

## In dit nummer:

- 1 We zijn geen geheimzinnige club
- 3 Nieuwe internettoegang
- 4 Jaarwerk succesvol verlopen
- 5 Enterprise Storage System
- 6 Branchevervaging?
- 7 Infrastructurele projecten
- 8 De prijs van gratis software
- 10 Cavia: één systeem voor Asset Management
- 10 Powerdown AMEV-gebouw op 24 februari
- 11 IT over de grenzen
- 11 Van de redactie
- 12 Sta ik goed in de gids?
- 12 Documentatieweb op i-net
- 13 Hema-kaarten in productie
- 14 Personeel en organisatie
- 16 Autoleaseregeling
- 16 Klanttevredenheidsonderzoek

## 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

## We zijn geen geheimzinnige club

Wie zorgt ervoor dat we ons ongestoord kunnen aanmelden op het netwerk?

En wie let erop dat dit netwerk niet wordt besmet met **virussen**?

Dit zijn een paar taken van de afdeling Security Management.

Maar er is meer. We namen een kijkje achter de schermen.



"Security is vaak een beladen woord, maar dat is niet terecht. Wij willen niet eens inhoudelijk weten wat iemand doet. Het enige wat ons interesseert is of iemand op de juiste manier omgaat met zijn bevoegdheden."

Aan het woord is Olof Olofsen, het hoofd van Security Management. Olof heeft een politieachtergrond. Hij heeft 16 jaar gewerkt bij de regiopolitie Amsterdam Amstelland. Hij begon bij de inlichtingendienst en is daarna recherchewerk gaan doen: de zware criminaliteit, afdeling moordzaken. De laatste jaren hield hij zich bezig met de beleidsondersteuning van de korpsleiding. Hij was betrokken bij het opzetten van een interregionaal rekencentrum voor de omliggende korpsen. Begin 2000 is hij overgestapt naar de afdeling Risico-beheersing van VISA, maar die

functie bleek te weinig uitdaging te bieden.

Op 1 november kwam de functie vacant die Olof nu bij ISE bekleedt: hoofd Security Management. Deze afdeling bestaat uit drie onderdelen: Autorisatie-beheer, Monitoring, en Keymanagement en consultancy. Dat klinkt allemaal behoorlijk geheimzinnig, dus we vragen Olof om eens precies uit te leggen wat hij en zijn mensen allemaal uitvoeren.

### Autorisatiebeheer

We hebben op ons bureau allemaal een pc waarmee we toegang hebben tot een netwerk en tot allerlei programma's. Die toegang moet per persoon worden geregeld; je bent alleen geautoriseerd om programma's te gebruiken die je voor je werk nodig hebt. Dat is het werk van de afdeling Autorisatie-beheer.

Olof Olofsen: "We zijn verantwoordelijk voor het autorisatie-beheer van Fortis Bank

Nederland. We hebben te maken met verschillende platforms, met daaronder een diversiteit van meer dan 1000 applicaties. We krijgen dagelijks autorisatie-



Olof Olofsen,  
Hoofd Security Management

aanvragen binnen. We zijn nu aan het kijken hoe we dit proces kunnen standaardiseren. We willen af van autorisatieaanvragen per post of per fax. Straks gaat alles digitaal. Alleen degenen die daartoe bevoegd zijn, kunnen een aanvraag indienen."

"Waar we naartoe willen is: 's ochtends aangevraagd, dezelfde dag geautoriseerd. Daartoe willen we gaan werken met standaardprofielen. Op dit moment zijn er teveel profielen; we zijn nu samen met de klant aan het bekijken of we dat kunnen vereenvoudigen. In een profiel is vastgelegd wat iemand die een bepaalde functie heeft mag doen op het netwerk. De verantwoordelijkheid voor het toekennen van een profiel ligt niet bij ons maar bij de aanvrager."

#### Klantvriendelijk

"Wij streven naar klantvriendelijkheid. Daarbij heeft de klant zelf ook een rol. Als een afdeling een nieuwe medewerker aanneemt, wacht dan met de autorisatieaanvraag niet tot de dag waarop die nieuwe medewerker begint. Als wij zo'n aanvraag een paar dagen van tevoren krijgen, dan weet je zeker dat alles geregeld is op het moment waarop de medewerker begint."

#### Monitoring

Monitoring is een mooi woord voor 'in de gaten houden'. Op deze afdeling zitten ze dus de hele dag onze e-mails te lezen?

Olof: "Nee, we controleren geen e-mails op inhoud. E-mailverkeer valt indien niet zakelijk onder het briefgeheim. We kijken dus niet naar de

inhoud, maar passen wel virusdetectie toe. Daarnaast wordt ons netwerk beschermd door diverse 'fire walls'. Deze beschermen ons netwerk tegen virussen en tegen aanvallen van 'hackers'. Van de hackaanvallen komt 20% van buiten. Het grootste deel is dus afkomstig van medewerkers van Fortis Bank zelf. Die willen we straks een brief kunnen sturen waarin we ze waarschuwen voor waar ze mee bezig zijn: ga niet lopen rotzooien, want daarmee kun je het hele netwerk platgooien, met alle gevolgen van dien."

"Het beheer van de firewall is momenteel uitbested. We zijn nu aan het onderzoeken of we dit in eigen beheer kunnen nemen. Daarvoor moeten we mensen aannemen en opleiden. Ook moeten we stand-by diensten regelen, want monitoren moet 7x24 uur plaatsvinden, zodat je direct op een virusaanval of hack kunt inspringen."

#### Eigen verantwoordelijkheid

"Iedereen heeft van Veiligheidszaken een boekje gekregen waarin staat hoe je moet omgaan met e-mail en internet. Iedere medewerker heeft op dit gebied zijn eigen verantwoordelijkheid. Wie iets rondstuurt met een pornografisch karakter, weet dat hij daarmee problemen kan verwachten; daar zijn mensen om ontslagen.

Ga ook niet zomaar 'leuke' dingen verspreiden die van buiten komen. E-mail is daar niet voor bedoeld. Je hebt kans dat er virussen worden verspreid en dat de servers gaan vastlopen. Je hebt je collega's ermee."

#### Keymanagement en consultancy

Keymanagement heeft te maken met de beveiliging van het geldverkeer. Een zichtbaar voorbeeld hiervan zijn de geldautomaten. Daar moet wel eens onderhoud op plaats vinden, bijvoorbeeld om de automaat voor te bereiden op de euro. Dat onderhoud kan alleen plaatsvinden door degenen die daartoe zijn bevoegd: zij hebben speciale pasjes en toegangscode's nodig. De procedures die hiermee te maken hebben vallen onder de verantwoordelijkheid van Keymanagement.

De medewerkers van deze afdeling vervullen ook de rol van consultant. Olof noemt als voorbeeld het Globeproject. Dit is een internationaal project, dat tot doel heeft de banken online toegang te geven tot de beursvloer. De beurs in Brussel krijgt de primeur: vanaf 2 april kunnen de banken via Globe rechtstreeks hun orders plaatsen. Voor Fortis Bank zal hiervoor het rekencentrum in Woerden worden gebruikt.

Olof: "Vanuit Woerden gaan wij de digitale toegang tot de beurs verzorgen, dus ook voor België en Luxemburg. Daar zitten aardig wat veiligheidsaspecten aan vast. We zijn nu met onze collega's in België en Luxemburg aan het overleggen over het koppelen van netwerken en over de behandeling van autorisatieaanvragen. Straks zullen meer landen hierop worden aangesloten, ook in Amerika en Azië. Dat zal vanwege de tijdsverschillen ook gevolgen hebben voor onze afdeling. We zullen dan toegaan naar een 7x24-uurs bezetting."

### Een mooie bel bij de deur

Bij Security Management werken 25 collega's. Ze zijn nu nog geografisch verspreid, maar in februari verhuist iedereen naar Tjasker in Woerden.

Olof: "We gaan integreren. Dat zal wel even wennen worden, het moet allemaal zijn weg vinden. We zullen 12 uur per dag bereikbaar zijn, van 7 tot 19 uur. Dat is nodig, want als wij niet autoriseren kunnen mensen niet werken. We zijn geen geheimzinnige club, de deur staat voor iedereen open. Bij wijze van spreke dan, want in het kader van de wet op de privacy mogen mensen niet zomaar de afdeling oplopen. Maar er komt wel een mooie bel bij onze deur voor wie naar binnen wil."

*Nico Spilt*

## Security bij Fortis Bank

Het securitybeleid van Fortis Bank Nederland wordt bepaald door de afdeling Veiligheidszaken onder leiding van Paul Goosen. Het gaat hier om platform-onafhankelijk, Fortis Bankbreed beleid.

Het securitybeleid wordt door de diverse metiers vertaald naar operationaal beleid. Bij Information Services gebeurt dit door ITSA&C (IT Security, Architecture & Control), onder leiding van Jan Engberts.

De uitvoering van het operationeel beleid op het gebied van IT-autorisatiebeheer, monitoring en Key Management is in handen van Security Management, onder leiding van Olof Olofsen. Security Management is onderdeel van de divisie Operational Services.

Het hele traject, van beleid tot de operationele uitvoering hiervan, wordt getoetst door Fortis Audit. Deze stafeenheid rapporteert, net als Veiligheidszaken, rechtstreeks aan het bestuur.

Over enige tijd komt er op i-net een gezamenlijke site van Veiligheidszaken, ITSA&C en Security Management.

## Nieuwe internettoegang

In het eerste kwartaal krijgen alle hoofdlocaties van Fortis Bank een nieuwe infrastructuur voor het gebruik van internet en i-net. Dit gebeurt in het kader van het integratieproject ITFITS (Integrating Towards One Fortisbank Infrastructure & Telephony Service).

Deze nieuwe infrastructuur maakt het mogelijk om de toegang tot internet en i-net op een uniforme en goed beveiligde wijze te verzorgen. Op alle hoofdlocaties in Nederland zijn inmiddels proxy-servers geplaatst. Deze worden in het eerste kwartaal van dit jaar in gebruik genomen.

Onder andere op een deel van het netwerk van Information Services in Woerden is dit inmiddels gebeurd.

Voor de toegang tot i-net verandert er niets. Vanuit i-net kun je (net zoals dat voorheen het geval was) een aantal internetsites bezoeken. Hiervoor is geen wachtwoord nodig. Het betreft hier de sites van Fortis Bank en van andere Fortis-bedrijven. Andere sites zijn alleen toegankelijk als je geautoriseerd bent voor internet. Deze autorisatie kun je via je leidinggevende aanvragen.

*Zie verder het artikel in Informatie van 13 februari.*



## Jaarwerk succesvol verlopen

*De grote bulk jaarwerk is voor sector Operations zeer succesvol verlopen.*

*Ruim binnen de tijdslijnen werden alle werkzaamheden afgerond en opgeleverd.*

*Het was daarmee een van de succesvolste in jaren te noemen.*

Ad Verloop, hoofd Operations: "Een groot voordeel was dat de jaarwisseling op een gunstige dag viel, waardoor er meer uitloop mogelijk was. Door de millenniumschoning van oude bestanden en programma's, een goede voorbereiding en niet in de laatste plaats door de uitstekende inzet van een groot aantal medewerkers konden ze tot die prestatie komen. Daarvoor is een groot compliment op zijn plaats. Het verwaarloosbare aantal klachten dat is binnengekomen bewijst dat de kwaliteit hoog is, ondanks de vaak toch wel grote werkdruk."

***Onderstaand een overzicht van de verrichte werkzaamheden.***

### **Jaarwerk batchverwerking**

Uiteraard waren er meer data te verwerken dan bij maandwerk, met als gevolg langere doorlooptijden, maar dit was ingecalculleerd. De beurs was

op vrijdag 29 december gewoon open, zodat het optie-jaarwerk na een normale verwerkingsdag op zaterdag 30 december kon starten. Om 17.00 uur 's middags waren de batches tot een succesvol einde gekomen, wat betekende dat oudejaarsdag voor het eerst sinds tijden ook voor de brugmedewerkers een vrije dag was.

Gedurende de maand januari zijn er ook nog de nodige jaarruns verwerkt, maar dit is eveneens probleemloos verlopen.

### **Conversie Geldadministratie**

Naast het jaarwerk vond de conversie van de GeldAdministratie plaats naar een 'eurobased' versie. Een goede voorbereiding met aanpassingen en testruns bleek de basis voor de succesvolle conversie van de gulden-grootboekrekeningen naar de euro-grootboekrekeningen. Een knap staaltje werk van het Projectteam GA

van Development, Finance & Control Euro RICS en de afdelingen Acceptance en Operating.

### **Printing**

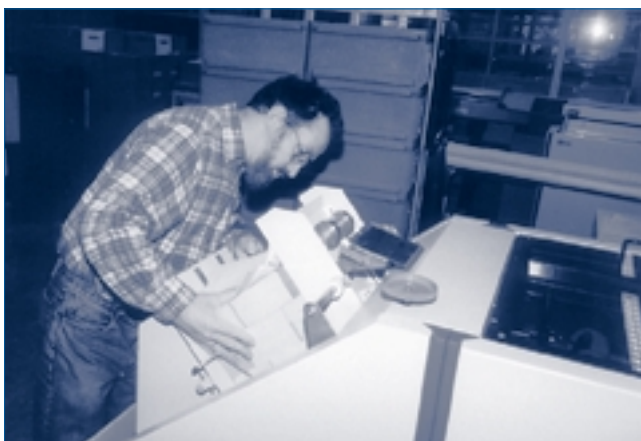
Zoals gewoonlijk waren er, met name in het oudejaarsweekend, enorme bulken output te printen, wat altijd extra druk voor het team Printen met zich meebrengt. Aangezien de jaar-runs en GA-conversierun goed verliepen en er geen verstoringen optraden, waren op zaterdag 30 december om 17.00 uur 121 kilometers geprint (600.000 pagina's) en konden de werkzaamheden worden beëindigd.

In januari volgden de rekeningoverzichten, vermogensoverzichten en de fondsenstaten, gezamenlijk goed voor 280.000 extra pagina's printwerk. Het laatste stuk jaarwerk (fiscale overzichten) vond plaats op 10 februari.

Doordat het team Printen in ploegendiensten werkt en de medewerkers zich uitstekend hebben ingezet, kon deze enorme klus weer worden geklaard. Met dank aan Johan Moerdjiman (teamleider), Peter Berghuis, John Doerga, Charles van Helden, Rogier Kroon, Ton Leeuwenhage, Ben Mannem, André Nolte, Ton van Putten, Ruud de Roo en Koos Verweij.

### **Nabewerking**

Voor de Nabewerking startte het jaarwerk op 3 januari 2001. Aangezien de centrale dagafschriften (caf) om 04.00 uur reeds beschikbaar waren in de 'spool', kon het team dat niet in ploegendiensten werkt, toen reeds aan de slag om 285.000 enveloppen te verwerken.



*121 kilometer papier en 580 kilometer enveloppen... Antoine Knockaert en zijn collega's hadden ook dit jaar hun handen weer vol aan het jaarwerk.*

In de maand januari wordt altijd, mede met de hulp van twee uitzendkrachten, van 6.00 tot 22.00 uur gewerkt om de outputstroom te kunnen verwerken. Worden in een normale maand zo'n 2,2 miljoen enveloppen verwerkt, in januari waren dat er 3,6 miljoen. Omgerekend betreft dit 580 km enveloppen.

Door de enorme inzet en lange werkdagen is dit team er in geslaagd alle deadlines te halen. Grote dank gaat daarom uit naar: Paul van der Laan (teamleider), Antoine Knockaert, Johan Klaster, Cock Biljard, Rob Walters, Robin Ravelli,

Edgar Spencer, Emile van Vliet, Martin Verweij en de uitzendkrachten Gwijon Spronk en Michel van Hattum.

Door de permanente aanwezigheid van de huistechnicus van de enveloppenmachine, Chiel Sinke van de firma Böwe, konden kleine storingen snel verholpen worden.

#### Verzending

Het team Verzenden had ook een flinke kluit aan het jaarwerk. De voorraden papier, enveloppen, verzendbakken etc. dienden hiertoe flink opgehoogd te worden. Alleen al aan

papier betekende de maand januari een omzetstijging van 500%! De PTT leverde een grote bijdrage voor de afvoer van de miljoenen enveloppen door veelvuldig af en aan te rijden, en het leveren van verzendbakken.

Door onderstaande medewerkers van het team is hard gebuffeld om ook deze fase tot een goed einde te brengen: Wim Kars (teamleider), Barbara Doesburg, Ricardo Rechards, Jeremy Sloot, Kris Bahadour, Harm van der Leij, Peter Goes, Jan de Jong en Cor Stam.

*Kitty Goldstein*

## Enterprise Storage System

*Op 5 februari is het Enterprise Storage System (ESS) in het datacenter in Woerden operationeel geworden. Het ESS is bedoeld om als storagemedium te gaan dienen voor (bijna) alle platforms binnen Fortis Bank.*

Het ESS wordt ook een onderdeel van het Twincentre-concept van Fortis Bank, waarbij het AMEV-gebouw in Utrecht in eerste instantie gaat dienen als uitwijklocatie voor het IBM-mainframe in Woerden. Voor dat doel zal een tweede ESS (nu al aanwezig en werkend in Woerden) worden verhuisd naar Utrecht. Via een glasvezelkoppeling tussen Woerden en Utrecht worden alle mutaties in operationele data direct 'gespiegeld' naar Utrecht.

De inzet van het ESS heeft inmiddels al een merkbare versnelling in de batchverwerking laten zien. Met behulp van metingen die de komende

tijd zullen worden uitgevoerd, zullen deze verbeteringen ook in cijfers uitgedrukt kunnen worden.

De implementatie van het ESS is vlak na de jaarwisseling gestart en is voor onze klanten onmerkbaar verlopen. Dit dankzij OS-collega's die een groot aantal weekends hebben moeten werken om dit voor elkaar te krijgen.

*Rob Hooghart,  
toestel 86723,  
rob.hooghart@meespierson.com*

## Branchevervaging?

*In januari was het voorpaginanieuws: Albert Heijn komt met een spaarrekening. Voor Remi de Jong aanleiding tot een beschouwing over nieuwe spelers op de financiële markt. En voor onze tekenaar zat er weer een aardige cartoon in.*

Grote bedrijven zien kansen met financiële diensten door het internet. Bedrijven als America Online, Wallmart en zelfs Hewlett-Packard begeven zich op deze nieuwe niche-markt.

Waar zit het verschil met bestaande financiële aanbieders? "Persoonlijke

aandacht" roepen we in koor. Maar de consument wil niet wachten op zijn lauwe kopje koffie. Hij/zij wil direct overzicht van de verschillende financiële producten. Deze behoefte wordt beantwoord door sites als WelloWell.nl (ING) of Independer.nl.

Ahold biedt in eerste instantie niet meer dan een spaarrekening. Transacties worden gegenereerd vanuit het bestaande kassasysteem. Overzichten, wijzigingen en zelfs geldopnames kunnen in de winkels plaatsvinden door middel van de "AH Geldzaken-zuil". Maak een combinatie met het reeds bestaande zegel-spaarsysteem voor aandelen Ahold, en je kan al spreken van een producten-assortiment.

Ahold heeft goed gekeken naar de pioniers op het gebied van e-banking.

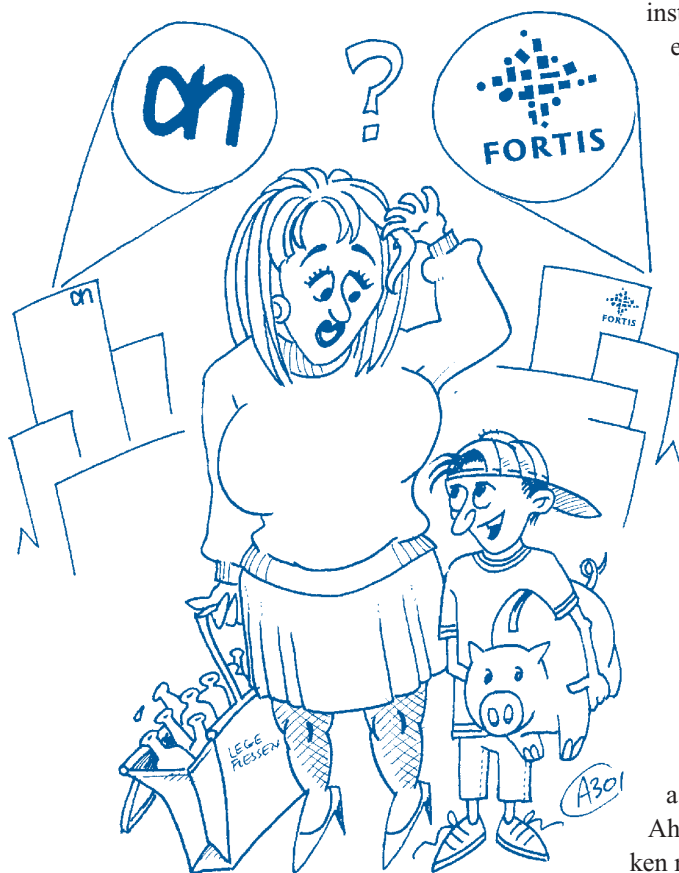
Men voldoet aan de drie voornaamste eisen van de financiële sector:

1. Naamsbekendheid vergelijkbaar met die van banken. Albert Heijn heeft van oudsher een gedegen naam. Spaarde jouw oma immers ook geen zegeltjes van deze grootgrutter?
2. Ruime ervaring met infrastructuur die nodig is voor online transactie-behandeling. Ahold beschikt reeds over WorldWide Retail Exchange (wwre.org), een van de twee mondiale internetmarktplaatsen die opgezet zijn door grote supermarkt- en warenhuisketens.
3. Loketten in de vorm van winkels. Pure internetbanken zijn reeds de omgekeerde richting ingeslagen. Na uitsluitend virtueel aanwezig te zijn worden nu ook filialen geopend. Hiermee hopen zij ondermeer het vertrouwen van de klant te versterken.

Banken zien het zo'n vaart nog niet lopen. Men bezit een gedegen merk en een omvangrijk klantenbestand. Bovendien kost het werven van een nieuwe klant zeven maal zoveel als het behoud van een bestaande (bron: Rabobank).

Het aantal mensen dat via internet hun bankzaken regelt zal in de komende drie jaar groeien met 30 procent tot een totaal van 21 miljoen klanten in Europa. Momenteel wordt reeds 4 procent van de huidige transacties online gedaan, dat wil zeggen via internet, mobiele en vaste telefoon. In de toekomst zal alleen internet (thuis of mobiel) als medium overblijven. Al in 2003 zal 25 procent van alle transacties via internet plaatsvinden.

*Remi de Jong is projectleider Infrastructuur*



Nee ma, ik ga met mijn spaarvarken naar Albert Heijn. Dan lever jij onder-tussen de lege flessen in bij de bank.

## Infrastructurele projecten

*Binnen Operational Services wordt gewerkt aan een groot aantal infrastructurele projecten. Door de afdeling Infrastructure / Projectmanagement worden hierbij projectleiders ingezet. Deze dragen zorg voor het gestructureerd managen, uitvoeren en opleveren van deze projecten.*

In 2000 is dit gedaan met gemiddeld iets meer dan 30 projectleiders. Gemeten op de momenten begin en eind van het jaar is er een groei van iets meer dan 15% van het aantal projectleiders geweest. Gedurende het jaar zijn er diverse personele wisselingen geweest, maar er is een vaste kern van ongeveer 20 projectleiders. Vorig jaar is er ook een verschuiving geweest van externe naar interne projectleiders.

Er zijn een aantal vacatures ontstaan op de afdeling Projectmanagement. Op het i-net van HR Fortis Bank kan bij de vacaturebank een beschrijving van deze vacatures worden gevonden. We maken graag kennis met kandidaten voor deze functie.

Aan het begin van het jaar 2000 waren 44 projecten onderhanden. Iets minder dan 20% van deze projecten loopt momenteel nog; deze projecten hebben dus een doorlooptijd van langer dan een jaar. Gedurende het jaar zijn er nog eens 80 projecten bijgekomen, wat het totale aantal projecten in 2000 op 124 brengt. Aan het eind van het jaar was iets minder dan 50% van deze projecten nog onderhanden.

Gemeten op de jaarultimo zit er een groei van 35% in het aantal infra-structurele projecten die uitgevoerd worden. Ongeveer 75% van de infra-structurele projecten zijn onderdeel van een klantproject.

De variëteit aan infrastructurale projecten is groot. Sommige projecten zijn heel groot, andere zijn weer wat kleiner. Sommige projectleiders voeren een aantal projecten naast elkaar uit, voor andere projecten wordt een projectteam met een projectmanager en een aantal projectleiders ingezet.

Het scala aan infrastructurale componenten dat door een project geraakt kan worden is zeer breed. Hierbij kun je denken aan netwerken, servers, mainframes, desktops, software-componenten, operating-systemen, telefonie, databases, middleware, etc.

Hieronder staat een overzicht van de grootste projecten die het afgelopen jaar zijn ondernomen. ITFITS heeft betrekking op uitbreiding van de capaciteit van het netwerk tussen de hoofdkantoren, Hercules regelt de verhuisbewegingen op de hoofdlocaties en TEMPO is uitgevoerd voor VISA en Betafin.

project	uren	investering
ITFITS	19.500	8.5 mln
Hercules	18.500	2.0 mln
TEMPO	5.000	2.0 mln

Ook voor 2001 staan er weer vele projecten op de planning. Het belooft een interessant en uitdagend jaar te worden.

*Theo Booi, toestel 83480,  
theo.booi@nl.fortisbank.com*

	aantal projecten	afgerond	geannuleerd	lopend
begin 2000	44 (68%)	35 (74%)	3 (100%)	6 (17%)
eind 2000	80 (78%)	23 (78%)	3 (100%)	54 (76%)
totaal	124 (74%)	58 (76%)	6 (100%)	60 (70%)

(%) = aandeel in klantenprojecten

## De prijs van gratis software

*Een IT-manager van Fortis die 10.000 gulden wint met een scriptie?*

*Daar wilden we meer van weten.*

Dat van die IT-manager bleek niet te kloppen (het bericht stond in De Telegraaf), maar de rest van het verhaal wel. En zo kwamen we toch nog terecht bij Maarten van der Meij, programmeur bij het E-Centre in Amsterdam. Maarten is 25 jaar. Vorig jaar heeft hij zijn studies aan de Vrije Universiteit met succes afgesloten. Studies, want hij heeft zowel informatica als economie gestudeerd.

Maarten: "In 1999 heb ik stage gelopen bij de afdeling Derivatives Research van Investment Bank, in het kader van mijn informaticastudie. Na deze stage heb ik een aantal maanden parttime gewerkt op deze afdeling en daarna bij het E-Centre. Op de andere dagen van de week heb ik mijn economiescriptie geschreven. In mei vorig jaar was ik klaar met deze scriptie en ben ik fulltime gaan werken bij het E-Centre."

### Acceleration Award

"In mijn scriptie heb ik geprobeerd de aspecten van beide studies te combineren. De titel luidt *The Economics of Using Open-Source Software*. Tijdens mijn informaticastudie heb ik met open source software te maken gehad, en het leek me interessant om dat in economisch perspectief te plaatsen."

"Met deze scriptie heb ik in december een Acceleration Award gewonnen, uitgelooft door Verdonck, Klooster & Associates. Dat is een ICT-consultancybureau in Zoetermeer. Het was de

eerste keer dat ze deze prijs uitreikten; het thema was 'succesversnelling met ICT'. Ik wist niet precies wat succesversnelling inhoudt, maar ik heb mijn scriptie toch ingestuurd. De prijsuitreiking was op 14 december. Er waren vijf genomineerden. Tot mijn verrassing bleek ik gewonnen te hebben."

"De prijs bestaat uit twee delen. Ten eerste een bedrag van 10.000 gulden, vrij te besteden. Ik ben pas verhuisd naar Amsterdam. Dat geld kwam dus goed van pas, omdat mijn spaarrekening flink is geslonken. Het andere deel van de prijs bestaat uit de publicatie van een artikel in een vakblad. Dat artikel, een samenvatting van mijn scriptie, ben ik nu aan het schrijven. Het is nog niet bekend in welk blad het komt te staan."

### Open source software

Wat is open source software eigenlijk? Letterlijk betekent het: software waarvan de broncode openbaar is. Iedereen kan deze software gratis gebruiken - bijvoorbeeld door het van internet te plukken - en naar zijn eigen wens aanpassen. Gratis: dat kan nooit wat zijn, of toch wel?

Maarten: "Dit soort software bestaat al sinds begin jaren tachtig. Toen heette het nog 'free software', maar dat begrip had voor ondernemingen een beetje rare bijmaak. Het werd gezien als anti-kapitalistisch, anti-

commercieel. Daarom is een paar jaar geleden het begrip open source software geïntroduceerd. Dat is eigenlijk hetzelfde als free software, maar onder een andere noemer. Open source software is de laatste tijd behoorlijk populair geworden, met name in de VS maar inmiddels staat het ook in Nederland in de belangstelling."

"Een bekend voorbeeld is het besturingssysteem Linux. Dit is ontwikkeld door de Fin Linus Torvalds, maar erg veel andere mensen hebben er aan meegeholpen. Verschillende bedrijven gebruiken inmiddels dit besturingssysteem. Er bestaat ook andere open source software, bijvoorbeeld webbrowsers (Netscape) of officepakketten (StarOffice van Sun)."

"Als nadelen van open source software worden onder andere genoemd: het gebrek aan ondersteuning, het ontbreken van leveranciersaansprakelijkheid of de gebrekkige kwaliteit. Maar deze nadelen zijn te weerleggen. Het ontbreken van leveranciersaansprakelijkheid geldt ook voor normale software. In de licenties van Microsoft lees je dat de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal 5 dollar. Wat betreft het gebrek aan ondersteuning: inmiddels is het mogelijk om bij IBM, maar ook bij gespecialiseerde bedrijven, ondersteuning voor Linux of andere open source programma's te kopen."

"En het laatste punt, de kwaliteit, kan ook worden weerlegd. Inderdaad is het zo dat nieuwe open source software vaak instabiel is. Gebruikers worden geacht als tester te fungeren.





*Maarten van der Meij ontving uit handen van de jury een cheque van 10.000 gulden*

Maar langer bestaande software is zo 'gerijpt' dat de kwaliteit gelijk is aan, of zelfs beter dan, die van commerciële alternatieven."

"Open source software kent verschillende voordelen. Ten eerste de kosten: die zijn nul. In theorie is alles gratis verkrijgbaar, maar in de praktijk zullen bedrijven toch vaak een gedistribueerde versie kopen. Ze kiezen dan voor een pakket dat op cd-rom staat, met een boek erbij en een installatieprocedure. Een ander voordeel is de flexibiliteit. Je kunt een open source programma aanpassen aan je eigen wensen en voorkeuren, omdat de broncode beschikbaar is. Als je niet zelf de expertise hebt, kun je een ander bedrijf inschakelen om het programma aan te passen. Met commerciële software is dat meestal niet mogelijk."

"Nog een belangrijk voordeel van open source software is, dat het open standards ondersteunt. Heel veel bedrijven zeggen dat hun commerciële pakketten dat ook doen, maar dat is dan bijvoorbeeld voor 95%. Die andere 5% zorgt er dan voor de software niet compliant is, waardoor de klant zich volledig ingesloten voelt door de softwareleverancier.

Het is dan heel moeilijk om over te schakelen naar andere software. Bij open source software is dat niet het geval, waardoor het relatief eenvoudig is om naar een ander programma over te gaan."

#### **Voordelen voor Fortis?**

Is dit soort software iets voor Fortis, om geld mee te besparen bijvoorbeeld?

Maarten: "Er wordt al open source software gebruikt. Dat is niet altijd bekend, maar IBM levert onder eigen naam producten die in de kern geheel open source zijn, zoals de webserver Apache. En als IBM ook Linux gaat pushen, kan dit besturingssysteem in de toekomst ook een rol gaan spelen. Op het gebied van databases is Oracle een sterke speler. Oracle heeft al pakketten geschikt gemaakt voor Linux, maar ze is nog niet zover dat ze zelf een open source implementatie van hun databases beschikbaar zou stellen. Dat ligt ook niet zo voor de hand. Ik denk dat het voor commerciële leveranciers heel lastig is om er winst mee te maken."

"Ik denk niet er voor Fortis veel voordelen te behalen zijn. De initiële kosten, de aanschafkosten, zijn laag,

maar die vormen maar een deel van de totale kosten. Je kunt eigenlijk geen uitspraken doen over de rest van de levensduur, over de total cost of ownership. Het is niet zo dat open source software onaantrekkelijker is. Je zou de software beter op je eigen maat kunnen snijden, en misschien is het ook voorstelbaar dan de supportkosten lager zullen zijn."

#### **Geen revolutie**

Bij het E-Centre werken ongeveer 20 mensen. De helft houdt zich met Notes bezig. De andere helft, waaronder Maarten, is Java-ontwikkelaar. Ze ontwikkelen verschillende oplossingen voor Fortis, vooral applicaties voor internet en intranet, maar ook standaardapplicaties.

Daarnaast is Maarten beheerder van het archiefbeheersysteem AMS (zie Expertise 6).

Maarten verwacht geen grote revolutie op het gebied van open source software. Het zal beperkt blijven tot nichetoeepassingen. "We gebruiken bij het E-Centre wel open source programma's. Voor ontwikkelaars is dat aantrekkelijk, het is heel leerzaam om de broncode te bekijken. Java is door Sun ontwikkeld, en Sun heeft nu ook de broncode van Java vrijgegeven. Het interesseert mij wel, je moet in dit werk een beetje passie hebben voor computers. Maar ik besteed er niet al mijn tijd aan; ik speel ook trompet."

*De scriptie van Maarten is te vinden op [www.vka.nl](http://www.vka.nl). Daar staan ook de andere genomineerde scripties.*

*Nico Spilt*

## Cavia: één systeem voor Asset Management

*Sinds kort is het voor de afdeling Backoffice Service Management een stuk makkelijker geworden om haar taak Asset Management uit te voeren. Voor het doorbelasten wordt tegenwoordig nog maar één applicatie gebruikt, namelijk Cavia.*

De bedragen die worden uitgegeven aan de middelen dienen te worden doorbelast aan de gebruikers van die middelen. Dit lukt uiteraard het beste wanneer financiële gegevens vanuit één bestand in elektronische vorm kunnen worden aangeboden aan de afdeling Finance & Control (F&C), die deze gegevens dan verder kan verwerken en opnemen in de totaal-factuur van Information Services.

De applicatie Cavia was reeds als zodanig ingericht en verzond de doorbelastinggegevens zelfs al lange tijd op die wijze, maar dan alleen voor de voormalig MeesPierson-middelen. Voor de andere middelen werd gebruik gemaakt van Support Magic-databases. Het management OS heeft de keuze gemaakt om alle FBN-gegevens onder te brengen in Cavia.

Een ander niet onbelangrijk voordeel dat deze keuze meebrengt, is dat elektronische koppelingen met afgeleide systemen nu gerealiseerd kunnen worden, hetgeen opnieuw inbrengen (met kans op fouten) overbodig maakt. Hierbij kan worden gedacht aan: catalogus, ordersysteem, bestelsysteem, factuurafhandelings-systeem, etc.

Met leveranciers zijn reeds afspraken gemaakt over het aanleveren in elektronische vorm van aflevergegevens

van bestelde middelen, zoals prijs, leverdatum, type, serienummer, componentnummer (dat de leveranciers reeds zelf in barcodevorm op de nieuwe componenten aanbrengen) etc.

Aangezien de eerste complete maandrapportage naar F&C per begin februari moest plaatsvinden, zijn in de laatste week van januari de gegevens vanuit de beide Support Magic-databases, na de nodige conversies, toegevoegd aan Cavia, waarmee deze database nu dus alle gegevens van geheel Fortis Bank Nederland bevat.

Cavia zal op termijn ongetwijfeld vervangen gaan worden door een andere oplossing, maar dit zal eenvoudiger te realiseren zijn; het betreft dan immers alleen nog een conversie van één gegevensverzameling naar een andere.

Voor wie meer wil weten over de applicatie Cavia, wat er in zit en hoe ermee moet worden gewerkt, is een uitgebreide handleiding op i-net beschikbaar. Ga naar de site van Information Services, klik op het menu Procedures en dan op Documentatie-web. De documentatie van Cavia is te vinden onder de letter C van het Systeemalfabet.

*Arie Hartevelde, toestel 86569,  
arie.hartevelde@nl.fortisbank.com*

---

## Powerdown AMEV-gebouw op 24 februari

In verband met werkzaamheden aan de elektrische installaties ten behoeve van de computerzaal van AMEV en de nieuwe computerzaal voor Fortis Bank, is er op zaterdag 24 februari geen stroom beschikbaar in het AMEV-gebouw te Utrecht (inclusief de computerzaal).

Dit heeft als gevolg dat op deze dag tussen 06.00 - 23.00 uur niet gewerkt kan worden in het AMEV-gebouw.

De bewoners van dit gebouw verzoeken wij dringend om op vrijdag 23 februari bij vertrek alle werkplekapparatuur uit te schakelen.

Hiermee bedoelen we werkstations, beeldschermen, printers, faxen en eventuele servers die mogelijk separaat staan opgesteld.

Omdat de spanning van alle computerapparatuur en netwerken wordt uitgeschakeld, betekent dit ook dat gedurende deze periode niet ingebeld kan worden op servers binnen het AMEV-gebouw, en dat Infonet niet beschikbaar is. Ook inbellen via Shiva is niet mogelijk.

*informatie: Facility Desk Utrecht,  
toestel 74499*

## IT over de grenzen

*Een internationale organisatie vraagt om internationale overlegorganen. Een van die overlegorganen is het CBIT, het Cross Border IT-overleg.*

Dit overleg is destijds gestart in verband met de verschillende (vooral infrastructurele) IT-activiteiten waarbij IT-ers van Fortis Bank uit België en Nederland betrokken zijn. Binnenkort sluiten ook aantal IT-ers vanuit Luxemburg zich bij het CBIT aan.

Het CBIT bestaat uit een aantal werkgroepen met duidelijk omschreven opdrachten ten aanzien van een aantal overkoepelende, dan wel infrastructurele onderwerpen. Er zijn inmiddels een aantal belangrijke stappen gezet om te komen tot een nauwere samenwerking op het gebied van infrastructurele voorzieningen.

Hierbij valt te denken aan de koppeling tussen de electronic-mail-omgevingen, de verzorging van een datacomverbinding tussen Brussel en Amsterdam/Rotterdam, het neerzet-

ten van een gezamenlijk IP- en DNS-plan, het afspreken van een aantal internationale standaards (MQSeries, Exchange voor e-mail, Notes Quickplace voor Groupware), een aantal beleidsstukken ten aanzien van beveiliging, de keuze van een gezamenlijke standaard voor de ontwikkeling van e-commerce-toepassingen etc.

Daarnaast zijn en worden een aantal randvoorwaardelijke voorzieningen ingericht ten behoeve van grensoverschrijdende projecten (SMS, Globe). Tenslotte is het ook een middel om kennis en vaardigheden met elkaar uit te wisselen.

### Overlegcycli

Vanaf begin 2001 vergadert de Steering Committee (SG) van het CBIT om de drie maanden. De SG bestaat uit voorzitter Rik Mertens en de leden Carl de Visscher, Paul Thysens, Gert-Jan van der Leer, Roger Verschooren (coördineert Belgische CBIT-activiteiten) en Linda Tijmes (coördineert Nederlandse CBIT-activiteiten). De SG vergadert beurtelings in Brussel en in Woerden.

Twee keer per jaar is steeds in Rotterdam een bijeenkomst gepland waarbij de bovengenoemde leden samenkomen met de voorzitters van de negen CBIT-werkgroepen.

### Onderwerpen

Elke werkgroep heeft een aantal acties toegewezen gekregen die be-

handeling verdienen in Cross Border-verband. Dit kan variëren van het opzetten van een gemeenschappelijke middelencatalogus tot het gezamenlijk inkopen van hardware en software.

Daarnaast heeft CBIT als doel kennis op te doen van, en te delen met, de collega-IT-organisaties in België en Luxemburg.

Cross Border-ontwikkelingen zijn heden ten dage niet meer weg te denken binnen Fortis Bank. Binnen de metiers werken reeds veel medewerkers cross-border. Ook binnen de ISE-organisatie zal dit de komende periode steeds meer aandacht vragen. Een interessante ontwikkeling!

### De werkgroepen met respectievelijk de Belgische en Nederlandse voorzitter zijn:

- Connectivity (Luc Van Damme en Arthur Meijer)
- Mail (Jean-Paul Colard en Marrel de Bondt)
- Security (Jean-Marie Clays en Cees Tiebout)
- Voice (Frank Van Damme en Joke Geertsma)
- Middleware (Alain van Gyseghem en Wim de Bruijn)
- Architecture (Dominic Fagnoule en Henk Houtzager)
- Purchase (Piet Herman en Jan Stoop)
- Operations (Jean-Paul Remory en Ed Wilkes)
- Datawarehouse (B. Rozenzweig en Hap Be)

*Linda Tijmes, toestel 86631,  
linda.tijmes@meespierson.com*

## Van de redactie

Expertise 10 verschijnt medio maart. Kopij en berichten voor dat nummer dienen uiterlijk 5 maart in ons bezit te zijn.

Tussen de bedrijven door zal er een extra nummer van Expertise verschijnen, geheel gewijd aan het veranderprogramma Focus IS.

## Sta ik goed in de gids?

*Het meest geraadpleegde onderdeel van Infonet is de interne telefoongids. Het is belangrijk dat de inhoud van deze gids overeenstemt met de werkelijkheid.*

*Hoe kunnen we hier voor zorgen?*

We willen niet beweren dat de telefoongids belangrijker is dan de salarisadministratie, maar toch is het van belang dat de gegevens op Infonet kloppen. Dit is niet in de laatste plaats in je eigen belang: sta je verkeerd in de gids, dan loop je het risico dat je post gaat rondzwerven of dat mensen jou telefonisch niet kunnen bereiken. Ook is het storend als in de gids een verkeerde afdeling bij jouw naam vermeld staat.

Het bestand op Infonet wordt ook gebruikt voor de samenstelling van de papieren telefoongids. Dat de gegevens op Infonet juist zijn, is dus ook in het belang van degenen die nog geen toegang tot Infonet hebben.

### Het juiste bedrijfs onderdeel

Het is belangrijk dat je in de gids bij het juiste bedrijfs onderdeel staat ingedeeld. In december hebben we eens een lijst uitgeprint van collega's die nog steeds als IAFN-er te boek stonden. Dat waren er meer dan 100.

De helft daarvan bleek niet meer bij Fortis in dienst te zijn en kon dus uit de gids worden verwijderd.

De andere helft hebben we gevraagd hun gegevens aan te passen. Bijna iedereen heeft hier aan meegewerkt, maar er waren ook een paar collega's die verontwaardigd lieten weten dat ze niet van plan zijn de gegevens in de gids zelf te corrigeren:

"dat moeten jullie maar doen!"

Helaas, het is niet anders: mutaties in de telefoongids moet je zelf doorgeven. Je kunt dit heel eenvoudig doen door je eigen vermelding in de gids op te zoeken en dan op 'Mutatieformulier' te klikken. Vervolgens kun je de gewenste mutaties opgeven.

In de gids is de organisatiestructuur van Information Services opgenomen, zodat je eenvoudig kunt aangeven bij welke afdeling je werkt.

Je vindt deze onder het bedrijfs onderdeel 'Fortis Bank/ISE Nederland'. De naam van een eventuele subafdeling kun je zelf intikken.

In de gids staat ook je interne huispostcode. Vaak is dat een verouderde code, omdat het Facilitair Bedrijf bezig is met een nieuwe codering van de Fortis-gebouwen (zie Informail 5, van 30 januari 2001).

Mutaties worden verwerkt door de telefooncentrale. Dit gebeurt snel: vaak nog op dezelfde dag. Gaat er toch iets mis, bel dan toestel 72205.

### Met je foto in de gids?

In de telefoongids op Infonet zie je bij veel collega's een foto staan. Wil jij ook met je foto in de gids, neem dan contact op met Yvonne Siesling.

Ze ontvangt het liefst digitale foto's, in jpg-formaat, die je via e-mail kunt opsturen. Omdat de foto 80 x 100 pixels moet zijn, is het verzoek om de foto niet zelf te knippen, zodat Yvonne er een 'passend' plaatje uit kan halen.

Stuur je foto naar [yvonne.siesling@nl.fortis.com](mailto:yvonne.siesling@nl.fortis.com) onder vermelding van je naam en personeelsnummer.

Beschik je niet over een digitale foto, dan kunnen wij een gewone (pas)foto voor je scannen en in de gids laten plaatsen. Stuur je foto naar de afdeling O&C, huispost W03.03.18.

Schrijf achter op de foto je naam, personeelsnummer en huispostcode. De foto krijg je natuurlijk weer terug.

## Documentatieweb

Nieuw op i-net: het Documentatieweb. Deze website, ook wel bekend onder de alias TABOO, ontsluit allerlei documentatie die vooral is gericht op operationele systemen.

Op de site zijn onder andere te vinden: batch- en beheerhandboeken, vrijgegeven Service Level Agreements, Business Service Views, procedures en werkinstructies. De documentatie

## Hema-kaarten in productie

*Het ging om slechts 1500 kaarten, maar het was een belangrijke stap. De Hema-kaarten zijn in productie genomen op de nieuwe AS/400 Entracard-applicatie van Betafin. Een mijlpaal in wat we voorheen het TEMPO-project noemden.*

Information Services ontwikkelt en beheert geautomatiseerde informatie-systemen voor haar klanten. Zowel Betafin – uitgever van de Betafin- en Hema-klantenkaart – als VISA zijn klant. Met deze twee klanten wordt een langlopend transitietraject bewandeld, waarbij hun verouderde cardmanagementsysteem vervangen wordt door meer eigentijdse systemen.

Lange tijd maakten Betafin en Visa gebroederlijk gebruik van dezelfde mainframe-applicatie (Cardpac). Enkele jaren geleden reeds hadden zij besloten elk hun eigen weg te gaan, door over te stappen op separate cardmanagementsystemen

(Entracard), ieder draaiend op een aparte AS/400. Deze nieuwe systemen moesten echter nog ingericht en ten dele ontwikkeld worden. Dit belooft een project van lange adem te worden.

Onlangs heeft Betafin het mainframe echter, zij het ten dele, vaarwel gezegd. In het weekend van 25 en 26 november werden de zogenaamde Hemakaarten geconverteerd. Deze kaarten zijn grotendeels in gebruik bij het personeel van de Hema-vestigingen. Het ging hierbij om 1500 kaarten. Deze conversie werd door ISE voorbereid en uitgevoerd, samen met testers, functioneel beheerders en medewerkers van Betafin.

Ook de input van de Zweedse leverancier van het cardmanagementsysteem was essentieel. Deze leverde namelijk het tool waarmee de daadwerkelijke conversie zou plaatsvinden. De voorbereiding voor deze conversie liep zeker niet vlekkeloos. Zo werkte het Zweedse conversietool niet zonder problemen en behoefde het draaiboek op een zeer laat tijdstip nog grote aanpassingen. Al met al lukte het ons pas een week voor conversie een foutloze proefconversie te draaien.

Ondanks, of misschien wel dankzij, dit moeizame voortraject is de conversie toch een succes geworden. Succesvol omdat is aangetoond dat het nieuwe cardmanagementsysteem van Betafin – het product van anderhalf jaar noeste arbeid – goed werkt.

Succesvol ook omdat tijdens het conversieweekend is gebleken dat zowel OS en Development, als ISE en de klant, echt als een sterk team samen kunnen werken. De fysieke nabijheid van alle betrokkenen, gekoppeld aan het sterk omliggende eindresultaat dat we moesten halen, heeft hier absoluut aan bijgedragen. Al met al pure teambuilding!

Tegelijk kan deze ‘kleine’ maar zeer belangrijke Hema-conversie als generale repetitie gezien worden van de gebeurtenissen welke vanaf 15 mei zullen plaatsvinden. Naar alle verwachtingen worden rond deze datum de 300.000 Bijenkorfkaarten geconverteerd van Cardpac naar Entracard.

*Johan Elzinga, Applications Support*

## op i-net

van het pakket Cavia is eveneens via dit documentatieweb te bereiken.

De site maakt het ook mogelijk om afdelings-, platform- of procesgerichte informatie te ontsluiten. In dat kader zijn reeds documentatietemplates van OS en een presentatie rondom Configuration Management beschikbaar.

De site is nog in ontwikkeling. Zo worden op korte termijn documenten

ontsloten via een 'search engine', wordt een integratietraject gestart met andere subwebs die binnen OS actief zijn, en wordt systeem-beheerdocumentatie ontsloten van AIX en Oracle.

Je vindt het Documentatieweb onder het menu "Procedures" op de site van ISE.

*Peter van Loon, toestel 86553,  
peter.van.loon@nl.fortisbank.com*

## Personeel en organisatie

### Sector Management Development Amsterdam

Met ingang van 1 januari 2001 heeft **Wim Hut** de taken van Sector Manager Development Amsterdam op zich genomen. Hiermee is een einde gekomen aan de periode van ad interim invulling van deze positie door Willem-Jan v.d. Broek.

De vorige taak van Wim Hut, Development Manager voor Financial Markets en Investment Bank, wordt voorlopig ingevuld door **Paul Thé**, die vanuit Strategisch Account Management verantwoordelijk is voor dezelfde metiers. Paul zal dus voorlopig zijn huidige functie combineren met de functie van Development Manager. Een structurele oplossing zal worden gezien in het licht van de huidige ontwikkelingen binnen het metier Financial Markets en Investment Bank, waarbij integratie op internationale schaal een belangrijke rol speelt.

### Development Management Information Bank

Met ingang van 1 januari 2001 is de invulling van het Development Management voor de Information Bank aangepast. Voorheen werden de taken uitgevoerd door twee Development Managers: **Eric Zijlma** en **Daniel Crawley**. Vanaf genoemde datum is de leiding in handen van Eric Zijlma. Daniel Crawley zal zich de komende periode, in zijn rol binnen het Change Team Projecten, volledig richten op realisatie van verbeteringen in het projectenproces.

### Internet en intranet

De projecten en activiteiten van internet en intranet zullen worden gestroomlijnd. **Marcel Bartelds**, op 22 januari in dienst getreden bij Fortis Bank, zal deze activiteiten vanuit OS op zich nemen.

### Online Banking (OLB)

Binnen het OLB-project is een onderverdeling gemaakt. Alle activiteiten rond het beheer van de Tandem-omgeving worden opgepakt door **Gerard Kuiper**. Alle overige projectaangelegenheden worden uitgevoerd door **Ruud Aalbers**. Daarnaast zal **Albert van Loon** optreden als supervisor voor alle OS-aangelegenheden rond het project.

### Dealingroom Support Team

Per 1 februari 2001 heeft **Martijn Krull**, als Service Manager Financial Markets/Investment Banking, de leiding van het Dealingroom Support Team (DTS) op zich genomen. Het operationeel klantbelang is een belangrijke reden geweest voor deze wijziging.

### Changeteam OS

Per 1 februari 2001 is **Kees de Geus** aan het Changeteam OS toegevoegd, als vervanger van Martijn Krull. De functie van Kees wordt waargenomen door **Arthur Meijer**. Arthur combineert dit met zijn functie als afdelingsmanager Infra/Netwerk & Telecom. Voor deze opzet is gekozen

omdat de afdeling Infra/Netwerk & Telecom van Arthur veel raakvlakken heeft met afdeling CSM/Corporate.

### Nieuwe HRM-consultant voor CSM

Met ingang van 12 februari is **Wendy Koningen** de HRM-consultant voor CSM. Zij vervangt de ad interim consultant Dirk de Vries.

### Organisatie & Communicatie (O&C)

Jennie ten Hoeve en Karin Markus (foto) hebben inmiddels beiden een andere functie binnen Fortis gekregen. De afdeling O&C bestaat nu uit John Peters (hoofd O&C en HRM), Riet van der Vliet en Yvette Straver (Organisatie), en Nico Spilt (Communicatie).



### Market Data

Op 11 januari is de afdeling Market Data (onderdeel van sector Service Management) verhuisd van Amsterdam naar Woerden. Deze afdeling staat onder leiding van Cor Breur. Adres: Polanerbaan 1, kamer 02.37, huispostcode W01.02.37, fax (030) 2789137.

### Verhuizing Security Management

De afdeling Security Management gaat verhuizen naar het gebouw Tjasker in Woerden. Vanaf 26 februari zitten alle medewerkers bij elkaar op één locatie (onder voorbehoud van enkele technische tests). De e-mailadressen en de meeste telefoonnummers blijven gelijk. De gids op Infonet wordt waar nodig aangepast. Zie ook de berichtgeving via i-net.

### Service Desk

Op 25 januari is de Helpdesk GBN (toestel 12480) verhuisd van Rotterdam Blaak naar Woerden Polanerbaan 1. De gehele Service Desk zit nu in Woerden; van hieruit worden de locatieteams opgebouwd.

Vanaf 1 februari maakt KBW Wesselius gebruik van de diensten van de Service Desk Fortis Bank. KBW voorziet in zijn eigen IT, maar heeft besloten het Service Desk-gedeelte uit te besteden aan ISE.

### In dienst

*1 december 2000*

Hans den Aantrekker, medewerker Service Desk, OS/Service Management

Hap Be, Development Amsterdam

Mark Crochunis, technisch ontwerper, Development Services

Cees Dekker, senior business consultant, Strategisch Accountmanagement

Patrick Kamper, technisch ontwerper / application engineer, Development Amsterdam

Frederik Middelman, beheerder ICT-componenten, OS/Client Server Management

Consuelo Valies, programmeur, Development Rotterdam

*4 december 2000*

Dennis Niemeijer, beheerder ICT-componenten, OS/Client Server Management

*15 december 2000*

Birgit van der A, functioneel ontwerper, Development Woerden

Marjan Lamfers, junior medewerker Projectbureau, IT Control & Support

*18 december 2000*

Marinus Vervaart, system engineer, Development Amsterdam

*1 januari 2001*

Ingo Bovee, OS/Operations

John van Eck, medewerker Security Management, OS/Security Management

Larry Herbe, beheerder ICT-componenten, OS/Client Server Management

Els den Hollander, development-manager, Development Rotterdam

Jack Huigen, infrastructuur-specialist, OS/Infrastructure

Lars de Jonge, productiebeheerder, OS/Operations

Piet van der Klugt, application engineer, Development Woerden

Hans Milder, beheerder ICT-componenten, OS/Client Server Management

Bob Nieuwenhuis, productiebeheerder, OS/Operations

Danny van der Pluijm, beheerder ICT-componenten, OS/Client Server Management

Ger van der Veer, system designer, Development Amsterdam

Edwin de Waard, junior medewerker financiële administratie, IT Control & Support

*6 januari 2001*

Dirk Neessen, infrastructuur-specialist, OS/Infrastructure

*15 januari 2001*

Ton van Gessel, IT Strategy & Architecture

*22 januari 2001*

Marcel Bartelds, sectormanager, Operational Services

### Uit dienst

*1 december 2000*

Titia Jonkman, Robert Vierhout, Joost van de Wiel

*20 december 2000*

Ruben Ramdaras

*1 januari 2001*

Martien Aben, Rob Buijtendijk  
Martin van der Elst, Peter Fontijne  
Remko Gerssen, P.C.L.J. Janssen  
Theo Kiewiet

1 februari 2001

René van Dam, Ger Zethof

## Overgestapt

27 november 2000

Jennie ten Hoeve, overgestapt van Organisatie & Communicatie naar Marketing IPS (Office Manager)

### Bankstel

Op 24 januari 2001 zijn Daniëlle Jansen en René Engelbart met elkaar getrouwd.

## Autoleaseregeling

Sinds 1 januari kent Fortis Bank Nederland een geïntegreerde leaseregeling. Belangrijkste kenmerken zijn:

- veelvuldig zakelijk gebruik (bestendig meer dan 10.000 km zakelijk gebruik per jaar);
- autokeuze gekoppeld aan normleasebedragen per functiegroep, dus functieniveaugebonden vergoeding.

De algehele coördinatie en het operationeel beheer zijn belegd bij het Leasebureau, huispostcode R04.RA.09.A. Informatie over de regeling en de procedures vind je in de personeelsgids op i-net, op de site van HR Fortis Bank.

Binnen Information Services ligt de coördinatie bij John Peters, huispostcode W03.03.15. Aanvragen lopen dus via hem, nadat door leidinggevenden voor akkoord is getekend. De eindfiantering is belegd bij Bert Schoenmakers.

3 december 2000

Remco Kolmsberg, overgestapt van OS/Infrastructure naar Curaçao

1 januari 2001

Henk Dirven, overgestapt van OS/Service Management naar IPS Informatie Management

Karin Markus, overgestapt van Organisatie & Communicatie naar secretariaat Development Woerden

Rian Varkevisser, overgestapt van secretariaat Development Woerden naar Fortis Investment Management (projectsecretaresse Information Management)

## Jubilea in maart en april

1 maart 2001

Peter de Jong, 12,5 jaar  
Antoine Knockaert, 12,5 jaar

15 maart 2001

Theo Booij, 25 jaar  
Kitty Goldstein, 12,5 jaar  
Chris Joor, 12,5 jaar

1 april 2001

René van Egmond, 12,5 jaar

20 april 2001

Ton van Putten, 25 jaar

## Klanttevredenheidsonderzoek

Information Services is bezig met een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek vindt plaats door middel van een enquête. Ook medewerkers van Information Services kunnen aan deze enquête deelnemen.

Met behulp van deze enquête wordt de kwaliteit van door Information Services geleverde diensten mede bewaakt. Daarom zal de enquête minstens één keer per jaar worden herhaald. Op basis van de uitkomsten van de enquête kunnen gerichte acties worden ondernomen om de levering van bepaalde services te verbeteren. De enquête is nu tevens een nulmeting, zodat bij een volgende enquête de effecten van het lopende verandertraject binnen Information

Services kunnen worden bepaald. Zie verder het artikel in Informail 7 van 13 februari. Hierin is beschreven hoe je deze enquête via i-net kunt oproepen en invullen. De sluitingsdatum is 2 maart.

