

In dit nummer:

- 1 2001 is een cruciaal jaar voor ons
- 4 Nieuwe behuizing voor de systemen van Fortis Bank
- 5 Van CMS naar TSO
- 7 Even voorstellen: Rob Hofman
- 8 Global Tax Reclaim System
- 9 Kredieten op betaalrekeningen
- 9 Bedrijfs hulpverlening Woerden op herhaling
- 10 Het jaar nul
- 11 Kick off "Stimulans voor Vrijwilligers" groot succes
- 12 Automatenhal "De Hoge Heijde"
- 13 Een sfeervol en geslaagd toernooi
- 14 Oplossing kerstpuzzel 2000
- 15 Personeelszaken
- 15 Dienstmededelingen

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt minstens één keer per maand.

Uitgever: afdeling Organisatie & Communicatie (O&C)
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W3 03.18 (Tjasker, Woerden)
telefoon (030) 2573869
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Bert Schoenmakers:

“2001 is een cruciaal jaar voor ons”

Vlak voor de jaarwisseling spraken we met Bert Schoenmakers, voorzitter van het managementteam van Information Services. Natuurlijk werd in dit gesprek teruggeblikt op het afgelopen jaar, maar erg veel tijd wilde Bert hier niet aan besteden. De toekomst is immers belangrijker.

Bert: “We hebben een redelijk moeizaam jaar achter de rug. We zijn bezig geweest met integreren, met samenvoegen, met het vergeten van historische zaken en met het opbouwen van nieuwe dingen. En we hebben te maken met metiers die zelf ook aan het veranderen zijn, en met een bank die qua besturing aan het veranderen is. Kortom: we zitten in een situatie met volop beweging om ons heen. Dat betekent dat we veel meer bezig moeten zijn met de toekomst. We

moeten meer naar de klant luisteren. Dat betekent niet dat we altijd alles moeten doen wat de klant zegt; we zullen ook tegengas moeten geven. Of we komen bij de klant met ideeën aan die hij zelf niet had kunnen bedenken. Op deze manier bieden wij als IT-organisatie toegevoegde waarde aan de klant.”

“We zijn nu druk bezig met het op orde brengen van onze dienstverlening. Bij

Af en toe moet je kunnen relativeren

Bert Schoenmakers: “Wat ik heel belangrijk vind: af en toe moet je kunnen relativeren. Soms lopen we ons druk te maken over dingen waarvan ik denk: is er nou niets belangrijkers?”

Het is goed om even stil te staan bij de collega's die het afgelopen jaar op jonge leeftijd zijn overleden. Dan bedenk je dat er belangrijker dingen zijn dan je druk te maken om kleinigheden.”

“Tijdens vakanties trekken mijn vrouw en ik er altijd op uit met de rugzak. Een aantal jaren geleden waren we op Papoea Nieuw-Guinea. Daar hebben we veertien dagen rondgetrokken met een visser die met zijn vrouw en twee kinderen op een eilandje woonde, in een huis op palen boven het water. Hij heeft ons het hele gebied laten zien, in een oude prauw waarin je achter elkaar moest zitten. In onze ogen leefden ze buitengewoon primitief, maar ze waren dolgelukkig. Ze waren gelukkig met elkaar, ze hadden twee gezonde kinderen, ze hadden voedsel want ze hadden vis en ze hadden een tuintje in de bergen waarin ze groente verbouwden. Zijn wij in het Westen gelukkiger, met alle faciliteiten en luxe die we hebben? Soms maken wij ons druk om dingen waarvan ik denk: dat kan ook wel wat minder.”

OS lopen projecten om de processen beter en transparanter in te richten. Dat maakt het mogelijk om onze activiteiten veel helderder aan te sturen. We gaan bijvoorbeeld afspraken maken over het inrichten van werkplekken. De klant weet dan in hoeveel dagen we een nieuwe werkplek kunnen inrichten. En als de klant iets wil dat niet standaard is, dan weet hij van tevoren dat het langer gaat duren en dat hij een hogere rekening krijgt. Ook aan de projecten-

kant bij Development zijn we met verbeteringen bezig. Het end-to-end-principe: waar beginnen we en waar eindigen we. Dat maakt het voor de klant een stuk duidelijker. Daarbij speelt Account Management een belangrijke rol: die moet ervoor zorgen dat de communicatie met de klant geen eenrichtingverkeer is.”

“2001 is een cruciaal jaar voor ons. We moeten met zijn allen met de toekomst bezig zijn; we moeten werken vanuit de intentie dat we allemaal medewerkers van Fortis Bank zijn. Medewerkers die allemaal hun goede kwaliteiten hebben. Je kan veel tijd en energie besteden om aan te tonen dat iemand iets niet kan of dat hij het verkeerd ziet, maar je moet juist het positieve uit mensen halen. Dan gaan ze beter in hun vel zitten, dan leveren ze betere bijdragen en dan zien we betere resultaten. Ook moeten we de bereidheid hebben om een collega die ergens op vastloopt te helpen; een volgende keer zal die collega jou helpen als jij ergens mee zit. Dat is de basis waarop we met elkaar moeten samenwerken.”

“Jazeker, hier spreek ik ook de MT-leden op aan. Bij de beoordeling van de MT-leden kijk ik naar drie dingen. Ten eerste: wat draag je bij aan het team en aan Information Services als geheel. Ten tweede: wat draag je bij aan de activiteiten waar je zelf verantwoordelijk voor bent. En ten derde: wat draag je bij op het gebied van sociaal gedrag: waar helpen we elkaar, waar lossen we de problemen met elkaar op. Mensen moeten bereid zijn elkaar te helpen en moeten niet onmiddellijk zeggen ‘dit zit niet in mijn takenpakket’.”

De bank is voortdurend aan het veranderen. Zal het ons ooit lukken om een stabiele organisatie te krijgen?

“Onze doelstelling moet niet zijn om een stabiele organisatie te maken. We moeten toe naar een organisatie die veel flexibeler met veranderingen om kan gaan. Misschien hebben we de fout gemaakt om iets stabiels te willen creëren, terwijl de beweging van de metiers en van de bank een andere kant opging. Wat we nu doen met het inrichten van de processen, is een structuur creëren waarmee we flexibel kunnen reageren op de bewegingen van de klant.”

“De structuur van vandaag brengt ook beperkingen met zich mee voor de medewerkers. Als medewerker zit je ergens, en als je zelf nergens om vraagt blijf je in dat hokje zitten. Op het moment dat je meer naar de processen kijkt, hebben mensen ook veel meer gelegenheid om over te stappen, om andersoortig werk te gaan doen. We moeten er naartoe dat mensen die bereidheid ook hebben. De ontwikkelingen gaan zo snel, de technologie verandert zo hard, dat je eigenlijk een beetje afstand moet nemen van de techniek. De kennis die je vandaag over techniek X hebt is volgend jaar verouderd, omdat dan techniek X is verouderd. Veel belangrijker is kennis over hoe je met dingen omgaat, hoe je ze implementeert, hoe je ze gebruikt om er iets mee te bereiken.”

“In die zin is niet alleen de IT aan het veranderen. De hele financiële wereld is aan het omschakelen. Kijk naar de dienstverlening, kijk naar het

retailbedrijf, naar e-banking, naar internet.”

Daar noem je een paar onderwerpen. Maar Fortis Bank is in Nederland de vierde retailbank. Lopen we niet flink achter op de andere banken?

“Dat moet je nuanceren. Op een aantal gebieden liggen we absoluut voorop in de markt. Kijk naar de producten van Information bank, kijk naar wat Investment Bank aan het doen is. Of kijk naar een project als Globe, waar we bezig zijn om software- en hardwareproducten ook internationaal in de markt te zetten. Ook in de retailwereld kunnen we een aantal specialistische producten brengen. Ik denk dat het mogelijk is om binnen een paar jaar de hele retailomgeving in een stroomversnelling te krijgen.”

“Op het gebied van e-commerce hebben we samen met België een architectuur afgesproken. Er zijn het afgelopen jaar de nodige dingen gedaan, maar voor een deel onzichtbaar. Daar is te weinig over gecommuniceerd, zeker intern. Na het vertrek van Vincent Rikkerink zijn we begonnen met het samenstellen van een e-commerce team, dat dit onderwerp van drie kanten zal aanpakken. Ten eerste iemand die bij de klant aan tafel zit, die meedenkt met de metiers en die meedenkt op concernniveau. Ten tweede iemand die de rol van architect op e-commerce-gebied op zich neemt. En ten derde iemand aan de infrastructuurkant, die er voor moet zorgen dat er ook bij IT meer structuur op dit gebied komt.”

“Wat betreft de migratie wil ik een compliment geven aan Kees Heijnen. Sinds zijn benoeming, in maart 2000, heeft hij veel tot stand gebracht: sturing, betrokkenheid, overleg met de metiers over het migratiepad. Als je het hebt over de implementatie en de uitvoering, dan is er nog wel het nodige te doen, maar daar ben ik positief over. Nee, wij lopen niet achter op België. In België is men twee gelijksoortige banken aan het samenvoegen. In Nederland moeten we drie verschillende soorten banken integreren, met drie verschillende soorten klanten en diensten. Wij liggen net zo goed op planning als in België, alleen onze route is anders.”

Bij de opening van Tjasker zei je: ‘helaas, weer een gebouw erbij.’ Is Information Services niet te groot en te veel versnipperd?

“We moeten een balans vinden tussen enerzijds dicht bij de klant zitten, anderzijds om centraal dingen samen te voegen. Als die balans goed is, heeft niemand daar problemen mee. Als die balans niet goed is, en er spelen naast locatieverschillen ook andere verschillen mee - bedrijfsverschillen, historische verschillen - dan hebben we wel een probleem. We hebben inderdaad nog last van hiërarchie en bureaucratie. Dat zijn dingen die je niet in een handomdraai verandert. We willen toe naar een organisatie die platter is en waarin mensen ook zeggenschap en verantwoordelijkheid hebben. Dat betekent ook dat we mensen hier op aan zullen spreken, want die dingen gaan samen: mensen moeten bevoegdheden hebben, maar ze moeten daar ook op aangesproken kunnen worden.”

“Vroeger kenden mensen elkaar; als je een probleem had wist je wie je moest bellen. Vandaag de dag is dat een stuk lastiger. We moeten daarom zo snel mogelijk terug naar de informele organisatie, met mensen die elkaar kennen en die niet op een formulier gaan zitten wachten of op een vergadering. Je pakt de telefoon en je zegt: ‘dit is mijn probleem, kun

je me helpen?’ Een van de dingen die ik voor 2001 op mijn programma heb is dat we niet meer alleen kijken naar de dingen die fout gaan, maar dat we kijken hoe we problemen kunnen oplossen en hoe we verbeteracties kunnen uitvoeren, om te voorkomen dat we de volgende maand weer dezelfde fout maken.”

Nico Split

Bert Schoenmakers werkt sinds 1981 bij de bank. Hij heeft leidinggevende functies gehad in de IT, de organisatie en het facilitair bedrijf. Als lid van het directiecomité van Pierson heeft hij een belangrijke bijdrage geleverd aan de fusie tot MeesPierson. Samen met Sjoerd van Keulen heeft hij gedurende vier jaar leiding gegeven aan Information Bank. Tegenwoordig is hij lid van de raad van bestuur van Fortis Bank Nederland, met als aandachtsgebieden onder andere Information Services, Security Service Center, de Automatiseringscommissie Bank en de nodige stuurgroepen.



Zijn schaarse vrije tijd besteedt Bert onder andere aan vrijwilligerswerk. Zo is hij acht jaar lang voorzitter geweest van een bejaardencentrum dat moest integreren met een ander bejaardencentrum in het dorp waar hij woont. Verder trekt hij graag met zijn vrouw de wereld in, waarbij het contact met de lokale bevolking en het kennismaken met hun cultuur voorop staat. Tot zijn spijt blijft er tegenwoordig weinig tijd meer over voor zijn grootste hobby: de duiksport.

Bert heeft zichzelf twee jaar de tijd gegeven om van Information Services een goed IT-bedrijf te maken. “Verder dan twee jaar kijk ik nooit vooruit,” aldus Bert, “na die twee jaar is de wereld dermate veranderd dat het geen zin heeft om verder vooruit te plannen.”

Nieuwe behuizing voor de systemen van Fortis Bank

Er is weer een forse stap voorwaarts gezet op het gebied van volledige integratie van de op het S/390-platform draaiende banksystemen (mainframe-applicaties).

In het weekend van 2 en 3 december 2000 zijn de ex-VSB-systemen, die tot dan nog op een aparte machine draaiden, overgegaan naar de Z47.

Of voluit: de IBM Parallel Transaction Server 9672-Z47. Deze Z47 was een maand eerder al in gebruik genomen voor de ex-MeesPierson-systemen.

Op zaterdag 2 december om 11.00 uur werd er met de werkzaamheden begonnen. De machine werd uitgezet, de stekker uit het stopcontact getrokken en daarna werden alle verbindingen met de randapparatuur los-

gemaakt: schijven, tape-units, printers, datacomapparatuur, optische en microfiche-apparatuur. Gelukkig staat zo'n apparaat op wieltjes, dus was het een kwestie van de oude machine weggrollen en de nieuwe op

precies dezelfde plaats terugzetten. Dit moest wel voorzichtig gebeuren, want voordat je er erg in hebt rol je met een wiel in een van de gaten in de vloer die bestemd zijn om de vele kabels door te voeren. Met de neus bijna op de vloer werden er aanwijzingen gegeven zodat de plaatsing vlekkeloos verliep (zie foto).

Daarna werden alle acties weer in omgekeerde volgorde uitgevoerd: randapparatuur aansluiten, stekker in het stopcontact en de machine weer aanzetten. Natuurlijk is de werkelijkheid iets ingewikkelder dan ik in deze simpele regeltjes kan weergeven. Voor de liefhebbers zijn de technische details

opvraagbaar bij Guus Ouweneel.

Toen volgde een periode waarin de technische dienst van IBM een veelheid van testen op de machine losliet. Deze testen zijn vooraf door de fabriek in Montpellier vastgesteld. In het warme zuiden van Frankrijk is men er dan ook van op de hoogte dat op deze zaterdag in het kille Nederland bij Fortis Bank een nieuwe machine geplaatst wordt. Als een test niet goed gaat, zoekt de machine zelf contact met de fabriek, waar indien noodzakelijk stappen worden ondernomen om het probleem te verhelpen. En inderdaad gebeurde het een keer dat er tijdens het testen een probleem ontstond. Gelukkig was het niet ernstig en heeft het niet tot vertraging geleid.

Inmiddels was het 20.00 uur geworden en werd de machine overgedragen aan Fortis. Operations begon nu aan zijn gedeelte van de werkzaamheden: het definiëren van alle Lpar's (logische partities), dus A-systeem, B-systeem, D-systeem, maar ook de ex-VSB-systemen die later op deze machine moeten gaan draaien. De complete I-O configuratie (schijven, tapes, printers, etc.) werd geactiveerd en getest. Tenslotte werden de diverse systemen gestart en werd nog een laatste test uitgevoerd. Om 00.30 uur kon worden geconcludeerd dat alles werkte en dat er door alle betrokkenen een keurig stukje werk is geleverd. Bij aanvang van de werkzaamheden op de daaropvolgende eerste





op een totaal andere machine aan het werk was dan de vrijdag daarvoor.

Ondertussen stond de medewerkers van Operations een belangrijke klus te wachten: het overzetten van de ex-VSB-systemen naar de nieuwe Z47. Vanwege de VISA- en SPRINT-applicaties konden we niet zomaar even het systeem stilzetten. Vooraf is daarom met de diverse gebruikers een 'window' afgesproken waarin de systemen niet actief zijn, zodat dan de werkzaamheden kunnen plaatsvinden. Deze window viel in de nacht van zaterdag op zondag tussen 2 en 6 uur. Niet veel tijd, dus een gedegen voorbereiding was noodzakelijk.

werkdag zullen er maar weinig mensen in de gaten hebben gehad dat hun TSO-sessie of CICS-transactie

In de voorafgaande week waren door IBM alle benodigde verbindingskabels al gelegd en aangesloten op de Z47. Op het uur U werden de be-

staande kabels aan de zijde van de randapparatuur losgemaakt en vervangen door de nieuwe. Voor een tweede maal binnen korte tijd moest er een nieuwe I-O configuratie geactiveerd en uitgetest worden. Er deden zich een paar kleine problemen voor, maar deze konden binnen de gestelde tijd worden opgelost.

Toen werden het W1- en W2-systeem gestart op de Z47. Er deden zich geen problemen meer voor, zodat kon worden geconcludeerd dat ook actie succesvol was verlopen, ondanks de beperkte tijd waarin alles moest gebeuren. In een goede samenwerking tussen Operations, Infrastructuur en de technische dienst van IBM, is er weer een flinke stap voorwaarts gedaan op de lange en soms moeilijke weg van de integratie.

Theo Beijersbergen

Van CMS naar TSO

Afbouwen VM/CMS in amper 6 maanden geklaard

De afdeling Development Sprint ontwikkelt programmatuur met IDMS/DB/DC.

Deze programmatuur werd vanaf het begin gemaakt en getest op het platform VM/CMS. Testgegevens werden ook onder CMS vastgelegd en beheerd.

Tevens werd in het pc-loze tijdperk alle documentatie onder CMS bijgehouden.

We werkten met standaard CMS-functies. Maar wij bouwden ook zelf functies waaronder een schermgestuurd hulpmiddel (CBIPF), om ons IDMS-ontwikkelwerk te ondersteunen.

Half april vorig jaar werden wij geconfronteerd met de noodzaak om VM/CMS af te bouwen. Zo'n 35 ontwikkelaars moesten overgaan van CMS naar TSO. De gestelde

einddatum, 1 oktober, werd gelukkig bijgesteld naar 1 november. Zodoende hadden wij wat extra tijd om een op papier eenvoudige maar in werkelijkheid lastige klus te

klaren. De opdracht was op zich simpel: converteer de zelfgebouwde functionaliteit onder CMS naar TSO. Beide platforms 'verstaan' REXX, de programmeertaal om zelf software te ontwikkelen.

De werkelijke conversie was ingewikkelder:

- Een scherm en een REXX-exec onder CMS zijn niet zonder meer bruikbaar onder TSO.
- Een REXX-edit-macro onder CMS was onbruikbaar onder TSO.
- CMS kende fenomenen die onder TSO onbekend zijn.
- Beschrijving van onze zelfgeschreven software was niet aanwezig.
- Enorme 'vervuiling' van execs en macro's; overlappende functies.

Het ontbrak ons aan tijd om deze klus projectmatig aan te pakken. Tijd ontbrak om eens goed te schonen; om te onderzoeken of wij de zelfgebouwde functies konden vervangen door standaardpakketten; om gewijzigde of vervangende functies te (her)ontwerpen.

Dit betekende dat we snel en pragmatisch moesten handelen, zonder plan, zonder projectgroep, en dat we al prototypend onze nieuwe weg moesten vinden. Verder was technische kennis van zowel CMS én TSO schaars. Drie mensen werkten er vervolgens aan: ondergetekende, ondersteund door Martin Euser en Jacqueline Veldhuizen.

Vanaf begin mei tot 1 november gebeurde het volgende :

- Bepalen van wat over moest worden gezet. We besloten dat we wel alle testgegevens zouden overzetten, maar verder alleen die functies die wij nog gebruikten, zoals CBIPF en onze eigen dataset-editor.
- Omzetten functionaliteit. Een zeer beperkt gedeelte van alle aanwezige execs hebben we omgezet. We hebben bepaalde functionaliteit moeten vervangen. Enkele zaken zijn verbeterd. Edit-macro's moesten herschreven worden of vervangen worden door execs. Deze laatste klus loopt nog steeds!
- Omzetten testgegevens. Zo'n 17.000 CMS-files moesten overgezet worden naar datasets of library-members. Een gigantische klus die we grotendeels automatiseerden.
- Omscholing. Voor bijna alle aanstaande gebruikers was het ontwik-

kelen onder TSO nieuw. Zij moesten dus bijgeschoold worden. Zij volgden in Amsterdam een basiscursusje TSO. Aansluitend verzorgden we een 'tuincursus': meer TSO-wijsheden en 'SSO' - de vervanger van CBIPF.

- Overleg met andere afdelingen. Dit ging voornamelijk via email: met systeemprogrammering (Pieter Bakker, Eef Goes) en space management (René van Esch) over het gebruik en (on)mogelijkheden van TSO.
- Alle ontwikkelaars moesten over. Alle CMS-gebruikers die over

Besparing van 4 tot 6 ton per jaar

Wat de komende tijd veelvuldig zal moeten gebeuren is het afbouwen van een aantal technische omgevingen en vooral veel tools. Als dit niet gebeurt zullen de onderhoudskosten op deze zaken enorm toenemen. Dit komt enerzijds doordat wij uit drie bankomgevingen zijn ontstaan en nu moeten standaardiseren; doen we dat niet dan houden we tot in lengte van jaren aparte werkwijzen. Anderzijds werken we nu met één zeer krachtig mainframe. Dat is uit beheers-oogpunt zeer aan te bevelen, maar de softwareproducten worden ook duurder op een zwaardere machine. In de situatie van VM/CMS hebben we het alleen al over het uitsparen van 400.000 tot 600.000 gulden jaarlijkse licentiekosten, afhankelijk van de grootte van het mainframe.

Ad Verloop (hoofd Operations)

wilden, moesten hun CMS-files zelf overzetten naar TSO-datasets of librarymembers. Zij kregen enkele execs om dit kopiëren massaal en zo makkelijk mogelijk te maken.

Op 1 november kon iedereen werken onder TSO, inclusief de nieuwe en gewijzigde zelfgebouwde hulpmiddelen, aan de hand van nieuwe handleidingen. Velen gingen reeds voor die datum over naar TSO, om vast te wennen en te oefenen.

Het hulpmiddel SSO was al veel eerder grotendeels klaar. Het overzetten van testgegevens en de eigen data van gebruikers was zeer snel en makkelijk gedaan.

Het schonen en het beter beheren van de testgegevens komen hopelijk later nog eens aan de orde.

Voordeel van de overgang is dat we nu geen honderden execs meer hebben, maar een beheersbaar aantal. Het is belangrijk om ook het inrichten, het aanpassen en het beheren van onze werkomgeving professioneel aan te pakken.

Al moet iedereen wennen aan de wezenlijk andere werkwijze onder TSO, het werkt naar behoren en tevredenheid. Ondanks de grote tijdsdruk en de ongestructureerde aanpak is er een redelijk goed 'product' geleverd. Er zijn allerlei kleine oneffenheden, maar die kunnen we snel zelf oplossen. De makers van de zelfgemaakte hulpmiddelen zijn ook gewoon Sprint-ontwikkelaars - een kortere 'lijn' is niet mogelijk!

Paul Graalman

Even voorstellen: Rob Hofman

Op 1 november vorig jaar is Rob Hofman benoemd tot teamleider Operating. Dat is de afdeling die ook wel bekend staat als “de Brug”. De Brug is de ruimte waar de operators werken. Zij zorgen er voor dat de computersystemen en netwerken dag en nacht beschikbaar zijn.

Rob Hofman is 38 jaar, is getrouwd en heeft twee kinderen. Oorspronkelijk woonden zij in Zevenbergen (Brabant), maar onlangs zijn ze verhuisd naar IJsselstein, dicht bij Woerden.

Rob zal niet voor iedereen een onbekende zijn: in zijn vorige functie was hij teamleider Processing, eveneens in Woerden. Daarvoor heeft hij jarenlang gewerkt in Rotterdam.

Rob: “Ik had daar een functie op infrastructuurgebied. Met de vorming van de nieuwe organisatie kwamen er nieuwe kansen voorbij. Ik heb toen bewust gekozen voor een totaal andere richting. Zo kwam ik bij Processing terecht. Daar hadden we op een gegeven moment twee teamleiders. Weliswaar voor twee aparte clubs, maar we zaten zo dicht bij elkaar dat het de vraag was of dit wel een goede situatie was. Toen men mij vroeg of ik teamleider van de Brug wilde worden, heb ik dan ook ja gezegd.”

“Het was geen grote overstap voor mij. Ik ben niet helemaal blanco binnengekomen, want ik ben twintig jaar geleden begonnen als operator. Het monitoren en bewaken van processen en netwerken, wat bij Operating 7x24 uur per week gebeurt, heb ik ook gedaan. Ik weet dus wat die mensen doen. Ik geef nu leiding aan

een team van 35 mensen, exclusief de operators in Rotterdam. Daar draait nog een paar jaar het TOT-systeem.”

“De functie die ik nu heb bestaat vooral uit people management. Een mooie kreet, maar het is belangrijk om met de mensen bezig te zijn, zorgen dat ze goed in hun vel zitten. Het werken in ploegendienst grijpt immers flink in op je persoonlijke situatie. Ik heb pas een avonddienst meegedraaid en ik ga ook nog een keer een nachtdienst meedraaien. Ik moet immers weten waar ik over praat als mensen bij mij aankloppen met vragen of problemen.”

“Lastig is dat we nog steeds in een bewegende organisatie zitten. Vroeger wist je bij wie je met een vraag terecht kon, dan belde je met iemand van je eigen organisatie. Nu worden er afdelingen samengevoegd en is het vinden van de juiste mensen lastig geworden. Waar ik problemen mee heb is dat we heel veel met e-mail doen, terwijl het juist nu belangrijk is om persoonlijke contacten te leggen, hoewel dat energie en tijd kost. Ergens heen gaan, een praatje maken, daar zouden we meer aandacht aan moeten besteden.”

“Mijn belangrijkste taak is ervoor zorgen dat de banken dichter bij elkaar komen. Daar staan nog een



paar onzichtbare muren tussen. Er is wel een overlap, maar de aandachtsgebieden zijn duidelijk anders. Aan de ene kant is men vooral bezig met het monitoren van netwerkverbindingen, terwijl aan de andere kant ook de aandacht uitgaat naar de batchprocessen. We moeten daar één Brug van maken. We zijn nu nog een beetje aan het zoeken naar de manier waarop we dat gaan doen. Ik ben niet degene die dat in zijn eentje bepaalt. De operators moeten straks 24 uur per dag met elkaar samenwerken, dus zij kunnen beter dan ik aangeven op welke manier ze het beste presteren.”

“Het was een hele stap, maar het is goed bevallen. Wat ik alleen nog mis is de uitlaatklep die iedereen nodig heeft. Mijn hobby is handbal, een heerlijke en eerlijke sport. Ik heb jarenlang jeugdtraining gedaan. Waar ik nu woon hebben ze wel een handbalvereniging, maar de club is zo klein dat ze geen werk voor een trainer hebben. Handbal is een harde sport, hard maar eerlijk. Ik hou van direct contact. Als daar het doel staat, dan moet daar die bal in. Opstaan en doorgaan. Maar ook: fair doen, anderen niet iets aandoen wat je zelf vervelend vindt.”

Nico Spilt

Global Tax Reclaim System

GTRS fase 2

Het Global Tax Reclaim System (GTRS) wordt gebruikt door de Tax-groep van de afdeling Corporate Actions van Global Custody Management. Dankzij deze decentrale applicatie is men in staat om te veel betaalde belasting terug te vorderen voor haar klanten. GTRS is ontwikkeld door de firma GOAL uit Londen, Engeland.

Het systeem wordt gevoed met informatie over klanten, dividendbetalingen, fondsgegevens, belastingverdragen etc. Vanuit het systeem worden onder meer Tax-reclaim-formulieren geprint voor de Nederlandse en een aantal buitenlandse belastingdiensten. Verder levert GTRS een aantal brieven voor de klanten en een aantal interne rapportages.

Het systeem handelt jaarlijks ongeveer 30.000 terugvorderingen af, met een verwachte groei naar 100.000 de komende jaren. Aangezien verschillende partijen in het reclaim-proces deadlines hebben, is het gebruik van de applicatie erg piekgevoelig. Dit is met name in het zo genoemde dividendseizoen; in een periode van minder dan drie weken vindt de productie plaats van duizenden reclaims.

Eind 1999 is GTRS ingevoerd. Het draaide echter toen nog op een Microsoft Access-database, wat gezien het aantal reclaims dat in de piekperiodes ingevoerd moest worden een niet zo gelukkige keuze was. Tevens werd gedacht om downloads vanuit het mainframe te doen om zo direct en volledig geautomatiseerd gegevens in te kunnen voeren, met

behulp van een importmodule voor GTRS. Om dus klaar voor de toekomst te zijn was de conversie naar Oracle op AIX een logische stap. Oracle is veel beter geschikt voor deze omgeving, waar klantgegevens centraal staan.

De opdracht bestond uit:

- het opzetten van een AP-omgeving (acceptatie en productie) inclusief uitwijk;
- een professionele beheersnaam van deze omgevingen;
- migratie van Microsoft Access naar Oracle op AIX-systeem.

Hierbij moest de productieomgeving voldoen aan printsnelheden van minder dan een minuut, terwijl dit voorheen in de tientallen minuten per formulier liep. De verbetering van de printsnelheid was van groot belang. De klant wilde zekerheid en snelheid bij het ondersteunen van haar proces.

De start van het project was op 27 september en de oplevering zou een maand later moeten plaatsvinden. Ondanks dat er het een en ander aan voorwerk was gedaan, was dit aan de krappe kant. Dankzij de inspanning van velen konden we toch op maandag 30 oktober in productie van start

gaan met de nieuwe versie. Printopdrachten die vroeger tien minuten duurden, worden nu in enkele seconden afgehandeld. Het genereren van uitgebreide rapporten, wat vroeger tot wel drie kwartier kon duren, duurt nu zo'n tien minuten. Een enorme snelheidswinst is dus behaald, en het inregelen van een professionele beheeromgeving biedt de klant nu de gevraagde zekerheid.

De klant heeft op 24 november akkoord gegeven op het werkende systeem, en heeft blijk gegeven van grote tevredenheid. Vanaf de start tot het akkoord heeft het project twee maanden beslagen; dit is een zeer kort traject voor alle opgeleverde zaken.

Het mag dan ook duidelijk zijn, dat hiervoor veel is overgewerkt, niet alleen 's avonds maar ook in het weekend. En ook al is dit gewoonweg 'je werk', zo gewoon is dit nu ook weer niet. Daarom dank aan de projectleden Eelco Dotinga, Martien van der Gaag, Alexander Mees, Dimitri Modderman, Peter Nebbeling, en vanuit GCM Lidia van Gellecum en Ed Haksteen. Verder wil ik Marco Derksen, Martijn Moser, het klantteam bestaande uit Luuk Godefrooij en Theo Vesseur, en vanuit de lijn Loek Bles, Theo Booij, René van Egmond en Martijn Krull bedanken voor hun bijdrage.

*Ellen Wijmer,
projectleider OS/Infra Services*

Kredieten op betaalrekeningen

Al vele jaren wordt het financiële welzijn van de Nederlandse bevolking bewaakt door het BKR, het Bureau Krediet Registratie in Tiel. Wie een persoonlijke lening of doorlopend krediet afsluit, wordt in de computers van het BKR geregistreerd.

Sinds juli 1999 hebben de banken in ons land de verplichting om ook kredieten op betaalrekeningen te melden aan het BKR. Het betreft hier kredieten van minstens 1000 gulden en met

een looptijd van minstens 3 maanden. De banken kregen anderhalf jaar de tijd om hun informatiesystemen aan te passen. Wij dus ook.

Dit resulteerde in een tweetal deelprojecten:

- het Sprint-systeem zodanig aanpassen dat deze kredieten gemeld worden;
- een inhaalslag: alle kredieten aanmelden die op moment van invoering volgens de nieuwe regels gemeld hadden moeten zijn.

Dit laatste hield enige vrijheid voor de banken in: je meldt alle kredieten die ingegaan zijn na juni 1999, of je meldt de hele portefeuille. Fortis Bank IPS koos voor dat laatste.

Opdracht

En toen lag dus de opdracht "realiseer een volledig geautomatiseerd systeem voor aanmelding van Sprint-klienten bij BKR" bij Development Sprint op het bord. Gelukkig hadden we al een compleet systeem dat voorziet in het melden van persoonlijke leningen (PLN) en doorlopende kredieten (DLK). Er kon dus gebruik gemaakt worden van dit bestaande en beproefde systeem. De kredieten ondergebracht in SBG (SpaarBankGiro) werd dus de volgende Sprint-productgroep.

De volgende wijzigingen moeten aan het BKR worden gemeld:

- toewijzing kredietfaciliteit bij bestaande en nieuw geopende betaalrekeningen;
- tussentijds gekoppelde en tussentijds losgekoppelde mederekeninghouders;
- tussentijds (los)gekoppelde rekeninghouders;
- wijzigingen in de hoogte van de kredietfaciliteit;
- verhuizingen;
- overlijdensgevallen;

Bedrijfs hulpverlening Woerden op herhaling

Begin december was het weer zover: de jaarlijkse praktijkoefening van de bedrijfs hulpverleners. Hiervoor reisden we af naar Ricas te Ede, een praktijkoefencentrum waar geblust kan worden en waar "slachtoffers" vallen (Lotus-slachtoffers).

Bij deze herhaling bleek gelijk het nut ervan: er komt stress naar boven als een slachtoffer gilt met een open beenbreuk en er beneden brand is. Want hoe los je dit dan op als BHV'er? Hoe open je die deur met brand er achter op een veilige manier, en hoe werkt zo'n moderne "multi class" brandblusser (erg gemakkelijk).

Het was goed om in de praktijksituatie dit soort zaken te trainen. Want je hoopt dat het nooit

gebeurt en dat je het nooit nodig hebt, maar als het zich voordoet weet je wel wat je moet doen. Door de vele wisselingen van standplaats en een nieuw gebouw (Tjasker) zijn wij nog steeds op zoek naar nieuwe leden.

Ben jij geïnteresseerd of wil je meer informatie, neem dan contact op op Lex Vroemen (Security & Safety), toestel 83615, lex.vroemen@nl.fortis.com



- achterstandsmeldingen;
- doorgeven van deelnemers-nummerwijzigingen (klant naar ander kantoor).

PORRC met dubbel R

We zijn met z'n allen sterk in afkortingen. Dit project werd PORRC gedoopt: Positieve Registratie Rekening Courantkredieten. PORRC dus, met dubbel R. De moeder van alle afkortingen wat mij betreft.



Eind november 1999 zijn we van start gegaan. In Sprint beginnen wij dan met een impactanalyse. Wim van Oosten, in zijn rol als opdrachtgever, vertelt hierover: "We zijn begonnen met een aantal brainstormsessies met een kleine groep gebruikers, waarbij er steeds nieuwe inzichten naar voren kwamen. Zodra deze sessies achter de rug waren, zijn we met een werkgroep aan de slag gegaan. Van het begin af is getracht om de werkgroep-leden volledig te betrekken bij alles wat er gebeurde in dit project. Hierdoor was er begrip en de bereidheid om naar elkaanders problemen te luisteren en naar oplossingen te zoeken. Naar mijn mening een van de succesfactoren van dit project."

Daarna kwam de bouw. Dan wordt het pas echt moeilijk. Behalve achteraf. Vraag maar aan hoofdpersonen als Marga Zandvliet of Fons van Veenendaal. Afgelopen zomer vonden de systeemtest en de gebruikersacceptatietest plaats.

Tenslotte hadden we nog wat aanpassingen in release 1.70. Deze zijn 18 november in productie gegaan.

Voor de beeldvorming: hierin gingen we o.a. buitenlandse adressen melden, maakten we handmatige aan- en afmeldingen mogelijk voor correctiedoeleinden, pasten we de 'signaleringslijst uitgebreid' aan en maakten we achterstandsmeldingen voor de kredieten op betaalrekeningen mogelijk.

Inhaalslag

Sluitstuk van het project werd de 'inhaalslag'. Hiervoor hebben we een eenmalig systeempje gemaakt, dat op 26 november vorig jaar werd gedraaid. Dat was op een zondag, maar gelukkig kunnen we dit soort dingen tegenwoordig van huis uit doen. Een en ander werd waargemaakt door Sjaak Belder en Willem van Wijk. De maandag erop volgde de niet te vermijden controle-slag. Rond 12 uur bleken onder andere de controletotalen niet te kloppen, maar een paar uur later

waren de problemen verholpen. Drie minuten voor sluitingstijd stond ik bij het BKR in Tiel, met vier cartridges met daarop zo'n 78.000 aanmeldingen.

Ook ons andere bancaire systeem, TOT, is aangepast. Hoewel dat niet tot ons project behoorde moet dat hier wel even gemeld worden. Men heeft zich hier beperkt tot het bouwen van een invoerfaciliteit. De meldingen worden dus handmatig ingebracht.

We hebben dit alles nu achter de rug. Wat ik tenslotte nog even kwijt wil is dat ik terugkijk op een uitstekende samenwerking met de collega's van de bank. Het heeft daar gedurende het gehele project nooit ontbroken aan inzet, enthousiasme en een heel goede sfeer.

Jaap de Korver

Het jaar nul



Het is een hardnekkig misverstand dat het jaar nul niet zou hebben bestaan. Onze tijdrekening is begonnen met de geboorte van Christus. Een pasgeboren baby is nul jaar oud; op 1 januari van het jaar 1 was Christus dus één jaar oud. Wie bij het jaar 1 begint met tellen, komt in de problemen met negatieve jaartallen: het jaar één voor Christus zou dan samenvallen met het jaar nul, oftewel -1 zou dan gelijk moeten zijn aan 0.

Het is daarom niet voor niets dat we met meten altijd beginnen bij de nul. Op een lege weegschaal ligt 0 kilo, aan het begin van onze reis hebben we 0 kilometer afgelegd, het vriest bij 0 graden Celsius. En een etmaal begint om 0 uur. Aan degenen die hun vuurwerk pas op 1 januari om 1 uur 's nachts hebben afgestoken: alsnog van harte welkom in het derde millennium!

redactie Expertise



Kick off “Stimulans voor Vrijwilligers” groot succes

Het lijkt zo gewoon en is zo bijzonder!

Dinsdag 12 december, op de 10e verjaardag van Fortis, hebben 100 Fortis-medewerkers op Dennendal voor een geweldige kick off gezorgd van het nieuwe maatschappelijke programma *Stimulans voor Vrijwilligers*. Het motto van de dag was "Het lijkt zo gewoon en is zo bijzonder!"

Nadat het officiële deel was afgerond, werden diverse groepen gevormd, bestaande uit Fortis-vrijwilligers, medewerkers van Dennendal en natuurlijk de verstandelijk gehandicapte bewoners (die tegenwoordig ‘cliënten’ worden genoemd).

De ene groep ging de tram die als vervoermiddel op het gigantische terrein dagelijks wordt gebruikt, zowel van binnen als van buiten opknappen. En dat was wel nodig ook. Een andere groep begon aan een wandkleed met de traditionele kerstvoorstelling met kribbe, herders, schapen en sterren. Het resultaat was een schitterend kunstwerk dat nog vele jaren de kapel van Dennendal zal sieren.

Weer een andere club van vrijwilligers ging wandelen met een groot aantal bewoners en daarna samen met die bewoners een percussiestuk instuderen. Ook was er de mogelijkheid om gezamenlijk thee te drinken. Eén groep ging met de cliënten paardrijden.

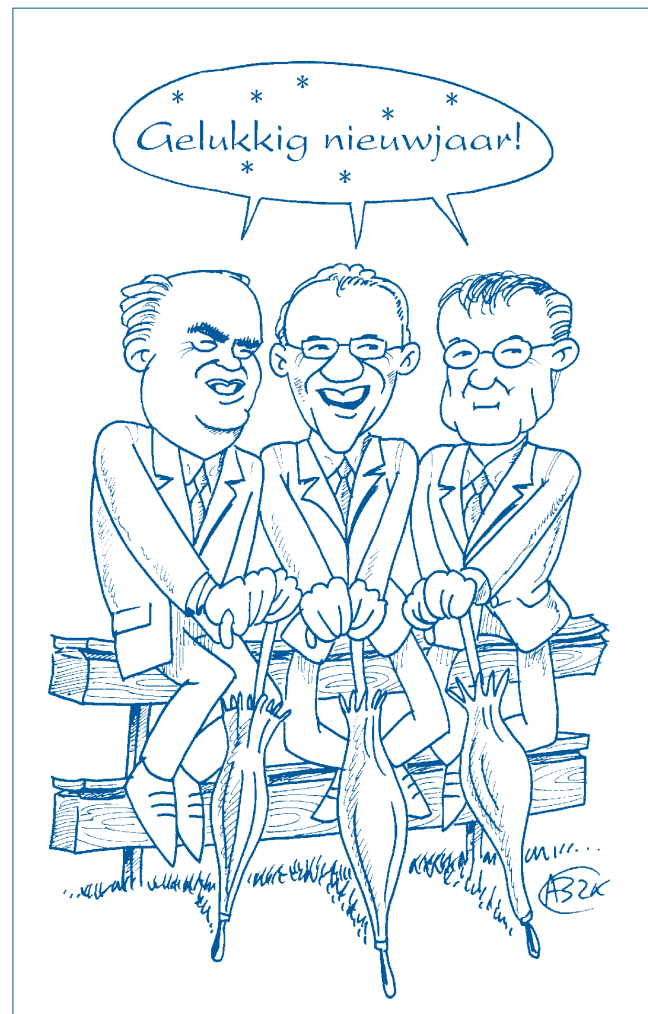
En een groep ging aan de slag bij de Kinderboerderij. Dit is een boerderij met geiten, kippen, een ‘epileptische’ kalkoen, een pauw, konijnen, marmotten en nog meer beesten die daar zoal thuishoren. Geholpen door enkele medewerkers heeft een klein aantal sterk individueel gerichte cliënten daar een regelmatige dagtaak. Op de boerderij werd een vijver aangelegd en een ‘konijnenflat’ gebouwd.

Tussendoor kwam Anton van Rossum onaangekondigd even poolshoogte nemen. De 12e december was een waardige Fortis-verjaardag en een prima aanzet vanuit ons bedrijf voor het ‘Internationaal Jaar van Vrijwilligers’.

En nu maar hopen dat ook andere collega's de weg naar de vrijwilligers-

vacaturebank op Infonet zullen vinden. Deze vacaturebank is sinds 1 januari 2001 operationeel.

*Merel van Dijk, Fortis Stimulans,
toestel 75550,
merel.van.dijk@nl.fortis.com*



*Fred Hogerheijde (OS projectleider),
Peter van Driel (automatentester van Development) en
Marcel Flipsen (IT projectmanager).*



Automatenhal "De Hoge Heijde"

Tegenwoordig kijken ze je aan de balie vreemd aan als je geld wilt opnemen van je eigen rekening. De bedoeling is dat je aanschuift bij de rij mensen die buiten voor de geldautomaat staan te wachten. Het is alweer twintig jaar geleden dat in Nederland de eerste geldautomaat in gebruik werd genomen, om precies te zijn bij de Nutsspaarbank in Den Haag, tegenwoordig onderdeel van Fortis Bank.

Inmiddels heeft alleen Fortis Bank al meer dan 500 geldautomaten in gebruik, voornamelijk apparaten van de firma NCR. Deze firma verzorgt ook het onderhoud van zowel de hardware als de software. Dat betekent dat Information Services hier weinig omkijken naar heeft. Met als gevolg dat de kennis op dit gebied een beetje wegzakte en versnipperd raakte over de organisatie.

De komst van de euro

Inmiddels zijn er weer verschillende activiteiten rondom de geldautomaten op gang gekomen. Een belangrijke aanleiding is de komst van de euro. Tot het eind van dit jaar trekken we de vertrouwde Nederlandse biljetten uit de muur, maar met ingang van 1 januari 2002 worden dat eurobiljetten. Een tweede aanleiding is de komst van een nieuwe generatie geldautomaten, die veel meer mogelijkheden bieden dan alleen geld opnemen en saldo opvragen (zie kader bij dit artikel).

Kortom: de geldautomaat (GEA) staat weer volop in de belangstelling bij Information Services. Zo zal er de komende maanden stevig getest moeten worden, om ervoor te zorgen dat de hardware en software op tijd gereed is voor de euro. Op 1 juli moet Fortis Bank aan haar toezicht-

houder, De Nederlandsche Bank, kunnen melden dat ze voldoet aan de eurostandaard.

Testruimte gezocht

Bij Fortis Bank zijn vijf soorten GEA's in gebruik: vier modellen van NCR, en een van Olivetti. Van elk van die vijf soorten is een testautomaat beschikbaar, alleen stonden die her en der verspreid in Woerden en Utrecht. Even snel testen of een aanpassing in de software het gewenste effect had, was er dus niet bij.

Er was daarom dringend behoefte aan een testruimte waarin plek was voor vijf geldautomaten en een aantal pc's. We zullen u de details besparen, maar het heeft heel veel moeite gekost om een geschikte ruimte los te peuteren. Uiteindelijk bleek er een kamer beschikbaar in het nieuwe Tjaskerpand in Woerden, al moest hier stevig voor worden gelobbyd door met name Fred Hogerheijde. Zijn inspanningen zijn beloond in de vorm van een mooi bord op de deur van de testruimte: Automatenhal "De Hoge Heijde".

Wie dit bord ziet moet dus niet denken dat hij langs een gokgelegenheid loopt. Er valt ook weinig te halen, want het testen vindt plaats met neppgeld.

Nico Spilt

Nieuwe generatie geldautomaten (ATM/NT)

Uit een snoepautomaat komt snoep, uit een geldautomaat komt geld. Zo eenvoudig was het tot voor kort. Er is echter een nieuwe generatie geldautomaten in aantocht waarmee meer mogelijk is. Denk hierbij aan het verrichten van overboekingen of de verkoop van bioscoopkaartjes en andere producten.

Twee jaar geleden is een project gestart, met als doel om uiteindelijk alle geldautomaten te vervangen door een nieuw type van

Olivetti. Dat project is door verschillende omstandigheden in het slop geraakt. Inmiddels is de draad weer opgepakt, onder leiding van IT projectmanager Marcel Flipsen.

De naam van het project luidt ATM/NT, waarbij ATM staat voor Automated Teller Machine (het Engelse woord voor geldautomaat), terwijl NT betrekking heeft op het platform waarop de software draait. Aan de ontwikkelingen rond ATM/NT zullen we de komende tijd aandacht besteden in Expertise.

Een sfeervol en geslaagd toernooi

Op 9 december heeft alweer voor de zesde maal het IT Squash & Volleybal Toernooi plaatsgevonden. Met een opkomst van ongeveer 60 Fortis-collega's, waarvan 45 volleybal(st)ers en 15 squash(st)ers is dit toernooi uiterst succesvol verlopen.

Op het sportcomplex van Victoria in Rotterdam streden onder bezielende leiding van Ed van Roon zes volleybalteams voor de hoogste plaats. Wederom waren uiterst veelzeggende namen voor de teams gekozen: Infractie, RS Team, Baan1, Expertise-team Volleybal, DeVos en de Illegalen.

Dat er strijd werd geleverd was aan het eind van het toernooi duidelijk te zien aan de diep rood gekleurde onderarmen van de minder ervaren volleybal(st)ers. Uiteindelijk ging het team RS Team onder de bezielende leiding van Martin van Gorkom met de hoogste eer strijken.

Als roemloze laatste eindigde het team Baan1 onder de min of meer bezielende leiding van Bas Vervuren. Vol enthousiasme had dit team zich al vroeg op de avond gestort op het

overvloedige aantal consumptiebonnen. Enige verstandige keuze omtrent het type drank werd door dit team absoluut niet gemaakt, waardoor de prestaties gedurende de avond een sterk dalende lijn vertoonden.

Het squashtoernooi werd gespeeld in twee pools, voorafgegaan door een voorronde. In de tweede pool werd de finale gewonnen door onze nieuwe medewerker uit onze overzeese gebiedsdelen: Hans van der Kamp. Zeer berekenend had Hans zijn kansen in de voorronde afgewogen en er voor gezorgd dat de eerste selectieronde werd verloren zodat hij in de tweede pool voor de eerste prijs kon spelen: met het beoogde resultaat natuurlijk!

In de hoofdronde was dit jaar geen herhaling mogelijk van de finale tussen de organisatoren GertJan van der Leer en Loek Bles. GertJan speelde niet op zijn topniveau van vlak voor de millenniumovergang. Dat was voor hem dan ook de reden om de winnaar Loek Bles wegens vermeend wan gedrag (miniem fysiek contact met de tegenstander uitge-



legd als: torpederen van de tegenstander) te diskwalificeren om alsnog zelf de hoofdprijs mee naar huis te kunnen nemen.

Rond 23.00 uur konden we onder het genot van een hapje en een drankje genieten van twee Nederlandse selectie squashspelers: Mark Bles en Ronald van den Boogaard. Beide heren speelden 4-sets waarin winnen ondergeschikt was gemaakt aan het squashspel. Een demonstratie aan een ieder waarin getoond werd hoe attractief dit squashspelletje op topniveau kan zijn.

Een uiterst sfeervol en geslaagd toernooi waarvan de volgende editie wederom in december maar dan van het jaar 2001 zal worden georganiseerd. Zet zaterdagavond 15 december nu maar alvast in de agenda!

N.B. De grote pechvogel van dit toernooi was Bert Wieringa die al bij de eerste partij door zijn enkel ging. Gelukkig zijn er geen zwaardere blessures geweest, zoals vorig jaar toen een achillespees het begaf bij Bart Pronk.

Loek Bles



Oplossing kerstpuzzel 2000

In het vorige nummer stond de traditionele kerstpuzzel van André Rijsmus. Ook nu weer een bijna niet te kraken geval, maar we ontvingen desondanks elf inzendingen, plus enkele telefoontjes van wanhopige collega's die er niet uitkwamen. Helaas konden wij hen niet van dienst zijn. Misschien zijn ze aan het eind van dit jaar voldoende opgeknapt om aan de volgende puzzel te beginnen, want André heeft ons toegezegd dat hij ook dan weer iets speciaals in petto heeft.

Prijswinnaars

De meeste inzenders hebben de puzzel goed of nagenoeg goed opgelost. Alleen zijn er sommige "ietsen" verwisseld. De verwisseling van Angkor Vat en Rode Khmer is echter niet fout gerekend, omdat er een kleine onzuiverheid in de puzzel zat: de Rode Khmer is een Cambodjaanse terreurbeweging, hoewel niet valt uit te sluiten dat ze ook in Thailand actief is geweest.

De eerste-prijswinnaars zijn: Rop Hoefs, Arjen Schipper, Peter Vink, Cees van der Wilt, Arie van Lith en (de vrouw van) André Koppenol.

De tweede-prijswinnaars zijn: Jurgen Visser, Benno Rummel, Lourens Nieland, John Juch, Joke Schrijvershof.

Poedelprijs: Arjen van Heuvelen.

Oplossing

Voor degenen die tijdens het puzzelen de moed hebben opgegeven, drukken we hiernaast de oplossing af.

De 41 rivieren

Amazone
Amoer
Amstel
Colorado
Donau
Dordogne
Ebro
Eufraat
Ganges
Hudson
Indus
Jordaan
Lena
Loire
Maas
Marne
Marowynne
Mekong
Mississippi
Missouri
Moezel
Niger
Nyl
Ob
Oranjerivier
Orinoco
Paraguay
Po
Rhone
Rotte
Ryn
Saone
Schelde
Seine
Tigris
Vezere
Waal
Wolga
Yssel
Zaire
Zambezi

Land	Hoofdstad	Bekend iets
Afghanistan	Kaboel	Khaibarpas
Algerie	Algiers	Atlasgebergte
Argentinië	Buenos Aires	Tango
Australië	Canberra	Kangoeroe
België	Brussel	Chocolade
Bolivia	La Paz	Titicacameer
Botswana	Gaborone	Okavango
Brazilië	Brasilia	Carnaval
Cambodja	Phnom Penh	Angkor Vat
Canada	Ottawa	Niagara Falls
Chili	Santiago	Andesgebergte
China	Peking	Chineze Muur
Colombia	Bogota	Goudmuseum
Cuba	Havana	Sigaren
Denemarken	Kopenhagen	Zeemeermin
Duitsland	Berlyn	Einstein
Egypte	Cairo	Sfinx
Engeland	Londen	Churchill
Ethiopië	Addis Abeba	Haile Selassie
Finland	Helsinki	Sibelius
Frankrijk	Parys	Louvre
Gabon	Libreville	Lambarene
Ghana	Accra	Akosombodam
Griekenland	Athene	Akropolis
Hongarije	Budapest	Liszt
Ierland	Dublin	Limerick
India	New Delhi	Gandhi
Indonesië	Djakarta	Boroboedoer
Irak	Baghdad	Babylon
Iran	Teheran	Persepolis
Israël	Jeruzalem	Klaagmuur
Italië	Rome	Pizza
Jamaica	Kingston	Rum
Japan	Tokyo	Samoerai
Jordanië	Amman	Petra
Laos	Vientiane	That Loeang
Libanon	Beiroet	Byblos
Mongolië	Oelan Bator	Djengis Khan
Mozambique	Maputo	Frelimo
Nederland	Amsterdam	Klompen
Nepal	Katmandoe	Mount Everest
Nieuw Zeeland	Wellington	Tasman
Nigeria	Lagos	Biafra
Noorwegen	Oslo	Walvisvaart
Oekraïne	Kiev	Chernobyl
Oostenryk	Wenen	Tirol
Pakistan	Islamabad	Kasjmir
Peru	Lima	Machu Picchu
Polen	Warschau	Solidarnosc
Portugal	Lissabon	Algarve
Roemenië	Boekarest	Ceausescu
Rusland	Moskou	Kremlin
Spanje	Madrid	Flamenco
Sri Lanka	Colombo	Tamiltygers
Suriname	Paramaribo	Bauxiet
Syrië	Damascus	Palmyra
Tanzania	Dar es Salaam	Kilimandsjaro
Thailand	Bangkok	Rode Khmer
Tsjechië	Praag	Navratilova
Tunesië	Tunis	Carthago
Turkye	Ankara	Ataturk
Venezuela	Caracas	Salto Angel
Verenigde Staten	Washington	Mount Rushmore
van Amerika	Hanoi	Ho Chi Minh
Vietnam	Minsk	Belavezkaya Pusha
Wit Rusland	Reykjavik	Geysers
Ysland	Loesaka	Loengwa Valley
Zambia	Harare	Victoria Falls
Zimbabwe	Pretoria	Mandela
Zuid Afrika	Stockholm	Abba
Zweden	Bern	Rode Kruis
Zwitserland		

Personeelszaken

Nieuw afdelingshoofd

Service Managers

Per 14 december is de leiding van de afdeling Service Managers binnen sector Service Management overgedragen aan Jan Engberts. Hij zal op korte termijn vanuit Rotterdam naar een locatie op Polanerbaan 1 komen.

Jan Engberts zal rechtstreeks rapporteren aan Gert Jan van der Leer en zal zitting nemen in het MT OS. Jan Stoop zal de rest van de sector Service Management blijven aansturen.

Waarneming functies

Per 14 december zijn de volgende waarnemingen van kracht geworden:

- Hoofd sector Infrastructure: waarneming door Wim Lagendijk. Het projectmanagement ITFITS blijft onder Wims verantwoordelijkheid vallen.
- Teamleider afdeling S&A/Infrastructure Architecture: waarneming door André Koppenol.

Opvolging Rob Buijtendijk

Na het vertrek van Rob Buijtendijk heeft met ingang van 1 januari 2001 Gert Jan van der Leer tijdelijk de aansturing van de sector CSM op zich genomen. Dit is gepaard gegaan met een verdeling van sectorverantwoordelijkheden naar de afdelingshoofden.

Management van de afdeling Service Desk

Per 1 januari 2001 heeft Henk Dirven een nieuwe rol binnen Informatie

Management van metier IPS. De komende periode zal de leiding van afdeling Service Desk worden waargenomen door het tweemanschap John Forcelledo en Valentijn ter Burg.

De Change Agent voor Service Desk, Hans van der Kamp, ondersteund door Alexander van Douveren, zal de leiding bijstaan. De inrichting en uitrol van Tivoli op de Service Desks zal Noël Knoors leiden.

In dienst, uit dienst, overgeplaatst

Het eerstvolgende overzicht van komende en gaande collega's verschijnt in Expertise 9.

Jubilea in januari en februari

1 januari 2001

Peter Dijkstra, 12,5 jaar

1 februari 2001

Frank van Eijk, 12,5 jaar

Tilla Kroonen, 12,5 jaar

André Lefebure, 25 jaar

Paul Peterse, 12,5 jaar

Bauke Spil, 25 jaar

8 februari 2001

Wilco van de Stouwe, 12,5 jaar

15 februari 2001

Remco Walbeek, 12,5 jaar

Afscheidsreceptie

Frans Maas en Rinus Degeling

Per 1 februari 2001 verlaat de heer F.G. (Frans) Maas onze organisatie. Op 1 maart vertrekt de heer M. (Rinus) Degeling.

Er vindt een gezamenlijke afscheidsreceptie plaats op maandag 26 februari, van 17.00 uur tot 19.00 uur in het bedrijfsrestaurant van de locatie Rotterdam Alexander, Marten Meesweg 8-10 te Rotterdam.

Voor het reserveren van parkeerruimte, slechts in beperkte mate voorhanden, kunt u de balie van Rotterdam Alexander bellen, toestel 16860.

Dienstmededelingen

De nieuwe ISE-site op i-net

In december is de nieuwe site van Information Services gepresenteerd op i-net (voorheen Infonet).

Wie deze site nog niet heeft bezocht, nodigen we van harte uit om dat een keer te doen. Begin januari ontving iedereen een Informail Special waarin precies is uitgelegd hoe je dit doet.

Helaas laat op bepaalde locaties de performance van i-net nog sterk te wensen over. Binnenkort zal dit probleem zijn verholpen.

Problemen met Explorer 5

Veel gebruikers hebben maandenlang last gehad van een onjuiste installatie van Explorer 5. Een gevolg hiervan was bijvoorbeeld dat je Word-docu-

menten niet vanuit de browser kon openen. Medio december is NT Beheer erin geslaagd dit probleem te verhelpen. Mochten er toch nog problemen zijn, neem dan contact op met de Service Desk, toestel 78765.

Service Desk

Storingsmeldingen kunnen ook via i-net worden doorgegeven aan de Service Desk. De vernieuwde site van de Service Desk is onder andere te bereiken via de rode Service-button onder aan het scherm.

Hoe kom ik standaard op de homepage van ISE?

Vanaf sommige werkplekken is het mogelijk om zelf de startpagina in te stellen op de browser. Dit is afhankelijk van de autorisatie. Op termijn worden alle gebruikers in de gelegenheid gesteld om in de browser de gewenste startpagina in te stellen. Na het starten van je browser verschijnt dan direct de homepage van (bijvoorbeeld) ISE.

Tip: voeg de homepage van ISE toe aan je favorieten (bij Netscape heten dit bookmarks). Sleep daarna de aangemaakte link naar het bureaublad. Voortaan kun je dan direct de homepage van ISE openen.

Vragen of opmerkingen over i-net kun je mailen aan:
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Kostenplaatsen maken plaats voor section- en locationcodes

Wat is uw sectioncode en locationcode? Met deze vraag word je geconfronteerd bij alle bestellingen van het

Facilitair Bedrijf. Sinds 1 januari 2001 worden de section- en locationcodes van Fortis Bank gebruikt in plaats van de oude kostenplaatsen. Op het i-net van ISE zijn alle

section- en locationcodes te vinden. Kijk onder het menu 'Procedures'.

*Antoine Franken, toestel 73854,
antoine.franken@nl.fortisbank.com*

Middelencatalogus

Bij het opnemen van IT-middelen in de zogenoemde middelencatalogus, worden deze producten of combinaties daarvan voorzien van een predikaat. Dit predikaat geeft de status van het product aan voor wat betreft de wenselijkheid van inzet voor de aangegeven toepassing.

Hierbij geldt dat in feite alleen de inzet van producten met het predikaat 'voorkeur' gewenst is. Predikaat 'exclusief' geeft aan dat inzet van het product weliswaar is toegestaan maar dan alleen in een zeer specifieke omgeving of voor een zeer specifiek doel.

Producten met het predikaat 'gedoogd' of 'niet gebruiken' dienen actief te worden uitgefaseerd ten gunste van producten met predikaat 'voorkeur'.

Tenslotte geeft het predikaat 'in onderzoek' aan dat een product wordt onderzocht en wellicht in de catalogus zal worden opgenomen.

Door de stuurgroep Infrastructuur, een multidisciplinair orgaan voor het aansturen en bewaken van infrastructurele projecten, is een uitspraak gedaan over de combinatie Operating system / Database (management system).

De volgende items zijn als combinatie opgenomen in de middelencatalogus:

Operating System	Hulpmiddel	Producent	Predikaat	beoogd predikaat	Planning
OS/390	DB2 v5.1	IBM	FBN voorkeur		
OS/390	Oracle	Oracle	Niet gebruiken		
AIX	Oracle v7.3.4	Oracle	FBN voorkeur		
AIX	Oracle v8.1.6	Oracle	In voorbereiding	FBN voorkeur	Q1 2001
AIX	Sybase v11.9.3	Sybase	In voorbereiding	Exclusief	2001
AIX	DB2	IBM	Niet gebruiken		
HP-UX	Oracle	Oracle	Niet gebruiken		
Solaris	Sybase v11.9.3	Sybase	In voorbereiding	Exclusief	Q1 2001
Windows NT	Oracle v8.1.6	Oracle	In voorbereiding	Exclusief	Q1 2001
Windows NT	SQL Server v7.0	Microsoft	In voorbereiding	FBN voorkeur	Q1 2001

*Hans Clements, Infrastructure/Infra Services, toestel 86773,
hans.clements@nl.fortisbank.com*