnvesteerd in een goed testtraject, met Kees aan de Siemens-kant en Silvain Piree aan de IBM-kant. Toen we uiteindelijk in productie gingen hebben we een paar heel kleine incidentjes gehad – eigenlijk niets. Iedereen vroeg: wat is er gebeurd, wat hebben jullie gedaan?"

Hoewel het project is afgerond blijven er nog een paar punten van zorg over. De Levenapplicaties zijn overgezet en draaien probleemloos. Er is ook veel gedocumenteerd, maar de echt specifieke kennis is nauwelijks te documenteren. De man die al deze kennis heeft, Jan van den Berg, is inmiddels met pensioen, nadat hij tijdens het project al bijna twee keer met prepensioen was gegaan.

Verder draait het systeem onder IDMS, op een aparte LPAR. Dat zou DB2 moeten worden, omdat IDMS een verdwijnende databasetechnologie is. Ook de gebruikte transactiemonitor is een andere dan die volgens de Fortis-standaards zou moeten zijn. Tijdens het project zijn voorzieningen getroffen om te zorgen dat IDMS op termijn vervangen kan worden.

Grote winst

Kees: "De grote winst zit in de platformkosten. De exploitatie van zo'n mainframe kost nogal wat geld. Naarmate het minder bezet is wordt het relatief duurder. Dus het was of alles migreren of niets. Het apparaat staat nu uit. Ik ben me nu aan het concentreren op het ontsluiten van het archief. Daarna ga ik systemen beheren bij pSeries. Dat kunstje moet ik nog leren maar dat zal wel lukken!"

Gabri heeft als externe medewerker nu een opdracht gekregen in het kader van de mainframeconsolidatie met Brussel. Migreren, integreren, consolideren. Woorden die we de komende jaren nog wel vaker tegen zullen komen.

Nico Spilt

Renée ter Haar (op kousevoeten) spreekt namens de business de leden van het projectteam toe.



Huisvesting IT

De Nederlandse tak van Fortis IT staat aan de vooravond van een aantal omvangrijke verhuisbewegingen. De medewerkers uit Amersfoort zullen verhuizen naar Woerden.

Ook degenen die nu al in Woerden werken zullen bijna allemaal te maken krijgen met een verhuizing.



De panden Polanerbaan 1 en 3 worden gerenoveerd, terwijl iets verderop een nieuw pand zal worden betrokken: Polanerbaan 11. De printafdeling zal verhuizen van Woerden naar Houten.

Er gaat de komende tijd dus flink wat veranderen, waarbij enige overlast niet altijd te voorkomen zal zijn. Maar het uiteindelijke doel is te komen tot een prettige werkomgeving voor iedereen. Hiermee is ook het belang van Fortis IT Nederland gediend. Straks zullen niet alleen de organisatorische lijnen maar ook de fysieke lijnen zo kort mogelijk zijn.

OptiSpace

Dit zal ook tot uiting komen in de inrichting van de werkomgeving. De panden in Woerden zullen, zoals ook elders bij Fortis het geval is, worden ingericht volgens het OptiSpace-concept. Dit concept past bij de open, flexibele en dynamische organisatie die Fortis IT wil zijn.

Eigenlijk is het niet juist om te spreken van het OptiSpace-concept. Er zijn namelijk verschillende concepten mogelijk, afhankelijk van de aard van het werk. OptiSpace is maatwerk, waarbij de aard van de werkzaamheden en de wensen van de medewerkers als uitgangspunt dienen.

De resultaten van de medewerkers-enquête die enige tijd geleden heeft

plaatsgevonden, hebben dan ook een belangrijke rol gespeeld in de besluitvorming over de inrichting van de panden in Woerden.

Polanerbaan 11

Het pand Polanerbaan 11 staat op dit moment leeg. Dat heeft als voordeel dat het kan worden aangepast aan de wensen van Fortis IT zonder dat gebruikers er last van hebben. Dat pand zal tevens dienen als proeftuin voor enkele technische concepten, zoals draadloos netwerk, 'voice over ip' en videoconferencing vanaf de





IT Client & Project Services - IT Infrastructure & Operations Projects
 IT Client & Project Services - IT Projects Support & IT Transformation
 IT Client & Project Services - Relationship Mngt Corp Functions
 IT Client & Project Services - Relationship Mngt Operations
 IT Service Operations - IT Applications Services - IT AS Corporate Functions
 IT Service Operations - IT Applications Services - IT AS Operations

IT Client & Project Services - Relationship Mngt FINL & Int
 IT Client & Project Services - Relationship Mngt MB & CB
 IT Client & Project Services - Relationship Mngt Private Banking
 IT Client & Project Services - Relationship Mngt Retail Banking
 IT Services Operations - IT Applications Services - IT AS Insurance NL & Int
 IT Services Operations - IT Applications Services - IT AS Merchant & Commercial Banking
 IT Services Operations - IT Applications Services - IT AS Private Banking
 IT Services Operations - IT Applications Services - IT AS Retail Banking

desktop. Op zaterdag 29 september vindt in het dan verder nog kale gebouw een zogeheten LAN Game plaats. Ook degenen die hier niet aan meedoen kunnen van de gelegenheid gebruik maken het pand te bekijken. Kijk voor meer informatie op FortisNet.

Rond de jaarwisseling 2007/2008 zullen de eerste medewerkers naar Polanerbaan 11 verhuizen. Zij krijgen hier direct hun definitieve werkplek.

Polanerbaan 1 en 3

De tweede fase is de renovatie van Polanerbaan 1. Dit gebouw zal geheel worden ontruimd, met uitzondering van de computerzaal en de 'brug'. Het printcentrum op de begane grond verhuist naar een nieuwe locatie in Houten. De kantoorwerkplekken verhuizen naar Polanerbaan 3. Deze verhuizingen vinden in de loop van het eerste kwartaal van 2008 plaats. In de loop van het tweede kwartaal is de

renovatie gereed en kunnen de nieuwe werkplekken in gebruik worden genomen.

De derde fase is de renovatie van Polanerbaan 3. Dit gebeurt in twee delen. Eerst worden de begane grond en de 1e en 2e verdieping gerenoveerd. De medewerkers die op deze verdiepingen werken zullen verhuizen naar de 3e en 4e verdieping. Dit gebeurt in de loop van het tweede kwartaal van 2008. ►



IT Service Management - IT Change Automation & Planning
 IT Service Management - IT Performance Management
 IT Service Management - IT Problem Identification & Resolution
 IT Service Management - IT Process & Quality
 IT Service Operations - IT Operations Methods & Standards
 IT Service Operations - IT Operations Support - IT Storage Support
 IT Service Operations - IT Operations Support - IT Unix & I-Series Systems Support
 IT Technical Services - IT Arch. Control & Continuity Mngt
 IT Technical Services - IT Storage
 IT Technical Services - IT Unix & I-Series Systems

IT Architecture and Security
 IT Solutions Delivery Support - IT Common Services
 IT Solutions Delivery Support - IT Framework
 IT Solution Delivery Support - IT Solution Architecture
 IT Solution Delivery Support - IT Middleware & EAI
 IT Solution Delivery Support - Int Doc. Output & Content Mngt
 IT Solutions Delivery Support - IT Database Management

HR IT
 IT Service Operations - IT Operations Support - IT Network & Voice Support
 IT Service Operations - IT Operations Support - IT Mainframe Support
 IT Service Operations - IT Operations Support - IT Cross-Platforms Support
 IT Technical Services - IT Mainframe Systems
 IT Technical Services - IT Cross-Platform Systems
 IT Technical Services - IT Network & Voice

In de loop van het derde kwartaal kunnen de begane grond en de 1e en 2e verdieping weer in gebruik worden genomen. In aansluiting hierop vindt de renovatie van de 3e en 4e verdieping plaats.

Dit alles brengt veel verhuisbewegingen met zich mee. Ongeveer 20% van de medewerkers zal zelfs twee keer moeten verhuizen. Maar uiteindelijk zal eind 2008 iedereen op zijn of haar definitieve plaats zitten.

Wie komt waar

In het zogeheten 'vlekkenplan' is te zien welke afdelingen waar komen te zitten. Dit vlekkenplan hebben we bij dit artikel geprojecteerd over de foto's van de drie gebouwen. Uitgangspunt is dat afdelingen die dagelijks veel met elkaar te maken hebben, ook fysiek dicht bij elkaar zitten, maar soms moesten er keuzes worden gemaakt.

Iedereen heeft in Woerden zijn eigen vaste werkplek, maar er zijn ook flexplekken waar andere medewerkers van Fortis op kunnen inloggen. Vergaderzalen zijn zo veel mogelijk geconcentreerd op Polanerbaan 1, maar zijn ook verspreid over de beide andere gebouwen beschikbaar.

In de loop van 2009 loopt het huurcontract van Tjaskermolenlaan 1 in Woerden af. Het is de intentie dat de medewerkers uit dat gebouw, voornamelijk IS Retail, zullen verhuizen naar Polanerbaan 3.

Voorzieningen

Bij huisvesting horen ook voorzieningen. Degenen die per auto naar Woerden komen zullen daarbij in eerste instantie denken aan parkeervoorzieningen. Parkeren is en blijft een probleem, maar er worden wel maatregelen genomen om dat probleem te verkleinen. Zo zullen er bij Polanerbaan 1 en 3 extra parkeerplaatsen worden gecreëerd. Op dit moment is er één parkeerplaats per 2,5 medewerkers, straks is dat één parkeerplaats per 2 medewerkers. Verder zal het wildparkeren, bijvoorbeeld van bezoekers van het ziekenhuis, worden tegengegaan door het plaatsen van slagbomen. Voor motorfietsen komt er een verbeterde stalling.

Een andere belangrijke voorziening is de catering. Het bedrijfsrestaurant in Polanerbaan 3 zal vanwege de groter wordende populatie worden uitgebreid. Er komt een gedeelte met zitgelegen-

heden, dat ook kan worden gebruikt voor bijeenkomsten. Op Polanerbaan 11 komt geen bedrijfsrestaurant, maar wel een beperkte vorm van catering.

Ook op het gebied van fitness bestaat behoefte aan voorzieningen. Fortis heeft een contract afgesloten met een fitnesscentrum vlak bij de Polanerbaan, waar de Personeelsvereniging Woerden al langer mee samenwerkt. Met ingang van 2 oktober kunnen Fortis-medewerkers van deze fitnessvoorziening gebruik maken. Kijk voor nadere berichten op FortisNet.

Dit artikel is gebaseerd op een presentatie die op 11 september is gegeven in Woerden en Amersfoort. De sheets van deze presentatie zijn te vinden op FortisNet. Vragen en opmerkingen kunnen worden gemaild naar IT-huisvesting@fortis.com.

Nico Spilt

Squash-, volleybal- en tennistoernooi

Op zaterdag 17 november 2007 vindt voor de dertiende keer het Fortis/Didacticum squash-, volleybal- en tennistoernooi plaats.

We gaan er ook dit jaar weer een gezellige en sportieve avond van maken onder het genot van een hapje en een drankje. Wij heten jullie graag welkom bij Sportvereniging Victoria in Rotterdam. Het evenement begint om 17.00 uur en zal eindigen om ongeveer 24.00 uur.

Gezinsleden zijn weer van harte welkom om onze sporthelden aan te

moedigen of om zelf hun sportieve kunsten te vertonen! Alle deelnemers zullen t.z.t. een uitnodiging en routebeschrijving toegestuurd krijgen.

Ook collega's uit België en Luxemburg zijn uiteraard welkom.

Coördinatoren: Loek Bles en GertJan van der Leer. Informatie en aanmeldingen: Ilona van Wijk (62471) en Carola Vitale (62477). Zij sturen je graag een aanmeldformulier toe.

Aanmeldingen dienen uiterlijk 15 november 2007 in ons bezit te zijn.



Winst maken en duurzaam ondernemen gaan hand in hand

Duurzaam ondernemen is helemaal “in”. Je kunt geen krant of tijdschrift openslaan of er wordt wel iets over geschreven. Ook op televisie en radio wordt er veel aandacht aan besteed. Daarbij worden consumenten kritischer. Steeds meer mensen willen geen producten meer kopen die zijn gemaakt door kinderhanden. En een groeiend aantal beleggers wil niet meer investeren in bedrijven die grote schade aan het milieu toebrengen of samenwerken met regimes die de mensenrechten niet respecteren.

Duurzaam ondernemen is daarmee iets waar bedrijven niet langer omheen kunnen. Bedrijven die er onvoldoende aandacht aan besteden, komen al snel negatief in het nieuws. En dat levert de reputatie van deze bedrijven een flinke deuk op...

Binnen Fortis wordt al enkele jaren serieus aandacht besteed aan duurzaam ondernemen. Binnen Fortis wordt dit overigens Corporate Social Responsibility (CSR) genoemd. Dit jaar werd alweer het derde jaarverslag duurzaam ondernemen gepresenteerd. Kijk voor meer informatie ook op de CSR-site op FortisNet.



Duurzaam ondernemen is letterlijk terug te vinden in de organisatiestructuur van Fortis. Het zit in de portefeuille van Lex Kloosterman, die in het Executive Committee verantwoordelijk is voor Strategy. Ook is er een afdeling Corporate Social Responsibility, die wordt geleid door Eric Bouwmeester. Deze relatief kleine afdeling – er werken zo'n twaalf mensen in Utrecht en Brussel – houdt zich met een scala aan activiteiten bezig.

Er worden presentaties gegeven aan nieuwe medewerkers. Contacten met ngo's worden onderhouden, zoals Milieudefensie en WNF. Verder is CSR betrokken bij inkoopprocessen, bijvoorbeeld bij de selectie van de leverancier van kantoorartikelen en computers. Ook leidt CSR projecten op het gebied van energiebesparing. Een van de grootste uitdagingen van deze afdeling is de medewerkers van Fortis bewust te maken van het belang van duurzaamheid en CSR binnen Fortis op de kaart te zetten.

Vermindering CO₂-uitstoot

Bij milieu denken mensen al snel aan klimaatverandering en het verhaal van Al Gore. Inmiddels wordt algemeen erkend dat de CO₂-uitstoot de belangrijkste oorzaak is van klimaatverandering. Fortis deelt die opvatting en heeft zich ten doel gesteld haar eigen CO₂-uitstoot te verminderen. Dat doet Fortis op verschillende manieren, onder andere door inkoop van groene energie en energiebesparing.

Onlangs is ook de regeling verstrekking lease-auto's aangepast. Medewerkers die besluiten een energiezuinige auto te leasen, krijgen een korting op hun bijtelling. Medewerkers die toch kiezen voor een lease-auto met een ongunstig energielabel (E, F of G) krijgen een toeslag op hun bijtelling. Op deze manier probeert Fortis medewerkers te stimuleren een energiezuinige auto te kiezen.

Sinds januari 2007 is Fortis overigens “CO₂-neutraal”. Dat wil zeggen dat Fortis haar eigen CO₂-uitstoot compenseert. Fortis heeft zich ook verbonden aan een omvangrijk programma om het energieverbruik te verminderen. Vóór 2010 moet het energieverbruik met minimaal 10% zijn verminderd. Een deel van deze besparing kan door technische maatregelen worden gerealiseerd.

In dit verband is de Xbow-policy interessant: om updates mogelijk te maken, mogen de pc's van de medewerkers nooit worden uitgezet. Ze staan dus iedere nacht en ieder weekend aan, óók als er geen updates plaatsvinden. Wanneer de pc's uitgezet zouden mogen worden, zou dat een forse energiebesparing betekenen. Dit wordt momenteel onderzocht.

Binnen Fortis IT is onlangs een CSR-stuurgroep gevormd die zich met dit soort onderwerpen bezighoudt. Deze stuurgroep bestaat uit Robert Hellings (voorzitter), Daniel Crawley,

Luc van Damme, Olivier van Pevenaeyge, Jean-Jacques Dubois en John van Kooten (CPO).

Daarnaast is de verwachting dat ook de medewerkers zelf flinke besparingen kunnen realiseren. De ruim 50.000 Fortis medewerkers zouden gezamenlijk het verschil kunnen maken. De vraag is dan wel hoe je de hen zo ver krijgt dat zij energie gaan besparen en hun papierverbruik gaan verminderen. Met andere woorden: hoe verander je hun gedrag?

Om deze vraag te beantwoorden vinden er in het laatste kwartaal van dit jaar drie pilots plaats. Onlangs zijn pilots gestart bij Fortis Bank België en bij Fortis Verzekeringen Nederland, in Utrecht. In november volgt een pilot in Rotterdam, op de Blaak 555. Fortis wordt hierbij geadviseerd door "Work on Progress". Dit bedrijf is gespecialiseerd in gedragsverandering en heeft veel ervaring met dit soort projecten. Begin 2008 zullen de pilots worden geëvalueerd en zal een plan worden opgesteld voor de Fortis-brede campagne.

Ook op het gebied van producten en diensten biedt Fortis haar klanten inmiddels een aantal "groene" varianten. Hierbij gaat het om dienstverlening op het gebied van CO₂-emissierechten, duurzaam investeren en groene producten voor de consument. Een mooi voorbeeld van dit laatste is een rentekorting op een lening voor de aanschaf van een "groene" auto (met een lage CO₂-uitstoot).

Wetenschappelijk onderzoek

Fortis is ook betrokken bij wetenschappelijk onderzoek op het gebied van duurzaamheid. Via de "Fortis Chair of Sustainable Finance" aan de Erasmus Universiteit stelt Fortis geld beschikbaar voor onderzoek. Tot voor kort werd deze bezet door prof. dr. Kees Koedijk*.

Op 13 juni jongstleden gaf professor Koedijk een presentatie over duurzaam ondernemen in het ASR-Auditorium in Utrecht. Hij maakte een onderscheid tussen CSR (Corporate Social Responsibility) en SRI (Socially Responsible Investing). Hij benadrukte dat veel zaken die

nu onderdeel uitmaken van CSR en SRI in feite helemaal niet nieuw zijn. Zo was er reeds in 1928 een beleggingsfonds (het Pioneer Fund) dat niet investeerde in bedrijven die op enigerlei wijze met alcohol, tabak of gokken te maken hadden. Ook het streven naar diversiteit in het personeelsbestand en meer vrouwen op leidinggevende posities - ook onderdelen van CSR - zijn al heel oud.

De verklaring die Koedijk geeft voor de huidige belangstelling voor duurzaam ondernemen is opmerkelijk. Hij stelt dat het denken over duurzaamheid wordt veroorzaakt door crises. Als voorbeelden van crises in het verleden noemt hij de Brent Spar (Shell) en Nike (kinderarbeid). De huidige crisis betreft uitputting van de aarde en een dreigende klimaatverandering waarvan de gevolgen voor de mensheid zeer groot kunnen zijn. Dit zet mensen aan het denken.

Koedijk geeft ook aan dat bedrijven verschillende motieven kunnen hebben om aan CSR te doen. Bijvoorbeeld de zorg van bedrijven om hun reputatie. Hij benadrukt dat het ene motief niet beter is dan het andere en dat samenwerking tussen overheid en bedrijven tot het beste resultaat leidt.

Ook ontkracht Koedijk een aantal hardnekkige vooroordelen. Een van die vooroordelen is dat groene beleggingsfondsen minder zouden renderen dan traditionele beleggingsfondsen. Onderzoek heeft aangetoond dat dit niet juist is. Op het vlak van duurzaam beleggen werkt Fortis samen met Triodos Bank. Tenslotte noemt Koedijk een aantal bedrijven die aantonen dat het maken van winst heel goed samen kan gaan met maatschappelijk verantwoord ondernemen. Een van die succesverhalen is het Amerikaanse bedrijf "ReCellular", dat zich bezig houdt met recycling van oude mobiele telefoons.



Angélique Laskewitz: transparantie en haalbaarheid

Zowel binnen Fortis Bank als binnen Fortis Verzekeringen Nederland is een CSR-manager benoemd. Voor de bank is dit Eric van der Linden, voor verzekeringen Angélique Laskewitz. Angélique is verantwoordelijk voor de implementatie van CSR bij de verzekeraar. Haar opdracht is dus het beleid ten aanzien van duurzaam ondernemen om te zetten in concrete plannen.

Angélique is van mening is dat CSR actief door het topmanagement moet worden uitgedragen. Zij heeft daarom veelvuldig overleg met de verschillende directies binnen FVN. Inmiddels is zij ruim een half jaar actief in haar nieuwe rol. In die relatief korte periode is al veel bereikt. Zo is er een communicatieplan opgesteld en zijn er verschillende workshops gehouden. Ook zijn er twee pilots gestart: de pilot energie-reductie en de pilot duurzaam bouwen. Inmiddels is bekend geworden dat 60% van de deelnemers aan de energie-pilot de vragenlijst heeft ingevuld. Dat is een heel mooi resultaat. Het ligt beduidend hoger dan de gemiddelde score bij dit soort enquêtes.

Onlangs heeft Fortis een internationale raad voor duurzaam ondernemen, de Advisory Board for Corporate Social Responsibility, opgericht. Deze raad, waarin vertegenwoordigers uit de academische wereld, ngo's, MVO-onderzoeksinstituten en het bedrijfsleven zitting hebben, gaat fungeren als advieslichaam en klankbord voor het Executive Committee en het topmanagement van de businesses van Fortis. De adviesraad zal worden voorgezeten door Lex Kloosterman, Chief Strategy Officer en lid van het Executive Committee van Fortis. De raad komt twee keer per jaar bijeen. De eerste vergadering staat gepland voor november 2007.

*) Onlangs is Koedijk overgestapt naar de Universiteit van Tilburg.

Voor Angélique draait het om twee kernwoorden: transparantie en haalbaarheid. Transparantie over de producten die FVN verkoopt en transparantie over de beleggingsproducten. Haalbaarheid heeft betrekking op de wijze van opereren.

Angélique heeft de ervaring dat alleen een pragmatische aanpak tot resultaat leidt. Samen met de business, met begrip voor de situatie van de business, tot initiatieven komen. Haar persoonlijke motivatie is toegevoegde waarde leveren aan mens en milieu.

Fortis presteert overigens heel behoorlijk op het gebied van duurzaamheid.

Onlangs is bekend geworden dat Fortis haar positie in de Dow Jones Sustainability

Indexes (DJSI) voor het tweede jaar op rij heeft versterkt. De DJSI is dé index op het gebied van duurzaamheid. Ook hier heeft Fortis een stevige doelstelling: vóór 2010 wil Fortis tot de top-25% van de bedrijven in de DJSI behoren.

Tenslotte nog dit: CSR is beslist niet hetzelfde als liefdadigheid. Het draait om drie P's: people, planet en profit. Het gaat er om deze belangen, die ogenschijnlijk tegenstrijdig zijn, met elkaar in evenwicht te brengen. Het maken van winst hoeft helemaal niet ten koste van milieu te gaan. Sterker nog: een financieel gezond bedrijf kan een betere bijdrage aan duurzaamheid leveren dan een bedrijf dat moet vechten om te overleven.

En wanneer Fortis initiatieven neemt op het gebied van duurzaamheid, levert ze daarmee niet alleen een bijdrage aan bijvoorbeeld een beter milieu. Fortis krijgt er ook een betere reputatie door en wordt daardoor een aantrekkelijker werkgever voor jong talent. Fortis neemt zaken als milieu, mensenrechten en andere maatschappelijke thema's serieus, zonder de doelstellingen van Fortis als onderneming uit het oog te verliezen. Winst maken en duurzaam ondernemen gaan dus hand in hand.

Bert de Groot

Werving IST op koers

Diegenen die in Amersfoort wonen of er regelmatig komen, kan het haast niet ontgaan zijn: posters, abri's en billboards langs de weg met de vraag of er nog programmeurs en systeemontwikkelaars bij Fortis in Amersfoort willen werken. Aan het begin van het jaar is vastgesteld dat er 100 medewerkers bij moeten komen om de dienstverlening van de FIN IS-organisatie te garanderen. Nadat er in eerste instantie alleen intern werd geworven, is er in juli een externe campagne gestart in Amersfoort. Hierbij zijn billboards langs de A1, bushokjes, city displays (posters langs de weg), vitrines en billboards bij het station in Amersfoort voor korte of langere tijd verfraaid met de afbeelding hiernaast.



Na ruim een half jaar werven, kunnen we stellen dat we op koers zitten. Inmiddels zijn er meer dan 60 nieuwe collega's bij gekomen en de verwachting is dan ook dat we het eind van het jaar ons doel hebben gehaald.

Bron: FortisNet

Helemaal origineel is deze campagne niet. In 1999, toen IST nog IAFN heette, reden in de regio Utrecht bussen met de oproep "Go for IT".

Bedrijfsprocessen doorgelicht volgens strenge Amerikaanse standaard

SAS 70 voor IST

Financiële dienstverleners moeten aan steeds strengere eisen voldoen. Vooral als zij met Amerikaanse klanten zaken doen, komt de lat steeds hoger te liggen. Dat heeft te maken met de Amerikaanse wetgeving voor financiële verslaggeving, die na een aantal financiële schandalen flink is aangescherpt.

Een uitvloeisel hiervan is de toegenomen vraag naar SAS 70-rapporten. Dit is een speciaal soort accountants-rapport waarin is vastgelegd in welke mate de bedrijfsprocessen van een dienstverlener worden beheerst. Vooral grote Amerikaanse vermogensbeheerders vragen momenteel om een SAS 70, voordat ze bereid zijn zaken te doen met de betreffende dienstverlener.

Twee bedrijfsonderdelen van Fortis Merchant Banking hebben, vanwege hun Amerikaanse klanten, onlangs zo'n SAS 70-rapport laten opstellen. Dat zijn Global Brokerage, Clearing & Custody (BCC) en Prime Fund Solutions (PFS). Een belangrijk deel van de

geautomatiseerde processen van BCC en PFS zijn uitbesteed aan Fortis IST. Daarom vereisten deze Fortis-onderdelen een SAS 70-rapport van IST, waar zij vervolgens elk op kunnen steunen voor hun respectievelijke SAS 70-rapport.

Per 31 mei 2007 hebben IST-MB/BCC en IST-MB/PFS een SAS 70-rapport van het type 1 (zie kader op pagina 25). We spraken over dit project met Martijn Krull, Mark van den Bergh en Ruud Janssen.

Martijn Krull was bij het project betrokken in zijn hoedanigheid van Relationship Manager bij IT voor Merchant

Banking. (Sinds medio juni heeft Martijn een andere functie: hij is nu Sector Manager bij IS FIN.) Mark van den Bergh was als projectmedewerker betrokken bij het project en is zeer bekend met de IST-organisatie (mensen en procedures) van Fortis. Mark werkte namelijk als Application Support Manager aan de IST-MB/PFS-kant, maar heeft hiervoor ook voor IST-MB/BCC gewerkt. Ruud Janssen was als extern projectleider betrokken bij dit project. Verder heeft Tjakko de Boer, extern SAS 70-deskundige en IT-auditor, een grote bijdrage geleverd aan het project.



Ruud: "SAS 70 heeft te maken met de Amerikaanse wetgeving. Je moet als dienstverlener aan je klanten kunnen aantonen dat je processen op orde zijn. Dat wordt door externe auditors gecontroleerd. Als jij werk uitbesteedt, is het lastig aan te tonen dat deze processen óók in de grip zijn. Aan leveranciers vraag je dus of zij een SAS 70-rapport kunnen overleggen waarin de processen zijn doorgelicht en inzicht wordt verschaft in hoeverre processen 'in control' zijn. Vervolgens vraagt je leverancier weer aan zijn leverancier een SAS 70-rapport, waardoor een hele keten ontstaat."

Martijn: "Onze klant moet in haar SAS 70-rapport aangeven hoe alle bedrijfsprocessen onder controle worden gehouden, zoals functioneel beheer, autorisatiebeheer, de archivering en vastlegging van zaken. IST moet op haar beurt, als leverancier aan de business, kunnen aantonen de operaties van de IT-systemen en de bijbehorende processen onder controle te hebben. Het betreft hier geen rapport over de applicaties zelf, maar over de beheersprocessen rondom deze applicaties. Het SAS 70-rapport van IST geven wij aan de accountants van BCC en PFS, die op hun beurt weer een SAS 70-rapport opstellen voor de business."

"In dit project hebben wij de gegevens opgeleverd die de accountants nodig hebben om op vertrouwensbasis met elkaar te kunnen communiceren. Daarbij hebben we gekeken naar processen zoals application development, incident management, problem management en change management, voor zover deze processen relevant zijn voor de twee klanten waar het hier om gaat."

Mark: "In januari zijn we begonnen. We hebben de betrokkenen ingelicht over wat we gingen doen en wat onze verwachtingen waren. Daarna zijn we de organisatie ingedoken om interviews af te nemen, om te onderzoeken hoe zaken zijn vastgelegd en waar de documentatie zich bevindt. Zo hebben wij bijvoorbeeld de proces- en procedurebeschrijvingen geanalyseerd. Per proces hebben we beheersdoelstellingen vastgesteld, en per doelstelling hebben we een serie

Mark: "Overigens werden onze processen natuurlijk altijd al geaudit, alleen niet volgens de meetlat van SAS 70. Deze meetlat is wel een van de strengste die er is, dus in die zin is het wel een prestatie om SAS 70-compliant te zijn."

Martijn: "Er zijn heel veel mensen bij dit project betrokken geweest die met elkaar een uitstekende prestatie hebben geleverd. Niet alleen een paar specialisten die met auditors hebben gepraat. Het was in het begin wel een

SAS 70 (Statement on Auditing Standards #70) is een standaard van het American Institute of Certified Public Accountants. Onderzocht wordt of de dienstverlenende organisatie voldoende beheersmaatregelen treft, en of die ook effectief zijn en worden nageleefd. Dit wordt gecontroleerd door een onafhankelijk auditor.

Er bestaan twee typen SAS 70-verklaringen. Bij type 1 gaat het om een momentopname: de accountant verklaart hierin dat de bedrijfsprocessen op een bepaalde datum aan bepaalde voorwaarden voldoen. Bij type II moet over een bepaalde periode worden aangetoond dat de processen aan de voorwaarden voldoen.

Sinds kort beschikt BCC over een rapport van type 2, PFS heeft een rapport van type 1. IST-MB/BCC en IST-MB/PFS hebben een rapport van type 1.

controls (beheersmaatregelen) gedefinieerd."

Ruud: "Dat kunnen geautomatiseerde controls zijn, maar het kunnen bijvoorbeeld ook notulen en actielijsten van vergaderingen zijn, of overzichten van mensen die geautoriseerd zijn om zaken in productie te brengen. Nadat wij klaar waren volgde een pre-audit in samenwerking met Fortis Audit Services, en vervolgens de audit door de externe accountant, KPMG. Dat is in het kort het proces geweest."

uitdaging om iedereen ervan te overtuigen dat het belangrijk is dat we onze processen onder controle hebben. Zeker omdat we ook midden in de Fix-IT-reorganisatie zaten, waarbij veel mensen al volgens een nieuwe werkwijze bezig waren. Maar uiteindelijk hebben we het project voor de deadline en binnen het budget weten af te ronden."

Nico Spilt

Energiebesparende werkplekken

Start Green Sustainable Innovation Fund heeft bekend gemaakt zijn investering te hebben afgerond in het bedrijf Raywyse: een leverancier van energiebesparende en duurzame ICT-infrastructuur voor het MKB. Operationele kosten voor werkplekken kunnen hiermee met meer dan 50 procent worden gereduceerd.

Start Green is een consortium van Triodos Innovation Fund, DOEN Participaties en Fortis Venturing. Het fonds wil een bij-

drage leveren aan de economische en ecologische ontwikkeling van Nederland door het ter beschikking stellen van risicokapitaal aan innovatieve bedrijven in duurzame technologie. Start Green richt zich op duurzame technostarters in een vroege levensfase.

Website www.startgreen.nl.

Bron: FortisNet

Marije van Knippenberg over
het bedrijfsmaatschappelijk
werk bij Fortis

Zorg goed voor jezelf



“IST’ers denken soms helemaal in computertaal. Dat vind ik echt grappig.” Aan het woord is Marije van Knippenberg, een van de bedrijfsmaatschappelijk werkers bij Fortis. Werk waarbij ze onprettige situaties tegenkomt. Maar het is ook dankbaar werk, omdat ze heel vaak mensen kan helpen weer op het goede Fortis-spoor te komen.

Het bedrijfsmaatschappelijk werk is ondergebracht bij de Arbodienst. Marije en haar collega’s houden zich bezig met psychosociale hulpverlening aan Fortis-medewerkers die daar behoefte aan hebben.

Marije: “Wij helpen mensen die in hun werksituatie tegen problemen aanlopen. Vaak is er een samenhang met hun privé-situatie. Wie privéproblemen heeft, neemt die mee naar zijn werk. Als het echter uitsluitend om privéproblematiek gaat, bijvoorbeeld bij verslavingsproblemen, dan verwijzen we mensen door.”

“Mensen die bij ons komen, hebben vaak te maken met stress. Dat kan te maken hebben met de werkdruk, of met de motivatie voor het werk dat ze doen. We doen ook aan conflictbemiddeling, tussen medewerkers of tussen medewerkers en leidinggevende. Er lopen veel veranderingstrajecten. Dat betekent dat sommige mensen moeten leren omgaan met veranderingen. Bij ons komen vaak mensen die daar problemen mee hebben.”

Op welke manier proberen jullie mensen te helpen?

“We praten veel met ze. Ook geven we opdrachten om thuis te doen. Mensen hebben vaak een blokkade om te veranderen. Wij proberen erachter te komen

waar die blokkade vandaan komt, en hoe we kunnen helpen die blokkade te overwinnen. Mensen zitten vaak vastgeroest aan bepaalde tradities, aan bepaalde werkzaamheden. Als dat opeens verandert, dan verliezen ze hun zelfvertrouwen. Wij helpen ze om die zekerheid weer terug te vinden.”

“In het eerste gesprek zeg ik altijd: laten we kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen, wat heb ik jou te bieden. De drempel is soms erg hoog. Als mensen eenmaal over die drempel heen zijn, zeggen ze na dat gesprek dat het eigenlijk reuze meeviel. Soms verwachten mensen ook geen oplossing, willen ze gewoon even klankborden. Dat ze hun verhaal kwijt zijn kan al een hele opluchting zijn. Mensen weten ook wel dat ik geen laadjes heb met kant en klare oplossingen erin.”

“We hebben verschillende methodieken om mensen te helpen. Bijvoorbeeld om ze te laten nadenken over de manier waarop ze met bepaalde situaties omgaan. Het bekende voorbeeld van het glas dat half vol of half leeg is: je kunt met verschillende brillen naar een situatie kijken.”

“Mensen die thuis te maken hebben met een moeilijke situatie, bijvoorbeeld iemand die ernstig ziek is, hebben hun hoofd niet bij hun werk. Met de leidinggevende gaan we dan om tafel om te kijken of zorgverlof een oplossing kan zijn, of dat zo iemand een poosje in de luwte gehouden kan worden. We proberen altijd om mensen zo lang mogelijk bij hun werk betrokken te houden. Werk is belangrijk, werk zorgt voor structuur in je leven.”

Hoe komen mensen bij jullie terecht?

“Mensen kunnen zelf een afspraak met ons maken. Ook worden ze vaak naar ons doorverwezen door de bedrijfsarts. Ook worden we benaderd door leidinggevenden, als die merken dat er wat aan de hand is met iemand op hun afdeling. Het is altijd vrijwillig: niemand kan gedwongen worden naar ons te komen.”

“Privacy staat hoog in het vaandel. Ik rapporteer niet aan leidinggevenden, tenzij de persoon zelf vraagt of ik aanwezig wil zijn bij een gesprek met zijn leidinggevende.”

“Ik werk in Utrecht. Ik probeer twee keer per maand in Woerden te zijn, zodat mensen niet naar Utrecht hoeven te komen. Maar wie dat juist wel wil, kan natuurlijk ook in Utrecht met mij afspreken. In Rotterdam en Amsterdam kan men terecht bij mijn collega’s: Eric van de Locht en Wil Hofker.”

“Per jaar helpen wij 500 tot 600 mensen. Ook werken we mee aan de training *Persoonlijke vitaliteit*, voor mensen die met stress te maken hebben. Daarnaast hebben we workshops *Stress de baas* voor leidinggevenden en *Werk in balans* voor medewerkers.

“Ik heb een opleiding voor psychosociaal werk gedaan, en een opleiding voor algemeen maatschappelijk werk en als specialisatie bedrijfsmaatschappelijk werk. Ik heb bewust voor het bedrijfsleven gekozen. Mensen met een vaste baan en een vast inkomen zijn vaak meer gemotiveerd om geholpen te worden.”

Merk je verschillen tussen bijvoorbeeld IST en andere bedrijfs-onderdelen?

“Bij IST werken veel specialisten, die erg individueel werken. Bij andere afdelingen van de bank zie je meer teamwerk, wat betekent dat er ook een ander soort problemen is. Bij IST zie je ook fanatiekelingen, mensen die helemaal gek van hun werk zijn. Die zie je soms ook helemaal in computertaal denken, dat vind ik echt grappig. Ze zeggen dan bijvoorbeeld dat hun hardware in orde is, maar dat er een probleem met de software is.”

“Bij IST zie je veel veranderingen, veel onzekerheid over de toekomst. En er wordt heel veel gereisd, dat kost concentratie, dat kost tijd. Als iemand vier dagen per week in Brussel zit, dan heeft dat

natuurlijk ook impact op het gezinsleven. Dat merken wij in ons werk. In opdracht van de bank is daar trouwens onderzoek naar gedaan. Je ziet dat mensen die een uitdagende baan hebben veel minder moeite hebben met reizen dan anderen.”

Heb je een advies voor mensen om te voorkomen dat ze bij jullie terecht komen?

“Wees lief voor jezelf, zorg goed voor jezelf. Want als je niet goed voor jezelf

zorgt, kun je ook niet voor anderen zorgen. Het is heel belangrijk om ‘nee’ te zeggen, want als je te vaak ‘ja’ zegt dan groeit jouw stapel. Je kunt best een keer over je grenzen heen gaan, langer werken hou je best een tijd vol. Maar baken wel terrein af: tot hier en niet verder.”

“Ons werk is nooit standaard, het is altijd maatwerk. Wat is er aan de hand en hoe kunnen wij iemand het beste helpen. En vooral: wat kan iemand zelf

doen. Wij lossen geen problemen op, wij ondersteunen mensen bij het vinden van oplossingen.”

Nico Spilt

Personalia

Afscheid



Op 8 september 2007 namen Peter Auberlen en Dirk van Ginkel tijdens een gezellig feest afscheid van hun collega's van Operations. Ze hebben allebei een lange staat van dienst achter de rug. Peter 28 jaar en Dirk 23 jaar. Ze gaan nu genieten van een welverdiende VUT.

Jubilea

Zie het overzicht in Expertise 43 en de maandelijkse meldingen op Fortisnet



Op 10 september 2007 was Theo van Santen 45 jaar in dienst. Theo, die al sinds de uitvinding van de telefoon telefoonkaarten spaart, heeft zich voorgenomen de 50 vol te maken.

Vacatures

Overzicht van interne vacatures bij IST. Dit overzicht is samengesteld op 19 september 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 Security Officer II
- IT System Officer (MEAI, Message- and File-brokering)
- IT Applications Officer Specialist (MBK&CO GSF) (2x)
- iSeries Engineer
- Websphere Framework Architect
- IT Domain Architect iSeries
- IT Architect
- Sharepoint Portal Framework Architect
- Websphere Framework Architect
- IT Process Improvement Analyst (2x)
- IST Project Leader II
- Network & Voice Support Manager (IT Team Manager CTO-3)
- Teamleider IS Corporate Functions
- Business Consultant - IS Corporate Functions
- Projectleider IS/CB Portal Competence Center (2x)
- IT Business Consultant

Nieuwe functie voor Martijn Krull

“Van Merchant naar Insurance?” is me regelmatig gevraagd de afgelopen periode. Na elf jaar IT voor de bank, was de tijd echter rijp voor een nieuwe koers. En wat voor één! De verzekeringsmarkt en Fortis Insurance gaan momenteel, en de komende jaren, een enorme verandering door. Meer verkoopkanalen, groeiend belang van openstelling en beschikbaarheid, internationalisering, pakket-migraties, en veel meer... Genoeg uitdagingen bij een, naar mij nu blijkt, minstens zo dynamisch Fortis-onderdeel. Daarbij de FIN IS-collega's die ook met veel energie aan het bouwen zijn, maakt dat ik geen spijt heb van mijn keuze. Aangevoeld is dat er binnen Fortis echt ruimte is voor mobility. Niet zomaar een Fortioma dus!

Martijn Krull

Personalia

In dienst

1 juni 2007

Herma Agterberg-ter Wijlen
Cem Akpinar
Richard Bontjer
Ton Brouwer
Jun Chen
Patrick Huyskens
Jin Kasi (van JTC)
Marco van de Pol (van Operations ASR)
Bastiaan de Ruiter

18 juni 2007

Lidia van Berkum

1 juli 2007

Jan Apeldoorn
Lysander Destellirer
Marco van Dijk
Peter Emmerink
Aron Kerkhoff
Rafael Saez Mendoza
Jan Mulder
Karin Musch-Vermaat
Jason Nieuwenburg
Cees van Puffelen
Mark van Rooij
Bert Stiekema

16 juli 2007

Dirk Schipper

30 juli 2007

Manouchehr Pourrajabi
Iman Abady

1 augustus 2007

Wim van Dommelen
Laurens Huizer
Ceremco van Leeuwen
Roland le Mat
Björn Meiresonne
Manuel Pohan
Dennis Potman
Kees Ricken

13 augustus 2007

Tie da Silva

15 augustus 2007

Stjepan Stanic

20 augustus 2007

Peter Janssen
Wouter Huizer
Hans Meijer
Roel Lenzen

1 september 2007

Redimeh Arabi
Sander van Burken
Abdelhamid Hakimi
Rishma Hoeba
Rob Hogers
Detlef Kroeze
Robbert Krijger
Brunella de Lanoi
Dennis Potman
Ali Vahabi

17 september 2007

Carin van de Berkt

1 oktober 2007

Karim Bennamari
Ton van Geel
Eelko van Leeuwen
Igor Naumovski
Marco Paauwe (van Operations ASR)
Mark Suurmond
B. Voskamp

15 oktober 2007

Arjan van den Broek

1 november 2007

Arie van Doorn

Uit dienst

1 juni 2007

Ronald Bazuin
Anton de Kleer
Remco Vossen

1 juli 2007

Jan van den Berg
Hans Bezemer
Dick Spaans

31 juli 2007

Martijn Duiveman

1 augustus 2007

Zeger Hendrikse
Henri Kuiper
Rick Kirpensteijn

31 augustus 2007

Nanda Ruijrok-Quakkelaar

1 september 2007

Anita Amelink-Fokker
Frank Bergenhenegouwen
Rikus Marring
Sven Verwoert
Rob Voorend
Hans Ypma

1 oktober 2007

Maarten van de Krol
Henk Metz (leeftijdsvloer)

Marcel Pilon
Ruben de Smet
Jeroen Stam

1 november 2007

Rob Lems

1 januari 2008

Fred Lahr (prepensioen)

Overgestapt

1 juni 2007

Eric Elich (naar Operations ASR)
Maarten Kramer (naar De Amersfoortse)

1 juli 2007

Margo Fontijn (naar Alfam)
Bert de Groot (naar Corporate Social Responsibility)



In memoriam Hennie Jansen

Met verslagenheid hebben wij kennisgenomen van het plotselinge overlijden van Hennie Jansen, oud-medewerker van Fortis ISE Development Sprint.

Hennie is op 1 maart 1974 in dienst getreden van het toenmalige Computercentrum Bondsspaarbanken en is tot 1 januari 2006 werkzaam geweest als ontwerper/projectmanager, laatstelijk bij ISE. Hij is jarenlang de URC-goeroe geweest met een ongekennde kennis van dit systeem en was als zodanig onmisbaar bij allerlei fusie- en conversietrajecten.

Wij herinneren ons Hennie als een integer en bescheiden persoon. Hardwerkend met een positieve instelling. Ongeacht of de klant nu Spaarbank, VSB of Fortis heette.

Hennie overleed op 24 juni, nog geen anderhalf jaar na zijn terug-treden uit actieve dienst. Hij is 60 jaar geworden.

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 (Fortis 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.