

Expertise

Fortis Bank Nederland

nummer 51, maart 2009

In dit nummer:

1. Veranderingen brengen ook nieuwe kansen met zich mee
3. Samen bouwen
4. Mainframe terug in Nederland
5. Toekomstig IT-platform van de nieuwe bank
5. Nieuwe OR-leden
6. Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland
8. iDEAL nu 7x24 uur beschikbaar
9. Duurzaam?
10. Oranje Fonds ondersteunt sociaal ondernemen
11. On Demand
12. Managementteam IST
16. Op bezoek bij Printing & Enveloping in Houten
17. Ervaringen met het Lean-project
19. Voorkom mailstress
20. Jong talent bij IST: Matthijs Dee
21. Jong Fortis Bank Nederland
22. BASIC: Being Always Simply In Control
23. Roadshows "Continuity First!"
23. Eigen iSeries-platform voor ASR Nederland
24. Uitslag kerstpuzzel
24. Colofon

Gesprek met Gertjan van der Leer

Veranderingen brengen ook nieuwe kansen met zich mee

We zijn druk aan het separeren. Tegelijk komt er weer een grote integratie in beeld. Wat hebben we tot nog toe bereikt en welke uitdagingen staan ons te wachten? Deze vragen legden we voor aan Gertjan van der Leer, voorzitter van het MT IST.

Gertjan: "Ik zie overal veel positieve energie. Ik zie mensen zich ontpoppen in nieuwe rollen. Juist in deze wat onduidelijke omgeving zie ik ondernemende, inventieve mensen naar voren komen. Dat is leuk om te zien. We hebben vorig jaar een behoorlijke klap gehad, maar we hebben toch weer de energie gevonden om opnieuw te beginnen en om de handen opnieuw aan de ploeg te slaan. We weten ook dat we door moeten gaan; we hebben

ook niet zoveel keus. En we mogen blij zijn dat we nog zoveel werk hebben."

"We moeten natuurlijk de separatie met België afronden, maar we moeten ook naar de toekomst kijken. Op een aantal gebieden nemen we nieuwe initiatieven, bijvoorbeeld op het gebied van T24. Dat willen we inzetten om de bank opnieuw internationaal vorm te geven. Bij GMK gaan we een aantal nieuwe systemen neerzetten, waarvoor we gebruik maken van Calypso. Daar willen we een competence centre voor opbouwen, terwijl we het competence centre van T24 verder willen uitbouwen. Ook aan de kant van Finance en Risk zijn we bezig met initiatieven om een *state of the art*-architectuur neer te zetten."

"De integratie met ABN AMRO zal eveneens de nodige energie vergen. We kijken nu naar een scenario om de Retail-klanten versneld in de systemen van ABN AMRO onder te brengen. Aan de integratie zit ook een bedreigende kant, maar het is niet alleen een integratie, het is ook een verandering. En veranderingen brengen ook weer nieuwe kansen met



Lean-project: pagina 17



zich mee. De integratie is ook een mogelijkheid om iets van jezelf te laten zien waarvan je misschien nog niet had bedacht dat je dat in je had."

"We zullen natuurlijk moeten kijken naar de sourcing-strategie. Maar dat was ook al de situatie vorig jaar, voordat we werden overgenomen door de staat. ABN AMRO heeft veel ervaring op dat gebied opgedaan, maar wij hebben zelf ook, zij het op kleinere schaal, zaken geoutsourct. Samen zullen we moeten vaststellen wat de nieuwe sourcing-strategie zal moeten zijn."

"Een van de omvangrijkste projecten is SOLON: het neerzetten van een nieuwe desktop-omgeving. Maar ook van een nieuwe backend-omgeving, want ook de serverkant wordt helemaal vernieuwd. We draaien nu op Xbow, dat grotendeels vanuit België wordt beheerd. We hebben geconcludeerd dat het vrijwel onmogelijk is om daar een kopie van te maken en die zelf te gaan beheren. Daarom hebben we besloten om voort te borduren op een initiatief dat al liep, namelijk het overgaan op een Windows Vista-omgeving. De technische kennis daarvan bevindt zich hoofdzakelijk in Nederland, en met SOLON borduren we voort op die ervaring."

"De vervanging van Chorus (effectensysteem) en OLB (internetbankieren) zijn afhankelijk van het scenario dat gekozen wordt voor de fold-in in de systemen van ABN AMRO. Het is natuurlijk zonde om grote investeringen te doen als je weet dat je die over een jaar kunt weggooiden. Met het nieuwe mainframe ligt dat wat anders. Ten eerste hebben we dat niet gekocht maar geleast. Ten tweede moesten we zo snel mogelijk weg uit Brussel. Zeker in deze onduidelijke tijden is het voor alle partijen van belang dat die separatie zo snel mogelijk plaatsvindt."

"De samenwerking met onze vroegere Belgische collega's is overigens buitengewoon goed. Ik benijd ze niet; de situatie waarin zij zitten is veel onzekerder dan onze situatie. Maar er wordt nog steeds op collegiale basis samengewerkt, zoals we dat jarenlang hebben gedaan. We hebben relaties opgebouwd, ook menselijke relaties, iedereen ziet de scheiding toch als een verlies."

"De separatie van ASR gaat ook snel. Ook hier moeten we zorgen dat we zorgvuldig te werk gaan, dat we goede plannen maken en de goede stappen nemen. In de context van de strategie van onze aandeelhouder is deze schei-

ding onvermijdelijk, maar het is toch jammer. We hebben altijd prima samengewerkt en we hebben op het gebied van synergie veel bereikt. Het sprekendste voorbeeld hiervan is natuurlijk Houten." (zie artikel op pagina 16 red.)

"De toekomst is, hoe je het ook wendt of keert, onzeker. Het zijn turbulente tijden, die veel van het aanpassingsvermogen van de mensen vergen. De opdracht van het management is om voor iedereen een goede plek te vinden, maar iedereen moet ook wel zijn best doen om die plek te verdienen. Het werkt twee kanten op. Wij zijn bezig met initiatieven om zoveel mogelijk mensen een kans te geven, maar omgekeerd moeten mensen niet gaan zitten wachten tot het management iets zegt."

Nico Spilt



Het management van IST organiseert regelmatig informatiebijeenkomsten. Op deze foto een drukbezochte sessie op de Tjaskermolenlaan in Woerden. "Communicatie is heel belangrijk," aldus Gertjan van der Leer. "Dat kwam ook uit de mood monitor weer naar voren. Met onze zeepkistsessies proberen we daar zoveel mogelijk invulling aan te geven." De sheets van deze presentaties zijn te vinden op het FortisNet van IST.

Samen bouwen

Tijdens de traditionele nieuwjaarsbijeenkomst in Woerden werden dit keer de honneurs waargenomen door Frans van der Horst (namens de Raad van Bestuur van FBN) en Hans van der Knaap (namens de hoofddirectie van ASR). Hieronder een samenvatting van hun speeches.

Frans van der Horst begon met een korte terugblik: "Een jaar geleden konden we terugkijken op een prachtig 2007 en waren we vol goede moed bezig met integratieplannen. Veel mensen waren daarbij betrokken, ook vanuit IST. In de loop van 2008 verslechterde het economische klimaat en in het najaar raakte dat in een stroomversnelling. Het vertrouwen van de klanten en de beurzen ging onderuit. Uiteindelijk heeft dat geleid tot een volledige nationalisatie van de Nederlandse Fortis-onderdelen."

"Ik ben er ongelooflijk trots op dat we in alle geledingen van de organisatie deze turbulente fase hebben doorstaan. Iedereen was erop gericht om de zaak overeind te houden. Niet in de laatste plaats hebben we er vanuit dit huis (Woerden) voor gezorgd dat de continuïteit gehandhaafd bleef."

"Fortis Bank Nederland heeft 10.000 medewerkers, waarvan 2.300 in het buitenland. We zijn actief in 26 landen, we zijn dus nog steeds een bank met een internationaal perspectief. We zijn

bezig om ons buitenlandse netwerk versneld en versterkt op te bouwen. We hebben te maken met buitengewoon moeilijke marktomstandigheden, met een kredietcrisis en een recessie. Toch denk ik dat de integratie met ABN AMRO ons een goede basis kan geven voor de toekomst."

"2009 wordt een jaar waarin we separeren van onze oude collega's in Brussel en waarin we gaan beginnen met integreren met nieuwe collega's die we al kenden. Het zal een jaar zijn waarin we weer veel van onze mensen zullen vragen. Daarbij zullen we absoluut oog moeten houden voor dat ene aspect dat ons doet voortbestaan als bedrijf, en dat zijn onze klanten. De afgelopen periode heeft mij het vertrouwen gegeven dat we dit waar zullen maken, zowel in het kantorennet als bij Operations en IST."

Hans van der Knaap vertelde dat hij blij en trots was dat hij bij IST te gast was. "Namens de hoofddirectie van ASR wens ik jullie een bijzonder gelukkig en gezond 2009 toe. En ik wil graag nog eens een keer bevestigen hoe belangrijk wij het vinden dat we een IST-organisatie hebben die het goed doet."

"Een vriend van mij werkt in de auto-industrie. Hij vertelde me dat de IT-kosten daar een paar procent zijn. Bij ons is dat ongelooflijk groot: 20 tot 25%. Wij maken een digitaal product, alles wat wij doen qua producten heeft een relatie met IST. Als IST niet goed loopt, dan gaat het niet goed met het bedrijf. De verzekeraar is druk bezig met het maken van nieuwe producten; uiteindelijk komt dat allemaal op jullie schouders terecht."

"Samen bouwen is het thema voor de verzekeraar in 2009. Samen bouwen betekent ook een beetje samen afbouwen. Ik hoop dat jullie als collega's, of je nu van de bank of de verzekeraar bent, blijven samenwerken in het samen afbouwen. 2009 wordt een uitdagend jaar op alle fronten. Geniet van het leven, geniet van elkaar. We gaan samen de toekomst in en het komt allemaal goed!"



Mainframe terug in Nederland



De scheiding van onze Belgische Fortis-collega's heeft ook op technisch vlak de nodige gevolgen. Dat geldt zeker voor de computerzaal. Het mainframe dat nog niet zo lang geleden was verhuisd naar Brussel, keert weer terug. En dat geldt ook voor de bijbehorende apparatuur, zoals de disk-units en de tape-opslag.

Eind januari werd de aftrap gegeven van het project "terugkeer mainframe". Dit project is in feite het omgekeerde van het project waarbij het mainframe naar Brussel werd gemigreerd. Het draaiboek kan bij wijze van spreken in omgekeerde volgorde worden afgewikkeld. Vandaar dat besloten is om de borrel die normaal na afloop van een project wordt gegeven, dit keer aan het begin van het project te organiseren.

In een korte toespraak benadrukte Daniel Crawley namens het MT dat dit een van de belangrijkste projecten is. Niet alleen voor Fortis Bank Nederland en voor ASR, maar ook voor Fortis Bank België. "Het is een project met veel afhankelijkheden en een scherpe deadline. Maar ik weet zeker dat het een succes wordt, gezien de relatie die we hebben opgebouwd met onze collega's in Brussel."

De projectmanager is Henk van Die. Zijn plaatsvervanger is Gabri Bravenboer, die tevens aanspreekpunt is voor ASR. De derde partij die bij het project is betrokken is Fortis Bank België; de opdrachtgever vanuit die organisatie is Bernard Vandersteen.

Henk van Die liet in een presentatie zien welke stappen er zullen plaatsvinden. De (nieuwe) hardware is inmiddels in Woerden en Utrecht gearriveerd. Eind maart begint het overhevelen van de gegevens van België naar Nederland. Het is de bedoeling dat men hier op 1 juli mee klaar is. Het zal duidelijk zijn dat het project een forse investering vraagt. Bovendien verdwijnen de synergievoordelen die toentertijd met de integratie zijn behaald.

"We zijn straks weer terug waar we drie jaar geleden mee begonnen. Het is niet



iets dat we doen om winst op te maken, dat is wel duidelijk," aldus Henk van Die.

Nico Spilt

Toekomstig IT-platform van de nieuwe bank

In het eerste nieuwsbulletin van het Transitieteam (Blik Vooruit; FortisNet 26 maart 2009) staat een mededeling omtrent de keuze voor het toekomstige IT-platform van de nieuwe bank. In de tekst wordt gesproken over een “meer up-to-date kennis” die beschikbaar zou zijn voor het IT-platform van ABN AMRO.

Het betreft hier een argument dat uitsluitend wijst op het numeriek grotere aantal betrokkenen met kennis van zaken van het ABN AMRO-platform. Dit in vergelijking met het aantal betrokkenen bij de FBN IT-platforms. Helaas kan deze formulering ook uitgelegd worden als een kwalitatieve constatering. Dit is zeer zeker niet bedoeld.

Laat duidelijk zijn dat we in de komende zware periode alle hens aan dek

moeten hebben en dat we ons gelukkig mogen prijzen met de schat aan kennis en ervaring in beide IT-organisaties. We hebben er behoefte aan dat we de samenwerking, die we nu al zien binnen de beide IT-organisaties, vanuit een gezamenlijk toekomstperspectief actief vorm gaan geven. Onderlinge vergelijkingen en kwalificaties hebben daarbij geen enkele toegevoegde waarde.

De tekst in Blik Vooruit is wel vooraf bekeken, maar deze interpretatiemogelijkheid is ons ontgaan. Samen betrouwen wij het dat hierdoor een verkeerd beeld kan zijn ontstaan en dat het leidt tot irritatie. Inmiddels is hierover ook contact geweest met Johan van Hall, die uitdrukkelijk bevestigt, dat geenszins een kwalitatieve impact aan die zin moet worden gegeven.

Wij hopen dat dit vervelende feit hoort bij het opstartproces van tijdige en continue communicatie die overigens in onze optiek van groot belang is om dit consistent en hoogfrequent te doen.

Frans van der Horst, Gertjan van der Leer

Nieuwe OR-leden

Eind maart hebben verkiezingen plaatsgevonden voor een nieuwe ondernemingsraad voor Fortis Bank Nederland. In deze OR zijn drie zetels beschikbaar voor IST. Hiervoor hebben zich vier kandidaten verkiesbaar gesteld. De opkomst bij IST was hoog: 74%.

Na telling van de stemmen is vastgesteld dat de volgende drie IST-collega's toe zullen treden tot de nieuwe OR: Peter Oskam, Ruud Schaad en Nico Spijt. De vierde kandidaat was Hans Span.

De OR heeft tot nog toe gewerkt met vaste commissies per bedrijfsonderdeel, waar ook niet-OR-leden lid van kunnen zijn. Zo is er een commissie IST die regelmatig overleg heeft met het MT van IST. Het ligt in de lijn van de verwachtingen dat ook de nieuwe OR zich weer op deze manier in commissies zal organiseren. Hierover zullen begin april afspraken worden gemaakt tijdens een startconferentie van de OR.

Voor meer informatie zie de site van de OR op FortisNet onder het menu Extra.

Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

door Martin de Borst, secretaris AC

Automatiseringscommissie
1 december 2008

Information Security & Business Continuity Governance

Aan de hand van een presentatie lichtte Robert Jongkind de voorgestelde Information Security & Business Continuity Governance voor FBN toe. De volgende punten kwamen ter sprake:

- ORC = Operational Risk Committee (was in de cross border-organisatie de OPC). Jeroen Dijkstra is voorzitter van der ORC, Frans van der Horst is lid van de ORC evenals de Business Risk Officers.
- De IS & BC Implementation Board ondersteunt de AC voor de IT-gerelateerde aspecten van de implementatie van de Fortis Bank Information Security Policy (FISP).
- BISO is een rol en geen functie. De BISO is de gesprekspartner namens het management van de betrokken business. De spreekbuis voor de uitrol van de FISP en BCP binnen de business en de terugrapportage van de status.
- IS & BC separatierisico's maken onderdeel uit van de separatieprogramma's. Daartoe worden de Risk Representatives ondersteund door IS en BC experts.
- Het voorstel werd geaccordeerd, de volgende stap is het uitvoeren van de implementatie. Het onderwerp wordt periodiek besproken door de AC.

Governance FBN-websites

Aan de hand van een presentatie lichtte Johan Vermeulen de voorgestelde Internet & Intranet (I&I) governance voor FBN toe. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Scope is Fortis Bank Nederland Holding (inclusief dochters en buitenlandse kantoren)
- Het betreft in feite het continueren van de huidige (cross border afgesproken) regels, met hier en daar een lokale aanpassing.

- Punt van zorg is dat FBN voor de daadwerkelijke uitvoering op dit moment nog sterk afhankelijk is van FBB en FIN.
- De betrokkenheid van I&I richt zich met name op de vormgeving, consistentie en relevantie van het gezichts-bepalende deel van de websites.
- De voorgestelde uitgangspunten en opmars worden goedgekeurd. Aan de opbouw van de centrale functie zal nader invulling gegeven worden.

Projectproces

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op het IST-projectenproces en de projecten-governance. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Vastgesteld wordt dat de opzet goed is, de uitvoering dient nader ingeregeld te worden waarbij gezamenlijkheid (business en IST) het sleutelwoord is.
- Het voorgestelde dashboard is bruikbaar voor de AC, maar er blijft behoefte aan een statusrapportage 'oude stijl'.

Automatiseringscommissie
13 januari 2009

Governance FBN-websites

Aan de hand van een presentatie werd een toelichting gegeven op de status en vervolgstappen voor het aandachtsgebied Communications. Afscherming van FBN nieuws voor niet-FBN'ers is noodzakelijk. De internationale FBN-organisatie moet wel kunnen beschikken over het FBN-nieuws.

Aan de hand van een presentatie gaf Frans Dekkers een toelichting op de status en vervolgstappen voor het aandachtsgebied IST. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Op dit moment is de hardware van het intranet onder beheer van de bank en het beheer van de software bij de verzekeraar.
- De rollen webcoach, webmaster en

webmoderator vallen onder de verantwoordelijkheid van de business.

- Een standaard framework is noodzakelijk voor een optimale time to market van nieuwe sites.

De voorgestelde opmars wordt geaccordeerd. Afgesproken wordt in mei een update van de status te agenderen.

Budget 2009

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting op het budget 2009 versus de actuals 2008. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Cijfers omvatten alleen de projectportfolio, er is geen rebillingbudget 2009.
- Kritische beschouwing business as usual (BaU) vindt op dit moment plaats en wordt voor eind januari met de business afgestemd.
- Vanuit de AC wordt het belang aangegeven van het rapporteren van de cijfers op herkenbaar niveau.
- Budget is nog niet goedgekeurd.
- Het ontbreken van rebilling wordt door de business als een sterk gemis ervaren. Transparantie in de ontwikkelingen is noodzakelijk. De mogelijkheid van het rapporteren van volumewontwikkelingen (mede basis voor de rebilling) eventueel aangevuld met (aangepaste) prijzen volgens de systematiek 2008 wordt onderzocht.

BASIC-programma

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het BASIC-programma. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Continuity Management. De business is eindverantwoordelijk voor de Disaster Recovery Planning voor de in haar eigendom zijnde systemen. IST neemt echter het initiatief bij de uitvoering van de testen. Het inregelen van de DRP testfaciliteiten (en het testen voor acceptatie) dient integraal onderdeel uit te maken van de projecten.
- Incident Management Proces. Aan-

dacht wordt gevraagd voor communicatie en vastlegging van (ook schijnbaar kleine) incidenten tijdens de nacht. Voor major incidenten is er altijd een uitgebreid incidentrapport beschikbaar binnen IST en via het Accountteam ook bij de business. Als praktisch probleem wordt gezien de melding aan de IST Service Desk als SPOC voor incidenten. Puck van der Salm zal onderzoeken op welke wijze het proces aangepast moet worden om enerzijds tot snelle oplossing van het incident te komen en anderzijds een sluitende registratie te krijgen.

Internationale IT Governance

Aan de hand van een presentatie gaf Marcel Prins een toelichting op het voorstel voor de inrichting van de Automatiseringscommissie International (AC-I). De volgende punten kwamen ter sprake:

- De eerste country implementation-plannen zijn onderhanden en worden binnen enkele weken verwacht.
- Er wordt een start gemaakt voor de PoC Model Bank roll out. Hosting vanuit Nederland heeft als consequentie dat dienstverlening 7*24 uur effectief ingeregeld moet zijn.
- Inbreng van lokale, country-specifieke, kennis is een must. Wordt ingebracht op het moment dat ze beschikbaar is.
- Efficiënte, effectieve en pragmatische aanpak is het uitgangspunt met standaard oplossingen zowel applicatief als infrastructuur. Eenvoud en hergebruik van bestaande oplossingen is van groot belang.

Het voorstel voor de inrichting van de Automatiseringscommissie International (AC-I) werd goedgekeurd.

Statusrapportage AC

iDEAL3. Na de acties van vorige week is er sprake van enige performanceverbetering. Er is discussie met BE over het al dan niet uitvoeren van het project. Het betreft een beperkte inspanning (5 dagen).

Automatiseringscommissie
10 februari 2009

Budget en Resourceplanning 2009

Budget 2009. Aan de hand van een

presentatie gaf Rob van Diest een toelichting op de ontwikkeling van het IST-budget 2009. De actuals over januari geven aan: BaU iets onder budget, separatie ruim onder budget.

Resource-planning 2009. Gepresenteerd werd een eerste aanzet van de IS-resource-allocatie voor het komende halfjaar. Doel van de resource-allocatie is helder maken wat er wordt gedaan en bijsturen waar nodig. Vanuit de AC werd de wens geuit de cijfers meer gedifferentieerd te presenteren.

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting op de ontwikkeling van de rebilling-volumes. Afgesproken werd om eenmaal per kwartaal een update te behandelen in de AC.

Toelichting keuze mainframe

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op de keuze voor de opmars rond het mainframe. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Belangrijkste reden voor het afvallen van de andere alternatieven is tijdsdruk.
- Voor het testen zal ook de business inbreng moeten leveren.
- Minder overcapaciteit in geval van piekbelasting heeft als consequentie dat de maximale capaciteit niet toereikend is voor een extreme piekbelasting. Vanuit de business wordt de wenselijkheid aangegeven van draaiboeken met acties om prioriteitstelling van de systemen door te voeren in geval van een optreden piekbelasting. Allereerst komt de vraag naar voren of prioriteitstelling op applicatieniveau mogelijk is. Dit zal worden onderzocht.
- De vraag komt naar voren of er rekening is gehouden met 'verhuizing' van applicaties naar het mainframe als gevolg van de separatie. Het beeld is dat behalve SEPA er geen sprake is van dit soort bewegingen.

Overige onderwerpen

- Besproken werd een notitie waarin wordt beschreven hoe FBN-nieuws afgeschermd kan worden voor niet-FBN'ers. Eerste onderzoeken gaven aan dat er meer addertjes onder het gras zitten dan verwacht, vooral ten aanzien van de dochters en buiten-

landse vestigingen. Inmiddels is er een oplossing in zicht, nadere uitwerking moet nog wel plaatsvinden.

- FBN heeft inmiddels weer een rechtstreekse verbinding met EBA. Vanuit de markt zijn er positieve geluiden over de snelheid waarmee dit gerealiseerd is. Felicitaties voor alle betrokkenen.
- In verband met de komende contractverlenging met telecomleveranciers wordt afgesproken een principeel besluit voor te bereiden over hoe om te gaan met mobiele communicatie, zoals blackberry en sim-only. Er zal ook een uitleg komen over hoe de kosten van het mobiele gebruik kunnen worden ingezien.

Automatiseringscommissie
10 maart 2009

Mainframe

Na de separatie is er sprake van een kleiner mainframe en als gevolg daarvan minder extra capaciteit. Deze is echter direct uitbreidbaar met twee extra processoren. Tevens is er een overeenkomst met IBM voor back-up cpu's die vrijwel direct inzetbaar zijn. FBN kan deze 5x per jaar bijschakelen voor een periode van 10 dagen. In onderzoek is daarnaast de mogelijkheid om gebruik te maken van 'Capacity on Demand'. Het inregelen van de procedures rond deze voorzieningen maakt onderdeel uit van het separatieproject Mainframe. Deze maatregelen worden als afdoende aangemerkt.

IST Sourcing Policy

De toegezonden policy beschrijft de huidige werkwijze binnen FBN. Betrokkenheid van de business (als applicatie eigenaar) bij de besluitvorming rond uitbesteding dient expliciet toegevoegd te worden. Hiermede rekening houdend wordt de IST Sourcing Policy goedgekeurd.

IS&BC

Aan de hand van een presentatie gaf Wim Lagendijk een toelichting op de opmars en status rond de Implementation Board IS&BC. De volgende punten kwamen ter sprake:

- De eigen verantwoordelijkheid van de business wordt benadrukt; OR&MC

en IST faciliteren.

- Als kritische succesfactoren worden gezien de pro-actieve opstelling van de BISO/BCO's in de IS&BC community, de aanwezigheid bij de bijeenkomsten en prioriteitstelling en commitment vanuit het management van de betrokken business.
- Primaire scope van de Implementation Board zijn de gemeenschappelijke onderwerpen, aan te leveren vanuit de business via de BISO/BCO.
- De voorgestelde werking van de Implementation Board en de aanpak worden goedgekeurd.

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Sleper een toelichting van de uitkomsten van de uitgevoerde quality review. De aanbevelingen om de resterende activiteiten onder te brengen in de activiteiten van de Implementation Board IS&BC en vanuit deze board de prioriteitstelling van uitvoering te doen worden overgenomen.

I&O for I&O

Aan de hand van een presentatie gaf Joyce de Jong een toelichting op het I&O-separatieprogramma. De volgende punten komen ter sprake:

- Zodra duidelijk is wat er moet gebeuren wordt actie genomen om commitments voor resources te verkrijgen, daarna volgt commitment voor tijdslijnen realisatie.

- Actie loopt om de afhankelijkheden voor de IS-projecten inzichtelijk te maken.
- Ook de business wordt uitgenodigd voor de communicatiesessies. Vanuit de AC wordt opgeroepen deze sessies tijdig en breed te communiceren.

CPO Governance

Aan de hand van een presentatie gaf Jan Stoop een toelichting op de CPO Governance en de Code of Conduct. Expliciete aandacht wordt gevraagd voor de volgende punten:

- Vroege betrokkenheid van CPO; voorkomen van toezeggingen (impliciet en expliciet) tijdens het onderhandelingstraject.
- Tijdige betrokkenheid van IS.
- Punt van zorg zijn de beperkte resources van CPO.

Projecten Dashboard

Kees Heijnen gaf een toelichting op het dashboard over januari. Het projecten-dashboard wordt gegenereerd vanuit de highlight-rapportages (HLR), welke worden gebruikt voor de rapportage vanuit IST-perspectief richting de Project Board, Projectteam en Accountteams. Voor de AC is het dashboard naast informatief ook bedoeld om op businessoverschrijdende zaken te acteren. Het raamwerk voor het

dashboard wordt positief ontvangen, wel is er een aantal aanscherpingen noodzakelijk. Met deze opmars kan de Statusrapportage AC (eenmaal per kwartaal) komen te vervallen.

FBN Referential

Het gevraagde commitment om één centrale FBN-brede Application Referential aan te houden en te onderhouden conform de RACI-matrix wordt, rekening houdende met een aantal opmerkingen vanuit de AC, gegeven.

Overige onderwerpen

- Gemeld wordt dat er weer sprake is van negatieve rentepercentages. De verwachting is dat dit gaat toenemen. Samen met A&C wordt een vooronderzoek opgestart naar de consequentie voor met name het GA-platform.
- Afgelopen weken hebben verschillende verstoringen plaatsgevonden met impact voor de business van BCC. Hierover vindt nader overleg met plaats met IST.
- Gesignaleerd wordt de noodzaak van een aanscherping in de communicatie rond incidenten. Zo is het niet altijd duidelijk voor wie een incident impact heeft voor welk onderdeel.

Martin de Borst, secretaris AC

iDEAL nu 7x24 uur beschikbaar

iDEAL is een zeer succesvol betaalproduct. Alleen bij Fortis Bank Nederland vinden al meer dan 3000 transacties per dag plaats.

Sinds 19 maart is iDEAL 7x24 uur in de lucht. De autorisatie van alle betalingen vindt voortaan plaats door de Stratus-computer. Voorheen kon iDEAL alleen worden gebruikt als Sprint online was, waardoor er dagelijks tussen 22:30 en 23:00 uur uitval ontstond. Dat is dus nu verleden tijd.

Bij dit complexe project moesten nogal wat componenten (iDEAL AL en PL, Nemo, Security, Sprint, MQ etc.) worden aangepast. Diverse partijen waren hierbij betrokken. Ook moest een geheel nieuwe applicatie op de Stratus worden gebouwd.

iDEAL is nu nog meer dan vroeger een ideaal product voor klanten die via internet een aankoop doen en deze op een makkelijke en veilige manier willen betalen.





‘Mij wordt van alles gevraagd, terwijl ik het al zo verschrikkelijk druk heb. Maar wat doet Fortis eigenlijk zelf?’ Veel mensen gaven deze reactie op de vraag wat zij ervan vonden. ‘Waarvan dan?’

Oké, ik zal je er iets meer over vertellen. Vorig jaar is er binnen Fortis een pilot voor een awareness-campagne gehouden. Dat is jargon voor: er is getest of een bewustwordingscampagne geschikt zou zijn voor geheel Fortis.

Het thema van die campagne was energiebesparing op de werkplek. Het doel van die campagne was de medewerkers bewust te maken van de bijdrage die zij daar aan zouden kunnen leveren. Dit initiatief kwam vanuit Fortis Corporate Social Responsibility (CSR), een stafafdeling die zich heel druk maakt over duurzaamheid. Het is overigens bij die pilot gebleven (dus zo gek is het niet dat je er niets van weet ...).

In het kader van die campagne werd een aantal medewerkers gevraagd een enquête in te vullen. Nadat ze dat hadden gedaan kregen ze een aantal tips om energie te besparen op hun werkplek. Het licht uitdoen, je scherm

uitzetten als je in vergadering gaat, oplader uit het stopcontact. Dat soort dingen. Allemaal heel simpel. En natuurlijk mochten de deelnemers ook hun mening over de campagne geven. Zie hierboven.

In eerste instantie verbaasde die reactie mij. Blijkbaar willen veel medewerkers dus wel wat doen, maar alleen als het bedrijf waarvoor zij werken dat óók doet. Vreemd. Dat zou betekenen dat je je eigen keuzes afhankelijk maakt van het bedrijf waarvoor je werkt. Dan zijn wij dus geen volwassen mensen die zelfstandig keuzes maken. Raar. Ik dacht dat de muur al gevallen was. Volgens mij kun je namelijk heel goed een bijdrage leveren zonder dat je bedrijf dat ook doet.

Er moet dus méér achter die reactie zitten. Onwil dan misschien? Eigenlijk vinden ze het allemaal maar flauwekul? Dat kan. Maar zeg dat dan gewoon. Of zou het iets te maken hebben met

niet de eerste willen zijn? Bang om afwijkend gedrag te vertonen? Bang om de risee (pispaal) van de afdeling te worden wanneer je je scherm uitzet of je oplader uit het stopcontact haalt? Zou kunnen. ‘Ja maar waarom zou ik dat doen, terwijl ze in China gewoon doorgaan met op grote schaal energie verbruiken? Mijn bijdrage valt in het niet bij de enorme verspilling daar’. Die hoor je ook vaak. Ja, en ook daar zit natuurlijk wel wat in. Mensen willen blijkbaar niet als enige offers brengen. Het probleem hierbij is dat iedereen naar elkaar gaat zitten kijken en er uiteindelijk niets gebeurt. ‘Ik doe pas wat als jij dat ook doet’.

Dan is de vraag hoe je die patstelling doorbreekt. Tsja, dan kom ik toch weer uit bij reactie aan het begin van deze column. Voorbeeldfunctie, rolmodel ... Voor veel mensen is het heel stimulerend als bedrijven, topmanagers en BN'ers het goede voorbeeld geven. Maar dat is ècht niet alleen aan beroemdheden voorbehouden. Iedereen kan een voorbeeld zijn in zijn eigen kring. Er is alleen een beetje lef voor nodig. Een heel klein beetje maar.

Bert de Groot

Reageren? bert.de.groot@nl.fortis.com

Oranje Fonds

Groeiprogramma



Oranje Fonds ondersteunt sociaal ondernemen

Geerard van Giessel: coachen is goed voor je persoonlijke ontwikkeling

Het Oranje Fonds is voortgekomen uit het huwelijks-geschenk van Willem-Alexander en Máxima. Het verleent ondersteuning aan organisaties en projecten die zich richten op de sociale samenhang in de maatschappij; projecten waarin mensen zich inzetten om ons land leefbaar en verdraagzaam te houden.



Aan het eind van het jaar was er een slotbijeenkomst waar alle sociaal ondernemers waarvan het jaarplan voor 2009 was goedgekeurd een oorkonde kregen. En ze gingen op de foto met het kroonprinselijk paar. Tweede van rechts Marijke Slager van Senia Literair, daarnaast haar coach Geerard van Giessel.

Het Oranje Fonds wordt ondersteund door veel bedrijven die hun expertise beschikbaar stellen. Vorig jaar heeft ook Fortis Foundation besloten om een bijdrage te leveren. Zoals gebruikelijk deed ze dat niet in de vorm van geld, maar in de vorm van ondersteuning. In dit geval ging het om negen medewerkers van Fortis die een jaar lang als coach optraden voor een maatschappelijk programma. Een daarvan was onze IST-collega Geerard van Giessel.

Geerard: "Ik was betrokken bij het zogeheten Groeiprogramma. Dat programma is bedoeld om sociaal ondernemers op een hoger niveau te krijgen. Het begrip sociaal ondernemen kende ik niet, maar ik weet nu hoe belangrijk dat is voor de samenleving."

"In mijn geval ging het om een project dat leesgroepen stimuleert in het hele land. Zo'n leesgroep bestaat uit zes tot acht mensen. Die krijgen opdracht om een boek te lezen, met een leeswijzer erbij. Daarna komen ze bij elkaar om dat boek te bespreken bij een van die

mensen thuis. Dat is niet alleen inhoudelijk leuk, maar het stimuleert ook de sociale contacten tussen die mensen. Die zien ernaar uit om iedere maand bij elkaar te komen om een boek te bespreken. Zo ontstaan er leesgroepen door het hele land. Het begint klein maar het breidt zich uit als een olievlek."

"Zo'n sociaal ondernemer krijgt een compleet cursustraject aangeboden. Iedere maand is er een ander thema: communicatie, financiële zaken, netwerken, human resources. Eigenlijk alle onderwerpen die een manager moet beheersen. Daarnaast krijgen ze ook financiële ondersteuning. Elk jaar moeten ze een plan indienen om aan te tonen dat ze groeien, dat ze vooruitzichten hebben."

"Ze krijgen ook een coach toegewezen die hen een jaar lang begeleidt in hun

groei. Dat was mijn rol. Een coach moet vooral een klankbord zijn. Zo'n beginnend ondernemer moet leren om businessplannen te schrijven, hij moet zich persoonlijk ontwikkelen. Dan is het prettig om met iemand te kunnen klankborden. De grootste valkuil van een coach is dat hij zich overal inhoudelijk mee gaat bemoeien. Dat is nu net niet de bedoeling: je moet mensen stimuleren, je moet werken aan hun zelfvertrouwen. Je moet ze tips geven hoe ze iets kunnen aanpakken."

"Gemiddeld heb ik er een halve dag per maand aan besteed. Daarnaast werden ook de coaches begeleid en getraind. Fortis Foundation heeft samen met het Oranje Fonds het begeleidingstraject voor de bedrijfscoaches ontwikkeld. Ik heb dit een jaar lang gedaan. Ik kan iedereen aanraden om dit ook eens te doen. Het is goed voor je persoonlijke ontwikkeling en het is leuk om te doen."

En sociaal ondernemen mag je best in je bagage hebben, zodat je beseft wat er gebeurt in de maatschappij op dat gebied. Bij de bank zijn we met keiharde doelstellingen bezig, maar deze mensen zijn bezig met idealen. Ze werken voor een minimaal inkomen terwijl ze zich voor meer dan 100% inzetten voor de samenleving.”

Nico Spilt

*Met medewerking van Inge Postma
(Fortis Foundation)*

Ook zin om je in te zetten voor een maatschappelijke activiteit?

Neem contact op met Fortis Foundation.
Tel 030 - 2266400
of loket@fortisfoundation.nl

On Demand

De begintijd van de computer werd gekenmerkt door papier. Veel papier. Computergeheugen was zeer kostbaar en dus werden er heel veel lijsten geprint. Dat kon het naderhand opzoeken van gegevens tot een fysieke uitdaging maken. Een belangrijke verbetering was de microfiche: de output kwam niet meer op papier maar op een doorzichtige foto. Wat er op die foto stond kon je met het blote oog niet lezen, daarvoor was een soort projector nodig. De kast met papier veranderde in een doos negatieven. Iets opzoeken lukte alleen als je wist waar je moest zoeken.

Geleidelijk werd het betaalbaar om gegevens elektronisch te archiveren. In 1994 werd door het computercentrum in Woerden een voor die tijd zeer geavanceerd opslagsysteem in gebruik genomen als opvolger van de microfiche: Macrofiche. Dit systeem maakte gebruik van optische schijven. Op zo'n schijf paste een hoeveelheid informatie die overeen kwam met 700.000 vellen A4. Macrofiche werd gebruikt op verschillende administratie-afdelingen van de bank. Via een pc konden de optische schijven worden geraadpleegd.

Als gevolg van verschillende fusies had Fortis Bank inmiddels drie van dit soort systemen, namelijk naast MacroFiche ook IAFC en WinCoins. Daarnaast

werden er ook nog steeds microfiches aangemaakt. Om redenen van efficiëntie en toekomstvastheid is besloten dit alles te vervangen door één systeem, namelijk het OnDemand-systeem van IBM.

OnDemand is ook de naam van het project dat tot doel had de verschillende nog bestaande opslagsystemen te integreren. In het totaal is er zo'n zes terrabyte aan data overgezet naar het OnDemand-systeem, waarbij een groot deel van de oudere bestanden direct

naar tapebestanden is geschreven en via een Just In Time (JIT) procedure op te vragen zijn.

Op 10 februari werd de afsluiting van het project On Demand gevierd tijdens een bescheiden feestje in Woerden. Projectleider Arnold Jessurun gaf de belangrijkste medewerkers van het project een toepasselijke herinnering: een usb-stick.

Nico Spilt



Technologie uit de jaren negentig: een optische schijf, eenmalig beschrijfbaar met 5,2 Gigabyte. Tegenwoordig past deze hoeveelheid op een usb-stick ter grootte van een pink.

Managementteam IST

door Martin de Borst, secretaris MT IST

MT-vergadering 8 december 2008

Communicatieplan IST

Aan de hand van een presentatie gaf Nico Spilt een voorstel voor het communicatieplan IST. Communicatie richting de business is gewenst op verschillende niveaus (AC-leden, demand managers/ BIM en de feitelijke gebruikers). Initiatief ligt bij de betrokken projecten. De gesignaleerde "leemlaag" in de organisatie wordt als potentieel issue herkend, aandacht wordt gevraagd om dit te voorkomen. Naast AC-verslagen zullen voortaan ook de MT-verslagen samengevat worden gepubliceerd in Expertise. Regels rond het gebruik van subwebs op FortisNet zijn gewenst evenals een inventarisatie van de reeds bestaande.

CRSA

Aan de hand van een presentatie lichtte Rob van de Vijver de CRSA (Control & Risk Self Assessment) 2008 toe. Uit pragmatische en tijdstechnische overwegingen is in overleg met OR&MC besloten als uitgangspunt de CRSA 2007 te hanteren en deze te actualiseren. De resultaten zijn gebaseerd op interviews met verschillende MT-leden, de uitkomsten van de Risk Self Assessment (RSA) en de bekende informatie uit interne en externe audits. De objectives at risks worden toegelicht en herkend door de MT-leden. De voorgestelde, reeds lopende, acties en actiehouders worden bevestigd.

BASIC

IST Business Continuity Management. Aan de hand van een presentatie lichtte John Forcelledo het voorgestelde proces toe. Voor de DRP's voor de in België draaiende systemen is een TSA voorzien. De afspraken met de business (SLA) zijn mede input voor het IST BCM, maar er is geen rechtstreekse relatie. De focus ligt niet op de business-processen, maar op een mogelijke 'degradatie van de dienstverlening van IST'. Business-processen dienen onder de aandacht van de business te vallen. Het voorgestelde proces wordt rekening houdende met de opmerkingen goedgekeurd. Op regelmatige basis zal het onderwerp terugkomen in het MT.

Order & Invoice. Aan de hand van een presentatie lichtte Paul Kroon het voorgestelde proces toe. De processen zijn nagenoeg gelijk, daar waar verschillen zijn wordt dit aangegeven. De betrokkenheid van CPO dient herbevestigd te worden (CPO in de lead bij orders > 100.000; CPO betrokken en in overleg bij kleinere bedragen). Inhuur externen altijd binnen de door CPO gemaakte afspraken met preferred suppliers. Aanvragen offertes en CV's via O&IP. Het proces zal niet veel wijzigen als SAP vervangen wordt door Smartstream, sterker nog het werken ermee zal verbeteren. Bij implementatie zullen gebruikers worden betrokken. Het voorgestelde proces wordt rekening houdende met de opmerkingen goedgekeurd.

MT-vergadering 22 december 2008

BASIC

Major Incident Proces. John Forcelledo gaf aan de hand van een presentatie uitleg over het Major Incident Proces. Vanuit het MT zijn enige opmerkingen gemaakt die in de procesbeschrijving zullen worden verwerkt.

Project Management IST. Hans Loeve gaf een uitleg over het Project Management Proces IST. Besloten is om een voorstel te laten uitwerken om Sharepoint op standaard wijze te gebruiken voor projectdocumentatie (inclusief implementatie).

HR

Alle leaserijders bij IST krijgen een brief waarin wordt gewezen op de gewijzig-

de omstandigheden van FBN en de daarbij behorende verminderde mobiliteit. Mogelijk dat de leaserijder geen toestemming krijgt voor verlenging.

Door de domeinmanagers is aangeven welke medewerkers geen company cards meer nodig hebben. Deze kaarten zullen worden ingenomen.

Project Portfolio management 2009

In een presentatie gaf Gertjan van der Leer een beeld van het IST-projectenplan 2009, van zowel IS als I&O met de bijbehorende FTE's. Key message is dat zonder forse bezuiniging op het Keeping on the Road-deel de separatie-projecten onhaalbaar zijn. De accountteams bespreken dit met de business lines.

I&O

Problemmanagement: Er zijn tien openstaande problemen, waaronder Crest, XFB en Tele-2. Het niet in de backup-cyclus meedraaien van een WPO-developmentsysteem heeft na een disk-crash tot een (major) incident geleid. Onderzocht zal worden of gebrek aan backup voor meer omgevingen geldt en hoe dit in de toekomst is te voorkomen.

Er is ruime reactie van zowel IS- als I&O-medewerkers op de vacatures bij I&O. Definitieve keuze gaat in overleg met de huidige leidinggevende.

Review Projectportfolio

Kees Heijnen geeft aan dat de resourceplanning voor Q1 2009 eind dit jaar gereed is. Er is een onderzoek gaande naar de gebruikte methodes en tooling voor engineering. Bijbehorend LCM-programma is onderdeel van het divisieplan 2009.

Huisvesting

Paul van der Putten meldt dat de huisvesting van zijn team vanwege de voorgenomen sluiting van de Nes een serieus knelpunt vormt.

MT-vergadering 19 januari 2009

SAP-strategie

Aan de hand van een presentatie gaf Sebastiaan Knetsch een toelichting op het vooronderzoek en de aanbevelingen m.b.t. de separatiescenario's SAP. Het algemene gevoel is dat de administratieve organisatie rond de factuurafhandeling met SAP zeker niet optimaal is; bij een overgang naar Smartstream wordt de impact voor de administratieve organisatie niet vooraf al als nadeel ervaren.

Solon

Aan de hand van een presentatie gaf Ben Cats een toelichting op de doelstellingen en opmars SOLON. De impact voor de gebruiker is kleiner dan die van de overgang naar Xbow. Het aantal te migreren applicaties ligt tussen de 900-1050. Dit is exclusief de door de business ontwikkelde Excel- en Acces-toepassingen. Na migratie is in principe de Xbow-omgeving niet meer benaderbaar via het interne netwerk.

Aanpassing van de applicaties valt buiten het SOLON-budget en dient plaats te vinden vanuit de IS-budgetten. Uitgangspunt is een geïntegreerd developer-werkstation, voor zowel de productie-omgeving (mail, Office etc.) als de ontwikkelomgeving. Het uitgangspunt voor het securitymodel is dat er 1 op 1 wordt overgegaan. Er komt een afzonderlijk traject voor de opwaardering van het securitymodel. In de Project Board zijn zowel business, Relationship management als IS vertegenwoordigd.

Future State Architecture

Aan de hand van een presentatie gaf Hap Bé een toelichting op het applicatielandschap FBN na separatie, alsmede (met de kennis die wij hebben) van het ABN AMRO-landschap na separatie.

MT-vergadering 2 februari 2009

Beoordelingen

Aan de hand van een presentatie gaf Lobke Pardoel een samenvatting van de voorlopige resultaten van de beoorde-

ling- en salarisonderzoek. Het MT benadrukt de noodzaak van uiterste terughoudendheid bij promoties.

BASIC

Aan de hand van een presentatie lichtte Hans Loeve het voorstel voor het architectuurproces toe. Het voorgestelde proces wordt, rekening houdende met de opmerkingen, goedgekeurd, maar wel met de algemene toevoeging 'keep it simple'. Ten aanzien van de I&O for I&O-separatieprojecten vindt, voor zover er sprake is van een xborder-aspect, behandeling plaats in de ITAC/ITAB.

Demand Management

Aan de hand van een presentatie gaf Daniel Crawley een toelichting op de wijze waarop I&O/Expertise met de workload omgaat. Grootste beperkende factor (voor businessprojecten) is de web-infrastructuur, maar ook ruimte en stroomvoorziening in het rekencentrum zijn potentieel beperkende factoren. Verschillende acties rond resourcing en capaciteit zijn al uitgezet.

Governancemodel PMO en Clarity

Aan de hand van een presentatie lichtte Co Geelkerken het voorstel voor de inrichting van het Portfolio Management Office (PMO) toe, alsmede de taakverdeling tussen PMO en de domeinen. Besloten werd, rekening houdende met de gemaakte opmerkingen, te starten met de voorgestelde werkwijze en na drie maanden de werkwijze te evalueren.

Budget 2009

Rob van Diest kondigt aan deze week de meest actuele budgetcijfers (en de ontwikkelingen daar naartoe) rond te zenden. Status op dit moment is budget van 295 miljoen, inclusief transfers en separatie, maar exclusief integratie.

I&O

Afgelopen vrijdag een groot incident rond de externe XFB-gateway, inmiddels is dit door de externe leverancier opgelost.

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Bles een problem management-rapportage over januari 2009. In volgen-

de stappen zal de rapportage verder worden uitgebreid met informatie over de geleden schade en beschikbaarheid van omgevingen. De rapportage zal ook beschikbaar worden gesteld aan de accountteams.

Separatie/integratie-ontwikkelingen

Er ligt een mogelijk scenario voor de SPRINT fold-in per 1 oktober 2010, waardoor de separatieprojecten OLB3 en Chorus kunnen worden vermeden. Nadere validatie is echter vereist, finale besluitvorming uiterlijk 15 maart. Consequenties van dit scenario zijn onder meer minder functionaliteit en meer lasten bij de business, alsmede het ontbreken van een fall back-scenario.

Een taskforce voor de alignment van de gesprekken rond Fortis Bank International is ingericht en wordt verder uitgebouwd.

Overige onderwerpen

HR meldt dat de personele gevolgen van de separatie ASR worden gecoördineerd door Franca van Breen.

De uithuizing van de Nes gaat gewoon door, de business heeft niet hard gemaakt dat de directe aanwezigheid van IST bij de business een eis is.

Een begeleidingsgroep JT gaat actie ondernemen om de definitieve instroom van de Jong Talenten te regelen.

Er wordt melding gemaakt van een FBN-workshop "Projectmanagement in turbulente tijden", voor business en IST gezamenlijk. Alle functionarissen met de functie projectleider/manager worden uitgenodigd.

MT-vergadering 16 februari 2009

CPO

Aan de hand van een presentatie gaf Jan Stoop een toelichting op verschillende onderwerpen, waarbij de volgende punten ter sprake komen:

Contractdatabase. Dit betreft een tijdelijke oplossing vanuit het procurement-perspectief. Afsproken wordt dat de ontbrekende zaken voor I&O worden

geïntegreerd. De database omvat in principe alle contracten met een recurrent financiële verplichting of met bepaalde rechten, ook die waarbij CPO niet betrokken is (< 100.000). Hiervoor zullen aanvullende procedurele maatregelen worden genomen.

Status en voortgang separatiecontracten. De door CPO gesignaleerde ontwikkeling dat IS-managers bij aanschaf van applicaties onvoldoende in de lead zijn wordt herkend. Uitgangspunt moet zijn dat de IS-manager in de lead is bij aanschaf van applicaties en niet de business., temeer daar het budget binnen IST valt. De business heeft vanzelfsprekend wel een doorslaggevende stem t.a.v. de functionaliteit.

Proces inhuur externen, inclusief exit-procedure

Aan de hand van een presentatie gaf Paul Kroon een toelichting op het proces inhuur externen alsmede de voorgestelde verbeteringen. Periodiek zal een overleg van geregistreerde externen ter validatie worden toegezonden aan de domeinmanagers.

Risico-analyses

Aan de hand van een presentatie gaf Jaap Hoekstra een toelichting op de Governance rond information security, het Risk Management rond projecten alsmede de monitoring en rapportage.

(Functionele) interdependencies projecten

Aan de hand van een presentatie gaf Henk Houtzager een toelichting op de aanpak voor het in beeld brengen van de functionele afhankelijkheden van, in dit geval, de separatieprojecten. Algemene doelstelling is de consistentie tussen de verschillende projecten te waarborgen. Scope is tot nu toe met name de applicatieve (functionele) afhankelijkheid. Een geïntegreerd beeld met de I&O voor I&O-projecten is gewenst. Een PSA dashboard is beschikbaar op de Sharepoint "Projecten".

BASIC

Order & Invoice. In overleg met Audit zijn de key controls definitief gemaakt. De vraag komt naar voren op welke wijze de werking van deze key controls

wordt ingeregeld. Dit zal inzichtelijk worden gemaakt.

HR

Thuiswerken. Besloten wordt dat thuiswerken mogelijk is mits er voorafgaand toestemming is van de leidinggevende en er geen sprake is van een structureel karakter. Slechts in uitzonderlijke situatie is thuiswerken voor externen toegestaan. Zodra thuiswerken een meer structureel karakter krijgt is de regelgeving van Telewerken van toepassing.

Adviesaanvraag OR. Het positieve advies van de OR is inmiddels omgezet in een besluit. Vervolgtrajecten zijn gestart voor IS en PM.

Skill-inventarisatie. Binnen de IS-domeinen vindt er inventarisatie van beschikbare skills plaats. Vanuit het MT worden de doelstellingen van deze actie gecommuniceerd naar de medewerkers.

Performance Management

Rob van Diest gaf een korte toelichting op de januari flash. Inmiddels is besloten de resource allocatie (scope zes maanden vooruit) om de twee maanden te actualiseren. T.a.v. rebilling is er nog geen besluit genomen, hierop vooruitlopend wordt vanuit Performance Management onderzocht op welke wijze de drivers voor de rebilling kunnen worden geleverd, waarbij ook de mogelijkheid om informatie op applicatieniveau inzichtelijk te maken meeloopt.

MT-vergadering 2 maart 2009

Demand management I&O/Expertise

Aan de hand van een presentatie gaf Daniel Crawley een update van de resource planning voor I&O. Voor IS is met name de beschikbaarheid van de web-infrastructuur een kritisch punt. De beschikbaarheid van de verschillende omgevingen (ontwikkel, test etc) zal nader worden gedetailleerd. Er is nog geen beeld welke IS-projecten gaan schuiven door de afhankelijkheid van het beschikbaar zijn van de infrastructuur. De IS-managers wordt gevraagd een check te doen op mogelijk ontbrekende essentiële projecten. De beschikbaarheid van

I&O-architecten is een bottleneck. Afgesproken wordt per IS domein vast te stellen waar er hierdoor vertragingen ontstaan en in overleg vast te stellen of IS/ISAC-architecten bij de uitvoerende activiteiten kunnen ondersteunen.

BASIC

Service Classification. Aan de hand van een presentatie gaf Fred van Wijk een toelichting op het voorstel voor Service Classification. Het voorstel wordt, rekening houdende met de door het MT gemaakte opmerkingen, goedgekeurd.

Manage Operations. Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het proces Manage Operations. Het voorgestelde proces werd goedgekeurd.

QUAD-team. Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het voorstel voor de inrichting van het QUAD-team. Voorzitter van het team wordt Mark de Kluijver; Henk Houtzager zal zowel Architecture als IS&BC vertegenwoordigen; Ferdi Kooijman is de beoogd secretaris. De voorgestelde inrichting en werking wordt goedgekeurd.

Een intranetsite voor Process Management is inmiddels beschikbaar (zie artikel op pagina 23-red.).

I&O for I&O-projecten

Aan de hand van een presentatie gaf Joyce de Jong een toelichting op het I&O for I&O-programma. De komende weken zijn er weer informatiesessies. Joyce de Jong roept een ieder op hier ruim aandacht aan te geven zowel binnen IST als de business. Beschikbaar communicatiemateriaal is te vinden op de Sharepoint.

HR

Er is sprake van een redelijk hoog verzuim. Wel zijn er significante verschillen tussen de verschillende domeinen. Alle MT-leden zullen kritisch kijken naar de situatie binnen hun aandachtsgebied.

De people principles rond de separatie ASR zijn vastgesteld. Contract is bepalend, tenzij er een overplaatsingsbrief is of meer dan 80% voor een andere OpCo gewerkt wordt. De medewerker mag echter in zo'n geval weigeren. HR vraagt aandacht voor de juiste toepassing van de afgesproken procedures.

Een toenemende zorg voor de werkgelegenheid binnen IS wordt geconstateerd. Riet van der Vliet neemt het initiatief voor het bijeenroepen van een, vanuit het MT gedelegeerde, werkgroep om structuur te brengen in de interne arbeidsmarkt (project Orion). In feite wordt hiermee de draad opgepakt van een soortgelijke actie van vorig jaar. Betrokkenen: Loek Bles, Patrick Huis in 't Veld en Geerard van Giessel. Het is van belang heel actief te kijken naar mogelijkheden om internen in te zetten bij de meer strategische (separatie)projecten en bij projecten waar de verhouding intern-extern niet optimaal is.

De Resourcingboard is gestart. Iedere vacature dient daar aangemeld te worden. Voor IST geldt dit niet voor externen, daarover zal wel achteraf worden gerapporteerd. Overstap binnen zelfde functie naar een ander domein wordt door IST niet gezien als vacature.

I&O

Loek Bles gaf een toelichting op het overzicht incidenten en problems februari 2009. In een volgende versie zal ook de tijdsduur van de openstaande problemen worden toegevoegd.

Herintroductie Boss Temp

Aan hand van een presentatie gaf Loek Bles een toelichting op de voorgestelde herintroductie. Opleidingen vallen ook binnen de scope en daardoor naast I&O ook IS en ISAC. Verwachte datum operatie: 1 mei.

Back-up-scenario development-omgevingen

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Bles een toelichting op de TSM back-up-procedure gericht op de niet-productieomgevingen (waaronder develop en test). Inmiddels zijn er waar nodig maatregelen genomen.

Audit en compliance review

Inmiddels zijn alle recommendations besproken met de divisie managers, de volgende stap is het benaderen van de aangewezen responsables om de actuele status vast te stellen evenals nieuwe targetdates. Het aantal aangekondigde

audits is groot, maar betreffen voornamelijk het 'meelopen' tijdens I&O for I&O-separatieprojecten.

MT-vergadering 8 december 2008

Planning demand management I&O/Expertise

Aan de hand van een presentatie gaf Daniel Crawley een update van de resource planning voor I&O. Inmiddels zijn er afspraken gemaakt rond de inzet van IS-architecten voor I&O. Er wordt nog gewerkt aan een totaaloverzicht van de afhankelijkheden van IS-projecten t.a.v. de webinfrastructuur.

Projectondersteuning vanuit Performance Management (PM)

Aan de hand van een presentatie gaf Rolf Rovers een toelichting op de ondersteuning die vanuit PM wordt geleverd aan IS (en ook I&O). Er wordt een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden (en consequenties) om Clarity in te zetten voor de vastlegging van projectspecifieke investeringen (budget en uitnutting), ten einde op één plaats alle financials van een project te verzamelen. Ten aanzien van de KPI's moet het uitgangspunt zijn: pragmatisch, snel op te leveren en op basis van wat nu beschikbaar is. De regels rond business cases moeten zich niet beperken tot IST, ook de regels voor de business (met name de doorwerking van de resultaten van het project in toekomstige budgetten) moet expliciet gemaakt worden.

Proces RSA

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van de Vijver een toelichting op de voorgestelde wijzigingen rond het Proces RSA. Het voorstel wordt goedgekeurd.

BASIC

Roadshow 'Continuity First – hoe was het ook alweer'. Aan de hand van een presentatie gaf John Forcelledo een toelichting op het voorstel voor de te houden roadshows. Deze roadshows zijn primair gericht op IS, voor I&O vonden al trainin-

gen plaats. Ook relevant voor externen. Het voorstel wordt, rekening houdende met de opmerkingen, goedgekeurd.

Demand Management/Service Level Management/ Project Portfolio Management. Aan de hand van een presentatie gaf Hans Damen een toelichting. Deze onderwerpen komen na verwerking van de opmerkingen vanuit het MT opnieuw terug.

FAS-Audits binnen IST. De voorgestelde inrichting en werking wordt goedgekeurd.

Financials

Besproken werden de cijfers over februari 2009, inclusief investeringen. Ontwikkelingen zijn in lijn met die van januari, fors achter op het budget, maar dit zal zeker ingehaald worden als separatieprojecten op stoom zijn. Totaal FTE's is correct, de verdeling over de divisies en domeinen is echter nog op basis van de oude organisatie. Opvallend is het grote aantal posten, niet voorzien, niet begroot etc. Deze hebben met name te maken met de effecten van de separatie rond de jaarovergang. In een aantal gevallen worden deze 'goedgemaakt' door nog te realiseren TSA-revenuen.

HR

Er zijn afspraken gemaakt met betrekking tot de aanpak van het project Orion. Een werkgroep, waarin ook de OR zal zijn vertegenwoordigd, zal zich bezighouden met alle zaken die te maken hebben met de (interne) arbeidsmarkt bij IST als gevolg van de komende integratie met ABN AMRO.

Martin de Borst, secretaris MT IST

Op bezoek bij Printing & Enveloping in Houten



Bank en verzekeraar werken nog steeds samen

Vorig jaar, toen we bij Fortis nog volop aan het integreren waren, is in Houten een nieuw print- en envelopeerbedrijf neergezet. Hier worden onder andere de afschriften van de bank en de polissen van de verzekeraar geprint en verzendklaar gemaakt. Houten is tevens uitwijk voor de printafdeling in Brussel en omgekeerd.

Inmiddels zijn we weer druk aan het separeren, maar ook voor 'Houten' geldt dat de continuïteit van de dienstverlening nog steeds voorop staat. De klanten, of ze nu van de bank of de verzekeraar zijn, mogen op geen enkele manier de dupe worden van onze interne aangelegenheden.

Onlangs brachten we een bezoek aan Printing & Enveloping in Houten. Daar spraken we met Rob Hooghart en Karst Boers. Rob: "We werken hier nog steeds samen. Organisatorisch zijn we gescheiden, maar technisch nog niet. We maken gebruik van dezelfde apparatuur."

Karst: "We helpen elkaar overigens nog steeds als dat nodig is. Zo hadden we pas een zeer grote klus voor ASR: er moesten 2,1 miljoen brieven worden geprint en verzonden naar de klanten van ASR, om ze te informeren over de naamswijziging. We hebben toen van donderdagavond tot zondagmiddag

continu doorgewerkt. Er zijn vier trailers met post de deur uitgegaan. We hadden zoveel postkarren dat we die niet in Houten kwijt konden, dus die hebben we deels gestald in onze oude printruimte in Utrecht. We gebruikten in totaal 25 pallets met papier, 85 pallets met enveloppen en 135 postkarren."

Rob: "De collega's van de bank hebben die dagen ook meegewerkt. Omgekeerd hebben de collega's van de verzekeraar ons vorig jaar geholpen toen Fortis Bank Nederland een paar keer een grote mailing moest versturen."

Wat men in Houten voor de business kan doen is nog steeds niet overal bekend. Ook bij CPO (de inkoopafdeling) is het een doorn in het oog dat er nog steeds veel drukwerk buiten de deur wordt gedaan, terwijl er in Houten een modern en zeer goed geoutilleerd eigen bedrijf staat. Daar kun je niet alleen terecht voor een mailing van een paar miljoen brieven,

maar ook voor een fraaie kleurenbrochure in een kleine oplage. Of voor kleurenposters op groot formaat. Opdrachten lever je per mail aan en worden met de interne post op je bureau afgeleverd. Eigenlijk zou het zo moeten zijn dat een marketingafdeling eerst een offerte aanvraagt in Houten. Pas als men het daar niet blijkt te kunnen, dan kan men in overleg met Printing & Enveloping uitwijken naar een externe partij.

In het pand in Houten is vorig jaar veel geïnvesteerd, vooral op het gebied van klimaatbeheersing, energiebeheer en het afzuigen van papierstof. Het werkklimaat is daardoor veel prettiger dan vroeger in Utrecht en Woerden. Ook over de andere voorzieningen hebben de collega's in Houten geen reden tot klagen. We hebben het hier prima naar ons zin, aldus Rob en Karst. En zoals gezegd: we helpen elkaar graag.

Nico Spilt



Rob Hooghart, Karst Boers

Kijken vanuit het perspectief van de klant

Ervaringen met het Lean-project

Vlak voor de implementatie van het nieuwe Lean Wintel software delivery-proces (zie vorige Expertise), blikken we in dit artikel terug op het Lean-project. Wat begon in een cross-border setting, met een grote internationale groep, is met een kleinere groep in Nederland voortgezet. In deze periode hebben de teamleden nieuwe inzichten verzameld, zowel werkinhoudelijk als persoonlijk.

Hieronder de belangrijkste inzichten tijdens dit project aan de hand van de stappen die tijdens het project zijn doorlopen:

Stap 1: Wees bereid anders te denken

Het begin van een Lean-project, nog voordat het op de afdeling is gestart, wordt gekenmerkt door het ter discussie durven stellen van de organisatie en hoe deze gemanaged wordt. Zonder het besef dat het werk niet goed georganiseerd of gemanaged wordt, kunnen er geen veranderingen plaatsvinden.

Bij de mensen die deel uitmaakten van het Wintel software delivery-proces was het besef dat er iets moest gebeuren sterk aanwezig, zowel in Nederland als in België en Luxemburg. Het management heeft dan ook de stap gezet om de samenwerking met de Fortis Lean-consultants aan te gaan.

Stap 2: Denk van buiten naar binnen (klantperspectief)

Het is van wezenlijk belang om eerst eens na te gaan wat de reden van het bestaan van bepaalde afdelingen is. Voegen deze afdelingen waarde toe voor de klant? En wie is nou eigenlijk die klant? Het gaat er hierbij om of de aard van de transacties met de klant begrepen worden. Dit kan alleen door van buiten (klant) naar binnen (organisatie) te kijken, waarbij de klant de waarde definieert. Door een opdracht vanuit het perspectief van de klant te bekijken ga je anders naar je eigen werkzaamheden kijken.

Voor Kees Kakes is het project een eyeopener en een goede ervaring geweest. De diagnose-fase, waarbij er onder andere interviews werden gehouden met de klant, heeft hij als confronterend ervaren. Kees: *“Terwijl je denkt dat je een goede werkwijze hanteert merk je dat je de klant niet helpt”*. Het ergste daarbij was dat de klant inmiddels gewend was geraakt aan de werkwijze bij I&O. Ook voor het toenmalige management (cross-border) was het even schrikken toen ze de omvang van de ‘rotzooi’ zagen die het proces in eerste instantie was.

Stap 3: Denk in doorstroom (flow)

Door enkel te kijken naar wat er op je eigen afdeling gebeurt, kan een proces nimmer een daadwerkelijke verbetering voor de klant opleveren. Een klant denkt niet in afdelingen; hij heeft een bepaalde vraag en wil daar graag een antwoord op (in de vorm van een dienst, een product of een antwoord). Een klant denkt alleen aan het eindproduct (end-to-end proces). Je zou kunnen zeggen dat alle handelingen die niet bijdragen tot het uiteindelijke product, verspilling zijn in de ogen van de klant.

Tijdens de diagnose-fase van het project was het af en toe verrassend om te zien hoe weinig mensen af wisten van de werkzaamheden van hun collega's in de processtroom. Hoe kan er dan ooit het beste bereikt worden voor de klant? Door een projectteam samen te stellen met mensen die verschillende rollen

hebben binnen het proces en die ook daadwerkelijk het werk uitvoeren (bottom-up), is het mogelijk om het beste proces voor de klant te definiëren met zo weinig mogelijk verspilling.

Stap 4: Zie je organisatie als een systeem en ga op zoek naar de achterliggende oorzaken

Als de voorgaande stappen zijn doorlopen en het duidelijk is hoe de processtromen lopen en welke verspillingen daar mee gepaard gaan (die veelal worden gezien als ‘normaal’ werk), dan is de volgende stap om naar de oorzaken van het huidige presteren te kijken. Het blijkt dat veel problemen veroorzaakt worden door de manier waarop de organisatie ingericht is. Door de organisatie te zien als een systeem ga je je realiseren dat alles samenhangt met elkaar. Een aanpassing ergens in het systeem kan gevolgen hebben voor de hele organisatie. Dit inzicht helpt om op zoek te gaan naar de ‘echte’, achterliggende, oorzaken en die weg te nemen in plaats van genoeg te nemen met suboptimalisatie.

Een belangrijke bottleneck bij het Wintel software delivery-proces was de hokjesgeest die er heerste. Het systeem stuurde aan op targets per afdeling waardoor er niet op het einddoel, *“producten leveren aan de klant volgens de wensen van de klant en volgens de richtlijnen van I&O”*, werd gestuurd. Dit resulteerde in het niet nemen van verantwoordelijkheden en het over de ‘schutting’ gooien bij andere afdelingen. Door in het nieuwe proces de verantwoordelijkheid bij één persoon, namelijk een medewerker van het nieuwe Business Windows Services (BWS), neer te leggen wordt het proces ineens een stuk transparanter en duidelijker voor iedereen die er mee te maken heeft.

Stap 5: Kijk naar management-denken

De laatste stap in het proces is om ook te zorgen dat het denken van het management verandert op de lange termijn. Het Wintel software delivery- 

proces maakt deel uit van een systeem en om het volledig te laten slagen is het nodig om ook de rest van de organisatie mee te krijgen om het werk anders te organiseren, zodat de klant uiteindelijk profiteert. Het systeem bepaalt namelijk het gedrag van mensen; het management is zich daar niet altijd direct van bewust, maar is uiteindelijk wel eindverantwoordelijk voor het systeem. Door te sturen op 'targets' wint de manager misschien, maar uiteindelijk 'verliest' de klant in dit systeem, met alle gevolgen van dien. Uiteindelijk is de klantvraag, en daarmee de klant, de reden van ons bestaan.

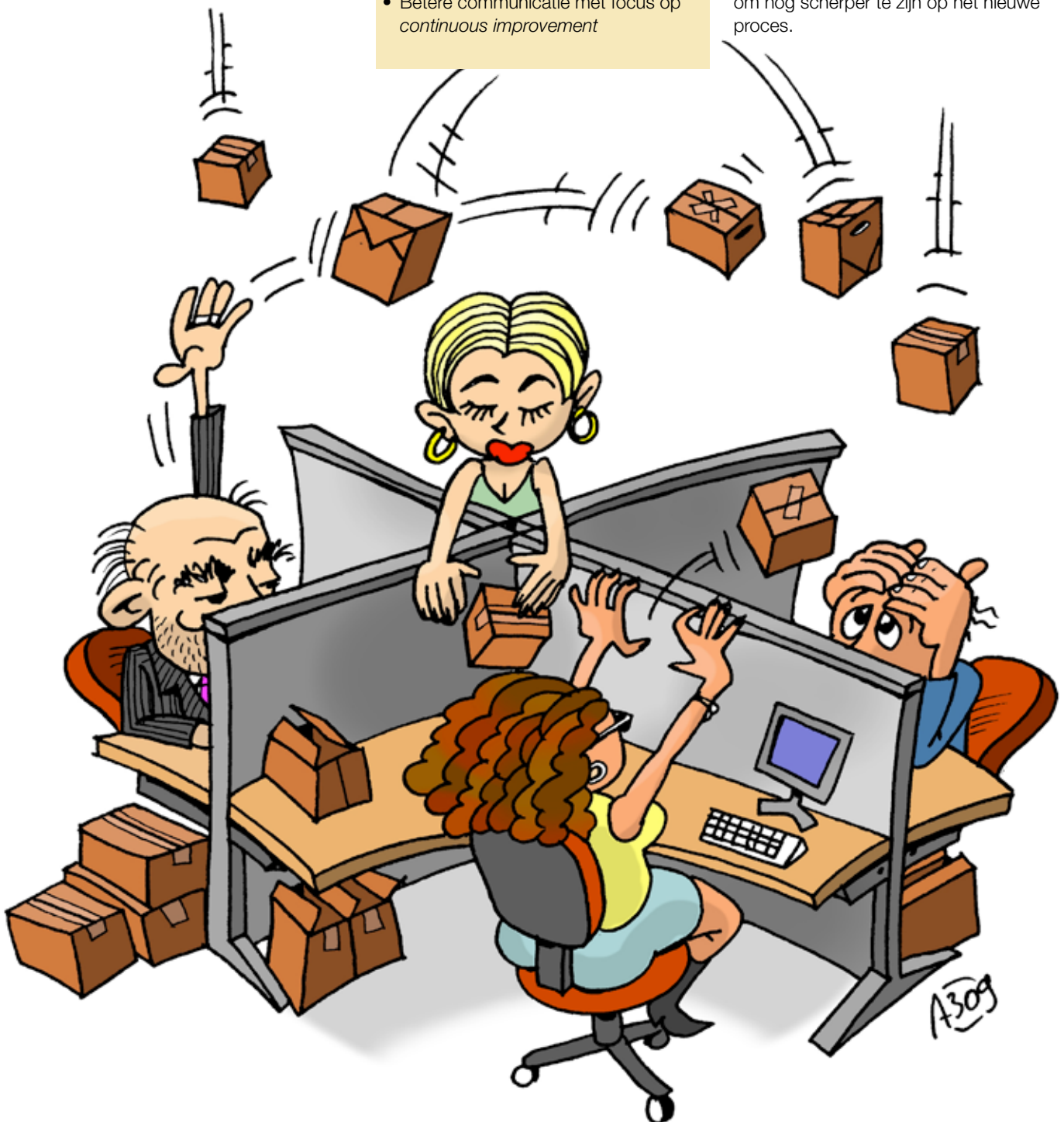
Wat heeft het Lean-projectteam tot nu toe bereikt?

Leren denken vanuit de klant (van buiten naar binnen)

- Inzicht gekregen in bestaande problemen
- Nieuw Wintel software delivery-proces ontworpen vanuit klantperspectief:
 - transparant proces;
 - verbetering doorlooptijd;
 - goede kwaliteit
- Rollen en verantwoordelijkheden duidelijk
- Organisatie-indeling ontworpen
- Manier van aansturing en benodigde metingen bepaald
- Betere communicatie met focus op *continuous improvement*

Ervaringen projectteam met Lean

De projectleden waren positief over de bottom-up aanpak van Lean, ze hebben het als motiverend en praktisch ervaren om als uitvoerend medewerker mee te denken over de werkzaamheden die ze zelf moeten uitvoeren. Ze voelen zich meer verantwoordelijk voor het laten slagen van het project en hebben ook het idee dat het proces op deze manier beter gedragen wordt door hun collega's; het haalt een bepaalde weerstand weg om op een andere manier te gaan werken. De groep vond het af en toe lastig om met de weerstand van hun collega's om te gaan, het heeft ze echter wel geholpen om nog scherper te zijn op het nieuwe proces.



Door alle workshops, trainingen en bijeenkomsten kan het niet anders dan dat je denkwijze verandert, de meesten hebben dit als zodanig ervaren. Kees Kakes: *“Je neemt minder snel dingen aan omdat ze nou eenmaal zo zijn”*.

Marcel Aardoom: *“Ik heb veel geleerd van Lean; ik probeer problemen nu te versimpelen door sneller te kijken naar de achterliggende oorzaken”*. Tom Schaaf: *“Je leert procesmatig te*

denken in plaats van taakgericht”. Het nadenken over een nieuw proces en het implementeren daarvan is nog niet zo gemakkelijk, er komt een hoop bij kijken, dat hadden de meesten zich vooraf niet zo gerealiseerd.

Belangrijk is dat de mensen in het projectteam het proces uitdragen en door hun veranderde manier van denken het proces continu blijven verbeteren in de

toekomst. Het projectteam heeft dan ook graag dat mensen met vragen of onzekerheden naar een van de projectleden komen om dit te bespreken. Verandering gaat niet vanzelf, maar het projectteam gaat graag de uitdaging aan om het nieuwe proces te laten slagen!

Ilse Koerselman

Het nieuwe Wintel Software Delivery-proces

Na maanden hard werken is het nieuwe Wintel Software Delivery-proces gereed voor implementatie. Deze nieuwe manier van werken zal in eerste plaats een verandering betekenen voor diegenen die de applicaties packagen: de medewerkers van de afdeling Business Wintel Services (BWS). Maar ook medewerkers van de accountteams, zowel relatiemanagers, projectleiders als beheerders die met Wintel werken, zullen een aantal veranderingen in hun manier van werken gaan ervaren.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat onze klant de verandering gaat merken. Daar is het immers allemaal om begonnen. Kortere doorlooptijden, een transparant en voorspelbaar proces met een blijvend goede kwaliteit. Dat de klant daadwerkelijk de vruchten gaat plukken van het nieuwe proces, zal in grote mate afhankelijk zijn van de bereidheid van een ieder om de nieuwe manier van werken ook echt te omarmen. Alle betrokkenen zijn inmiddels persoonlijk ingelicht over wat de wijzigingen voor hun werk inhouden.

Voorkom mailstress

Tien tips om mailstress te voorkomen:

1. Begin de dag met het bekijken van de mails in je postbus.
2. Verwijder direct alle onnodige berichten.
3. Hou niet voortdurend je postbus in de gaten. Reageer niet direct op elk mailtje dat binnenkomt.
4. Leg prioriteiten. Behandel belangrijke mails eerst en bewaar de andere voor later.
5. Rekening houdend met punt 4: behandel mails die je snel kunt behandelen het eerst.
6. Gebruik de functies van je mailprogramma om mails te sorteren, automatisch door te sturen of automatisch te beantwoorden.
7. Maak folders aan voor onderwerpen waar je mee bezig bent, en bewaar daarin de mails die op dat onderwerp betrekking hebben.
8. Vergeet niet dat er andere communicatiemogelijkheden zijn dan mail, zoals de telefoon of een persoonlijk gesprek.
9. Maak in je bedrijfsonderdeel afspraken over in welke gevallen de mail wel of juist niet moet worden gebruikt.
10. Niet elke mail hoeft te worden beantwoord. Niet altijd is een CC nodig. En wees heel terughoudend met 'Reply to All'.

“Daarna ging ik van Woerden door naar Amsterdam, naar het team van Paul van der Putten (IS GMK SF). De beschrijving van de as-is-architectuur van GSFG, die in 2005 was opgesteld, moest nodig geüpdate worden, want daar lag een grote laag stof op. De lijst heb ik opgepakt en daar ben ik mee de organisatie ingegaan, van business tot IST. Het handige was dat die op het Rokin bij elkaar zaten. Daarnaast heb ik een proces beschreven om het overzicht up-to-date te houden, want anders hebben ze hier over een paar jaar weer een trainee voor nodig.”

“Mijn volgende opdracht deed ik bij Edwin van Rossum (I&O Solution Delivery Support), die kort daarvoor verantwoordelijk was geworden voor de websupportorganisatie. Die organisatie was nog niet helemaal afgestemd op de FixIT-principes. Dat betekende dat alle activiteiten, zoals voor WebSphere, websecurity en IIS.Net, verspreid plaatsvonden in Nederland en België. Het was de bedoeling dat er één gobaal supportteam zou komen per webdo-main. Dat betekende dat ik weer vaak naar België ging en dat ik met veel mensen heb gesproken over hoe we dat zouden kunnen doen. Op de dag

dat ik daarmee klaar was werd ik gebeld door de andere trainees: gooi wat je gemaakt hebt maar in de prulle-mand. Dat was begin oktober.”

“Ik zou bij Peter Aarse (IS Corporate Functions) beginnen in de rol van business consultant binnen de integratie met ABN AMRO. Door de omstandigheden werd dit dus een separatieproject met België: Separatie Planon. Planon is de applicatie die gebruikt wordt voor het reserveren van vergaderzalen en het aanmelden van bezoekers. We hebben het project meteen geformuleerd als dubbele separatie en zorgen er dus voor dat meteen voor Fortis Bank Nederland en ASR Verzekeringen een aparte versie wordt neergezet. Later kwam daar ook Corporate Communications als klant bij: die moest ook worden gesplitst...”

“In juni is het traineeship voorbij, dan moet de eerste lichter trainees een keus maken. Ik heb aangegeven dat ik de kant van de architectuur op wil: structuren bewaken en alles in goede banen proberen te leiden. Ik zal daarom per 1 april naar het team van Henk Houtzager gaan. De bedoeling is ook dat ik daar per 1 juni in dienst kom.”

“Ik heb bewust gekozen voor het traineeship. Dat was een uitgesproken kans om kennis te maken met alle aspecten van een ICT-bedrijf. Ik ben overal met open armen ontvangen. Als trainee ben je bang dat mensen geen tijd voor je hebben als je ze opbelt. Maar ze bleken altijd tijd te hebben, of het nu in België of Nederland was. Het is geweldig om al die verschillende mensen te leren kennen en om een netwerk op te bouwen.”

“Het traineeship is een investering van beide partijen. Er wordt veel geïnvesteerd in mij en ik hoop dat ik ook wat heb teruggegeven en nog kan teruggeven. Hoeveel mensen kunnen zeggen dat ze in de eerste twee jaar dat ze werken een consolidatie hebben meegemaakt, een integratie met een andere bank die weer wordt stopgezet, daarna een dubbele separatie en straks opnieuw een integratie? Dus voor de komende tijd zie ik op het ICT-vlak genoeg uitdagingen om dit waar te maken!”

Nico Spilt

Jong Fortis Bank Nederland

Sinds de scheiding tussen bank en verzekeraar is ook voor 35Beaufort, het Fortis Jongeren-netwerk, een nieuwe periode aangebroken. Waar de vereniging zich voorheen richtte op de Young Professionals van zowel bank als verzekeraar gaat zij zich splitsen.

Voor de jongeren van de bank is inmiddels de vereniging “Jong Fortis Bank Nederland” opgericht. De vereniging staat open voor iedereen jonger dan 36 jaar en heeft als doel het met elkaar in contact brengen van jonge ambitieuze mensen en het uitbreiden van kennis over de financiële wereld in het algemeen en Fortis Bank Nederland in het bijzonder.



Het bestuur van “Jong Fortis Bank Nederland”: Tim Zoete, Marieke Oonincx, Abdul Sadmi, Ciska Kapitein, Anne Ruth Webbink, Martijn Siebrand en Mark Buytelaar. Zij verstrekken graag informatie over de activiteiten en het lidmaatschap van de vereniging.

De nieuwe vereniging heeft voor het eerst van zich horen tijdens de Young Professional of the Year-verkiezing die georganiseerd werd door ICA en Volkskrant Banen. Rachelle Smeets was de kandidaat die voor Fortis Bank Nederland werd genomineerd. Zie www.youngprofessionaloftheyear.nl

Daarnaast zitten er inmiddels een aantal activiteiten in de pen waarover nog lang nagepraat zal worden. Hierover zal binnenkort meer bekend gemaakt worden via FortisNet.

jongfbn@nl.fortis.com

BASIC: Being Always Simply In Control

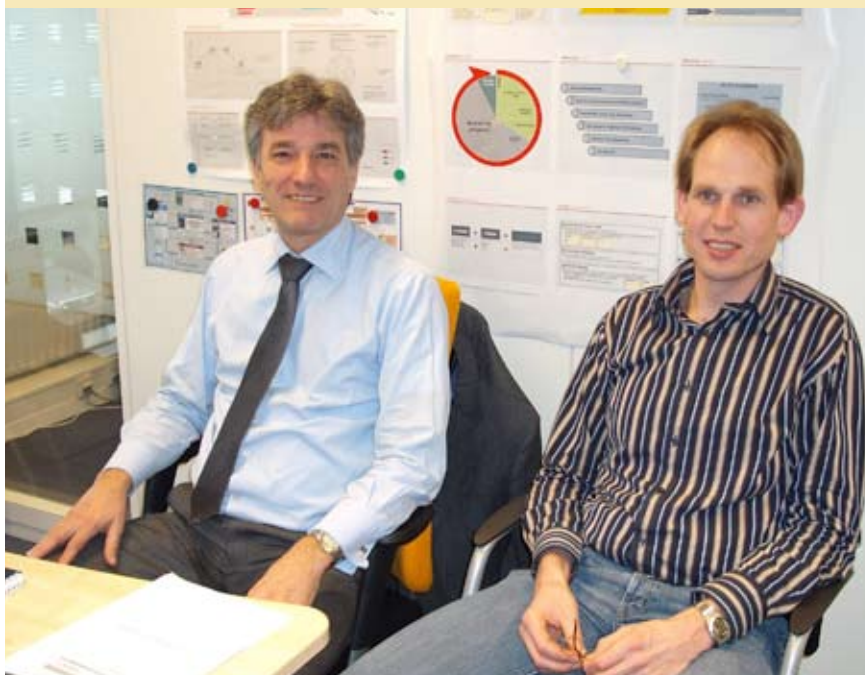
Na de scheiding van onze Belgische collega's moesten er opeens veel zaken opnieuw worden ingeregeld. Daaronder ook de processen en procedures die binnen IST worden gehanteerd. De toezichthouders eisen dat Fortis Bank Nederland, en dus ook IST, haar bedrijfsvoering volledig onder controle heeft. Hiervoor is het BASIC-programma opgezet: Being Always Simply In Control.

Verantwoordelijk voor de uitvoering van BASIC is de afdeling Proces Management. De redactie sprak hierover met Puck van der Salm en Ronald Koster.

Het BASIC-programma is gestart op initiatief van het MT IST. In een workshop zijn twaalf onderwerpen benoemd en stuk voor stuk behandeld. Deze onderwerpen bestrijken de gehele bedrijfsvoering van IST. Vervolgens zijn we prioriteiten gaan stellen: welke processen moeten we het snelst onder controle hebben. De uitkomst was dat 23 processen opnieuw moesten worden ingericht.

Een start werd gemaakt met het project-managementproces. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de Prince2-methode, op basis van gestandaardiseerde templates en werkwijzen. Half november zijn we begonnen met roadshows, waarin we het project-managementproces en de uitgangsprincipes hebben gepresenteerd. Ook hebben we een Sharepoint opgezet waar templates en rapportages zijn terug te vinden en waar mensen hun documenten kunnen neerzetten.

Tegelijkertijd zijn we aan de slag gegaan met de support- en operation-processen. Dan kom je uit bij de bekende processen



Puck van der Salm is verantwoordelijk voor het BASIC-programma en geeft leiding aan de afdeling Proces Management.

Ronald Koster is als architect verantwoordelijk voor de samenhang en relatie tussen processen en voor de gebruikte tooling. Ook onderhoudt hij de website waarop al het procesmateriaal beschikbaar wordt gesteld, inclusief gebruikte templates en nuttige informatie.

Verder bestaat het team uit de volgende collega's:

Hans Loeve is verantwoordelijk voor het project-managementproces en het architectuurproces. Hij zorgt voor de afstemming met de projectleiders respectievelijk architecten van zowel I&O als IS.

Hans Damen richt zich met name op de klantgerelateerde processen. Dan praat je over service catalogue, service level, demand, project portfolio en relationship management.

Johan Elzinga en Jan de Haard houden zich voornamelijk bezig met de ITIL-processen: change, problem, incident, configuration en capacity management. Bovendien houdt Johan zich bezig met de processen manage operations, key management en time management.

Frank Koomen doet de financiële processen zoals budget & forecasting, ordering & invoicing en rebilling.

Brian Taylor houdt zich vanuit het GMK improvement-programma bezig met het waarborgen van de IST-standaarden en het realiseren van een afgestemde samenwerking met de business line GMK, waarin duidelijk is wie welke rollen en verantwoordelijkheden heeft. Dit kan worden gezien als een praktijkinvulling van de IT-governance. Het improvement-programma moet ervoor zorgen dat Merchant Banking compliant wordt aan de eisen van de DNB.

Website

Een belangrijke rol is weggelegd voor het intranet van Proces Management. Hierop is alle informatie en documentatie van BASIC beschikbaar. De site is te vinden op FortisNet IST onder het menu Processen.

Directe link: http://fortisnet.nl.fortis.bank/FNC_PMT.

zoals change, problem, incident en configuration management. Ronald is als architect aangewezen om de consistentie en de coherentie tussen die processen goed in beeld te houden. Om die reden houdt hij zich vaak bezig met de tooling (applicaties en/of templates) die de processen ondersteunen. Om snel in controle te zijn en aan de slag te kunnen hebben we vaak teruggerept op bestaande tooling. Voor de processen zelf kon dat niet altijd vanwege de cross-border-elementen die erin zaten; de organisatie was anders dus ook de mensen die de processen uitvoeren. Het uitgangspunt van BASIC is: hergebruiken wat al een keer is bedacht, complexiteit eruit halen en toegankelijk maken.

We kijken niet alleen naar de samenhang tussen de processen binnen IST zelf, maar ook naar de aansluiting op processen die buiten IST plaatsvinden. Die afstemming is erg belangrijk, zodat je van elkaar weet waarover je het hebt en waar je op moet letten. Processen moeten end-to-end worden ingericht, en het liefst

zo dat dezelfde tooling gebruikt kan worden.

We merken dat de toezichthouders steeds strenger naar de banken kijken. We moeten kunnen aantonen dat we het goed doen, dat we volledig zijn, dat de kwaliteit goed is en dat we werken volgens de afspraken. Kortom: zijn we aantoonbaar 'in control'. Hierbij worden we geholpen door Fortis Audit Services (FAS) die ons vertellen welke key controls we moeten gebruiken. Vervolgens moeten wij die key controls weer vertalen naar de manier van werken en aantoonbaar maken, bijvoorbeeld door middel van rapportages. Deze rapportages worden gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening inzichtelijk te maken en waar nodig bij te sturen.

Vrijwel de helft van de processen hebben we nu gehad; die zijn inmiddels goedgekeurd door het MT IST. Sommige processen moeten echt van de grond af worden opgebouwd. Dat zal nog een lastig traject zijn. Daarnaast zijn we veel tijd kwijt aan

het implementeren en begeleiden van de processen in de IST-organisatie. Wij zorgen voor de documentatie en het gedachtegoed, we organiseren roadshows en benaderen de sleutelpersonen. Maar uiteindelijk moeten de mensen het doen en toepassen. Door het gebruik van key controls in de inrichting kunnen we vaststellen of dat daadwerkelijk gebeurt.

Het BASIC-programma moet voor de zomervakantie afgerond zijn. Proces Management kan zich daarna richten op de overige IST-processen die nog niet aan bod zijn gekomen; nut en noodzaak moeten nog worden vastgesteld. Daarnaast is het goed de uitgerolde processen te reviewen en waar nodig te optimaliseren. Feedback uit de praktijk is hierbij zeer belangrijk. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van zogeheten 'proces platforms' waarin dit besproken zal worden. En wellicht komt er nog eens een BASIC+, al dan niet samen met nieuwe collega's van ABN AMRO.

Nico Spilt

Roadshows "Continuity First!"

In een zeer hectische tijd en binnen een aan alle kanten veranderende omgeving, is het van groot belang om IST operationeel te houden en de continuïteit van onze dienstverlening te blijven garanderen. Alles mag veranderen, behalve de betrouwbaarheid, integriteit en beschikbaarheid van de informatiesystemen die onze klanten gebruiken.

- Hoe worden (functionele) wijzigingen in productie genomen, welke rol spelen de cliënt, IS en I&O, en wat zijn de spelregels?
- Hoe gaan we om met incidentmeldingen, wie doet wat, wanneer en waarom?
- Hoe voorkomen we herhalingen van incidenten?

- Wat te doen als de continuïteit serieus in gevaar komt?

Wil je antwoord hebben op de bovenstaande vragen, geef je dan op voor een van de roadshows bij jou in de buurt! De datums en locaties vind je in de nieuwsrubriek op FortisNet IST.

Eigen iSeries-platform voor ASR Nederland

Door de splitsing tussen bank en verzekeraar ontstond bij ASR Nederland de behoefte aan een eigen iSeries-platform. Daarom zijn in december 2008 twee nieuwe AS/400-systemen bij IBM aangeschaft: een voor het productiesysteem in Utrecht, en een als uitwijk- en test-systeem in Woerden.

De eerste stap van het separatieproces bestond uit het overzetten van het productiesysteem van het bestaande naar het nieuwe systeem. Deze eerste stap is op zaterdag 14 februari succesvol afgerond. Het nieuwe systeem is nu door ASR in gebruik, terwijl het 'oude' systeem nu dedicated voor FBN werkt.

De overstap naar het nieuwe systeem heeft voor de gebruikers van Switch (Ardanta) en Life400 (ASR) weinig impact gehad. Wel betekent dit, dat er een belangrijke stap gezet is om groei binnen het platform mogelijk te maken, waardoor de business de mogelijkheid heeft om te groeien.

(Bron: intranet ASR Nederland)

Uitslag kerstpuzzel



Oplossing en winnaars bekend

In deze roerige tijden hebben we nog maar weinig zekerheden. Een van die zekerheden is de jaarlijkse kerstpuzzel van André Rijsmus. In het decembernummer van Expertise verraste hij de lezers met een greep, om niet te zeggen een canon, uit de wereldliteratuur.

Dit jaar ontving de jury 30 inzendingen, minder dan vorig jaar, maar van een opmerkelijk hoge kwaliteit. Worden er nog steeds veel boeken gelezen, of wordt er tegenwoordig vooral handig gegoogled? Dat valt uit de ontvangen oplossingen niet af te leiden. Verrassend is zoals gezegd het grote aantal juiste antwoorden: 28 inzendingen waren geheel foutloos, één inzender miste een boek, en een andere inzender kwam tot een verdienstelijke 135, terwijl er 143 boeken in de puzzel verstoppt zaten.

Ook dit keer waren er weer veel complimenten voor de samensteller, naast enige milde kritiek. Zo telt de boektitel Tirza vijf letters, terwijl er volgens de instructies alleen namen van zes of

meer letters zouden voorkomen, de boektitel Silver moet Sliver zijn, Edgar Allen Poe heette eigenlijk Allan Poe, en Arthur Clark werd graag Clarke genoemd. De jury is zoals altijd soepel geweest als het gaat om tikfouten en dergelijke.

Hieronder in willekeurige volgorde de namen van degenen die een juiste oplossing instuurden: Tessa Bensdorp, Erik van Es, Harry Gijzenmijter, Joost van Tilburg, André Koppenol, Arjen van Heuvelen, Edwin Damhuis, Martijn Majoor, Theo Verschuren, Berry van der Lit, Kees Albers, Petra Tarmond + Mirjam de Jager + Kees Leliveld + Arnold van Duyn, Herman van de Pavert, Ivo Carton, Jac Papavoine, Tilly Kettner, Rob Has, Petra Hage, Sierp van Wouden, Peter Gerritsma, Arjen Schipper, Nanda Stuurman, Erik Heijne, John Juch, Wim Jager, Tim Sträter, Albert Dijkshoorn, Rop Hoefs. Eervolle vermelding: George Truijen (142 titels).

Onder de goede inzendingen zijn enkele boekbonnen verloot. De namen van de gelukkigen zijn onderstreept.

De oplossing van de puzzel is gepubliceerd op FortisNet IST.

In memoriam Joris Siemons

Met grote verslagenheid ontvingen wij het verdrietige bericht dat onze zeer gewaardeerde collega Joris Siemons op 4 februari is overleden. Joris stond vol in het leven en zette zich altijd enorm in voor zijn werk als IS Development Officer. Daarnaast was hij actief als penningmeester en voorzitter ad interim van de personeelsvereniging Golf. Joris was ruim 10 jaar in dienst.

Joris is slechts 39 jaar geworden. We verliezen in hem een gedreven, oprechte en humorvolle collega. Joris was zeer geliefd bij zijn collega's en we zullen hem absoluut missen. Wij wensen zijn familie en vrienden heel veel sterkte met het verwerken van dit enorme verlies.

Colofon

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

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.