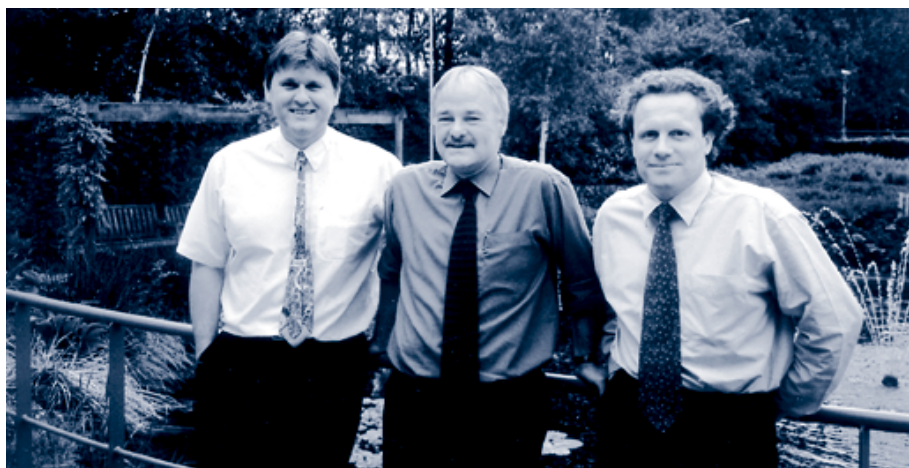
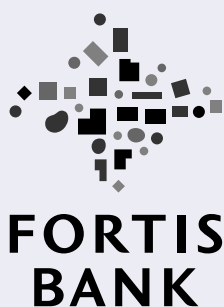


In dit nummer:

- 1 OS in verandering
- 3 Regisseurs van de dienstverlening
- 4 Structureel verbeteren van de klanttevredenheid
- 6 Functies in de gekantelde OS-organisatie
- 7 Doelstellinggesprekken: een goede warming-up voorkomt blessures!
- 8 Internet-bankieren: het Online Banking Project
- 9 Betafin zeer tevreden over upgrade EFS
- 10 Beurstransacties sneller dankzij Fidessa
- 13 Globe: de techniek
- 14 Kennismaking met Ton Hagens
- 15 Automatiseringscommissie 25 april 2001
- 17 De Palmpilot
- 18 Nieuwe raamovereenkomsten Detachering & Projecten ISE
- 18 Huisvesting Information Services
- 20 Websphere, de nieuwe standaard voor e-commerce
- 22 Zonder RFC doet u niet mee
- 23 Gratia (afscheid Frans Maas en Rinus Degeling)
- 23 Spreekuur bedrijfsarts Woerden
- 24 Personeel & Organisatie (personalia en interne vacatures)
- 24 Colofon



René van Vliet, Loek Bles en Daniel Crawley stonden aan de wieg bij de geboorte van het klantteam-nieuwe-stijl. Zie het artikel op pagina 3.

OS in verandering

"Hoe staat het met het Focus-project? Gebeurt er wel iets?" Met deze vraag opende Gertjan van der Leer zijn presentaties voor de medewerkers van OS.

Er gebeurt wel degelijk iets, en zelfs erg veel. We hebben alleen een lange aanloop genomen, aldus Gertjan. Deze

aanloop is vorig jaar begonnen met het zogeheten 100-dagenproject. De conclusie was dat we meer procesmatig moeten gaan werken. Dat wil zeggen: meer gericht op de diensten die we leveren. En dat betekent dat de organisatie moet worden aangepast.

De opdracht om deze organisatieverandering voor te bereiden, is gegeven aan een Change Team onder leiding van Bas van den Bout. Dit Change Team heeft de afgelopen maanden verschillende pilots gestart. Ook is er gekeken naar de rol van het klantteam en de servicemanager die daarin opereren.

Bij ISE kennen we klantteams, bestaande uit een accountmanager, een developmentmanager en een servicemanager. Dat klantteam speelt tot nog toe vooral een rol als bemiddelaar tussen klant en ISE. Die rol zal veranderen: de klantteams komen 'in the lead'. Ze zullen gaan optreden als regisseur van de dienstverlening van geheel ISE.

Focus in de kijker

Expertise verschijnt maar één keer per maand. Gelukkig is er ook nog i-net. Een snel en interactief medium.

Ook Focus IS is op i-net vertegenwoordigd. Wie bij wil blijven, kijkt regelmatig 'In de kijker'.



Pilots

De veranderende rol van het klantteam vraagt om een aanpassing van de organisatie. Met name bij OS, omdat Development en Account Management in feite al naar de klant zijn georganiseerd. Om de organisatieverandering bij OS voor te bereiden, hebben er diverse pilots plaatsgevonden.

De inrichting van werkplekken wordt op dit moment grotendeels gestuurd vanuit Woerden. Uit de pilots is gebleken dat dit veel beter kan gebeuren vanuit de locaties van Fortis Bank zelf. Daarom zal er op elk van de zes hoofdkantoren een locatieteam komen, dat verantwoordelijk is voor het plaatsen van pc's, printers enz.

Ook de medewerkers van de Service Desk zullen voor een deel op locatie worden geplaatst, zodat ze rechtstreeks contact hebben met de klant. Net als de medewerkers voor de inrichting van de werkplekken, worden de Service Desk-medewerkers aangestuurd door de locatieteamleider. Een ander deel van de Service Desk blijft centraal werken. Klantgericht werken zullen we ook terugzien op het gebied van de dagelijkse processen. Voor elke businessline komt er een procesbeheerteam. Zo'n team is het aanspreekpunt voor alle operationele applicaties en informatiesystemen van de businessline. Ook op expertisegebieden zijn er pilots gestart. Bijvoorbeeld op het gebied van connectivity, waarin onderdelen van Infrastructure en CSM nu al met elkaar samenwerken.

Veranderende organisatie

Diverse pilots zijn inmiddels afgerond. Het wordt nu tijd om de resultaten ervan te vertalen naar de reguliere organisatie. Dit zal in een aantal tussenstappen gebeuren. De eerste stap wordt op 1 juni genomen voor de processen Werkplekken en Service Desk. Daarna komen de andere processen aan bod. Die worden vanaf september op dezelfde manier aangepakt.

De omvorming van OS zal plaatsvinden op projectbasis, omdat de veranderingen ook moeten worden afgestemd met de ondernemingsraad. Vanzelfsprekend zal er zorgvuldig worden omgegaan met personele gevolgen, zoals standplaatswijzigingen en veranderende functies.

Vanaf 1 juni zal de nieuwe organisatie dus stapsgewijs worden ingevoerd. De pilots worden omgezet naar lijnactiviteiten. Voor Werkplekken zal dit gebeuren onder leiding van Hans van de Kamp, voor de Service Desk is dat Linda Tijmes. De Servicemanagers zullen ook als separaat onderdeel van de organisatie voorkomen. Jan Engberts zal de Servicemanagers blijven aansturen.

De rest van de OS-organisatie blijft nog even zoals die is. Wel zullen er natuurlijk al bewegingen gaan plaatsvinden, bijvoorbeeld van de decentrale teams van CSM naar Werkplekken. Joop van den Berg komt hierdoor vrij; hij zal de High Range Group van Infrastructure gaan aansturen. De resterende onderdelen van CSM komen onder leiding van René van Egmond.

Professioneler

De processen vormen het uitgangspunt voor het inrichten van de nieuwe OS-organisatie. Het werk wordt zoveel mogelijk gedaan door autonome teams. Dat betekent dat er

ook weinig overhead zal zijn in de vorm van stafafdelingen.

De nieuwe organisatie zal klantgericht zijn. "Dat woord hebben we vaker gehoord," aldus Gertjan, "maar er zitten twee kanten aan. Ten eerste dat wij goed naar de klanten luisteren, heldere afspraken met ze maken en ons er vervolgens ook aan houden. Maar klantgerichtheid betekent ook dat wij kritisch kijken naar wat er door de klant wordt gevraagd. En dat we er voor zorgen dat de klant zich ook aan zijn deel van de afspraken houdt."

"We gaan professioneler werken, de expertise in de organisatie zal beter worden benut. Verantwoordelijkheden worden helder en met de benodigde bevoegdheden en middelen omringt. Het werk wordt daardoor breder en uitdagender voor de medewerkers van OS. Er gaat een hoop veranderen en we zijn met heel veel dingen bezig. Tijdens de verbouwing gaat de verkoop gewoon door. Als ik dan kijk naar het profiel van de OS-medewerker, dan heb ik maar één conclusie: het moet een superman zijn. Of een supervrouw natuurlijk."

Nico Spilt

De presentatie van Gertjan staat op het i-net van ISE, onder het menu "Projecten"



Regisseurs van de dienstverlening

"Het wordt leuker. Je weet straks nog beter voor wie je werkt, het wordt herkenbaarder. En de klant zal tevredener zijn. Dat is het uitgangspunt van al deze veranderingen."

Dit is de mening van Daniel Crawley, Loek Bles en René van Vliet. We praten met hen over de nieuwe positie van de klantteams in de organisatie, en over de aanpassingen van de organisatie zelf. De klantteams zullen voortaan 'in the lead zijn'. Dat wil zeggen dat zij verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening en voor de projecten. Zij zijn de regisseur van de dienstverlening, terwijl de lijn faciliterend is.

René van Vliet: "Het is niet zo dat alles op dit moment slecht werkt. Maar een van de kritische punten is dat ISE een groot, complex bedrijf is. We waren niet tevreden over de werking van dit bedrijf, en de klanten waren ook niet tevreden op een aantal aspecten. De vraag was: hoe maak je onze organisatie beter bestuurbaar. Het antwoord was: splits de organisatie op in een aantal klantgerichte, dedicated, afdelingen."

Op het eerste gezicht lijkt het dat de veranderingen vooral betrekking

Focus is niet alleen een OS-aan gelegenheid. Het klantteam gaat anders opereren, het krijgt een andere rol. De aanhaking naar Development zal steviger zijn. De Fortis Projectmethode gaan we niet alleen binnen OS hant eren, maar ook bij Development en Account Management. Dus ook bij de andere divisies zullen veranderingen plaatsvinden.

hebben op Operational Services. Daar wordt de komende tijd immers de hele organisatie anders ingericht. Maar de gewijzigde rol van de klantteams zal ook bij Development en Account Management effect hebben. De klantteams gaan veel meer sturen op de dienstverlening, als olie in de machine, om te zorgen dat die dienstverlening optimaal is. De organisatie van OS wordt waar mogelijk gedecentraliseerd. Zo wordt voor de orderprocessing per locatie één team ingericht. Bij wijze van pilot is dit op een aantal plaatsen al met succes gerealiseerd. Er zijn ook zaken die je niet kunt splitsen, zoals de 7x24-uurs job-monitoring. Dat blijft dus één team, maar daarbinnen worden wel procesverantwoordelijken aangewezen. De servicemanagers weten daardoor precies wie ze kunnen aanspreken voor een bepaalde applicatie.

Loek Bles: "De servicemanager krijgt in de nieuwe situatie een aantal mensen toegewezen die hij kan aansturen. In de huidige situatie is hij te veel ad hoc bezig met het oplossen van problemen. Een voorbeeld daarvan is de orderstroom. Alles wat daarin misgaat, kom nu op de servicemanager aan. In de nieuwe situatie zal er één procesverantwoordelijke zijn, die door de servicemanager kan worden aangesproken op de gemaakte afspraken. De servicemanager krijgt dus een rol met een verantwoordelijkheid op een veel hoger niveau."

René van Vliet: "Als je ons zo hoort praten, dan vraag je je misschien af: wat voor bureaucratie gaat dit worden? Maar dat is absoluut niet de bedoeling. Niet alles is te vatten in kaders en afspraken, want de context waarbinnen we bij Fortis werken verandert bijna elke dag. Maar je moet in elk geval zoveel kaders neerzetten dat de klantteamleden weten hoe ze kunnen opereren en binnen welke vrijheden."

Daniel Crawley: "Welke kamer je ook ingaat in deze organisatie: iedereen werkt hard, hartstikke hard. Waar het om gaat is dat we de gemaakte afspraken beter naleven, dat we efficiënter en effectiever gaan werken. En waar we geen afspraken hebben, gaan we die maken. Afspraken onderling, afspraken met de business. Het belangrijkste aspect van de veranderingen die we gaan doorvoeren is cultureel: afspraak is afspraak, we zijn één ISE, we hebben oog voor de klant. En het klantteam vervult daarbij de rol van regisseur van de dienstverlening."

Daniel, Loek en René in januari 2001 begonnen met hun opdracht om met voorstellen te komen om het functioneren van de klantteams te verbeteren. In het vorige nummer van Expertise vergeleken ze dit proces met de zwangerschap van een olifant. Om nog even deze beeldspraak vast te houden: de pasgeboren olifantjes staan nu te trappelen om aan het werk te gaan. Ze moeten echter nog even wachten totdat de porseleinkast anders is ingedeeld.

Nico Spilt

Structureel verbeteren van klanttevredenheid

In Expertise nummer 10 zijn de uitkomsten van het klanttevredenheids-onderzoek ISE / 2001 op hoofdlijnen toegelicht. In dit artikel wordt nader ingegaan op de uitkomsten van dit onderzoek.

Zoals reeds gemeld scoort ISE volgens 189 respondenten vanuit de verschillende metiers van Fortis Bank Nederland gemiddeld een 5,5 (op een schaal van 1 tot 10). Deze score heeft betrekking op de overall tevredenheid over het functioneren van ISE.

Deze tevredenheid is de afgelopen 6 maanden (ten opzichte van de onderzoeksperiode: februari van dit jaar) verslechterd volgens 17% van de respondenten, en verbeterd volgens 12% van de respondenten.

Met 42 respondenten heeft ISE – als klant van zichzelf – ook meegedaan aan het klanttevredenheids-onderzoek. ISE scoort gemiddeld een 5,6.

Naast een overall score zijn scores bepaald voor de verschillende services die ISE levert, zoals (werk-

zaamheden met betrekking tot) *servicedesk, werkplekken, beheer, projecten en expertise*. Daarnaast zijn scores die betrekking hebben op het *klantteam* voor het metier bepaald.

In het figuur onderaan deze pagina zijn de scores voor deze service-ru-brieken over alle metiers weergegeven.

De uitkomsten van het klanttevredenheids-onderzoek sluiten aan op klachten over services die binnen Fortis Bank reeds waren geïnventariseerd. Via dit onderzoek is meer duidelijkheid verkregen over de algehele kwaliteit van de verschillende services die door ISE aan (klanten binnen) metiers worden geleverd.

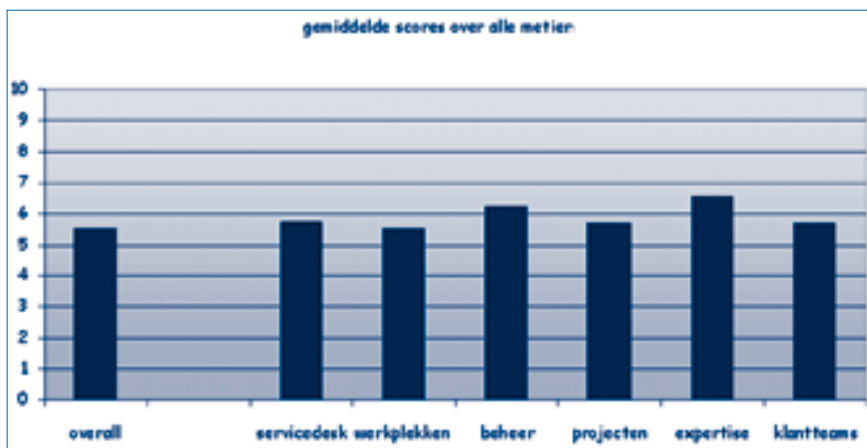
In z'n algemeenheid geldt dat de inzet, houding en expertise van de medewerkers van ISE positief wordt gewaardeerd. De beschikbaarheid van deze medewerkers vormt soms een knelpunt; zeker indien sprake is van "schaarse" expertise die binnen verschillende werk-processen benodigd is.

Verder geldt dat met name voor situaties waarbij medewerkers van verschillende teams zijn betrokken, werk-processen binnen ISE niet optimaal zijn opgezet. Dit betreft bijvoorbeeld de uitvoering van een project, en de afhandeling van incidenten (via de servicedesk of de brug) met de aanhaking van 2e-lijn-support. Binnen dergelijke werk-processen is niet altijd duidelijk welke werkwijze wordt gehanteerd en wie daarbij zijn betrokken. Gevolg is dat gevraagde services niet naar tevredenheid worden geleverd.

Uit een nadere analyse is vastgesteld dat de overall tevredenheid over het functioneren van ISE kan worden verhoogd door met name de werk-processen op het gebied van servicedesk, werkplekken en projecten te verbeteren.

Voor **servicedesk** geldt dat met name oplossingsgerichtheid en communicatie dienen te worden verbeterd. Communicatie betreft zowel de informatievoorziening naar betrokken gebruikers in geval van ernstige verstoringen (met bijvoorbeeld het netwerk of bepaalde servers), als de terugkoppeling naar een eindgebruiker bij de afhandeling van zijn/haar incident/call waarvoor 2e lijn-support noodzakelijk is.

De verbeteringen inzake **werkplekken** dienen onder andere betrekking te hebben op het aanvraagtraject (inclusief de mogelijkheid te kiezen uit PC-, printer- en telefoonmodellen die direct leverbaar zijn), de doorlooptijd van een aanvraag en de installatie/nazorg.



Voor de **projecten** dienen onder andere de voorbereiding en uitvoering beter te worden georganiseerd. Minder bureaucratisch tijdens de projectvoorbereiding en betere projectrapportages om tijdens de projectuitvoering beter te kunnen laten sturen op (eventuele afwijkingen in) planning dan wel budget.



Verder geldt dat met elk metier duidelijke afspraken dienen te worden gemaakt over de verschillende services die ISE levert en daarbij van toepassing zijnde service-levels. Dit betreft bijvoorbeeld alle werkzaamheden die bij de levering van een standaard-pc worden uitgevoerd, en de daarbij geldende maximale doorlooptijd (vanaf aanvraag tot en met installatie/nazorg).

Over alle services en bijbehorende service-levels wordt periodiek via het klantteam aan metiers gerapporteerd. Hiermee wordt metiers de gelegenheid geboden om te sturen op de services die aan hen worden geleverd.

Op basis van dergelijke service-reviews kan ook beter sturing worden gegeven aan de verwachtingen (lees ook: tevredenheid) bij een metier over aan hen geleverde services. Alleen een jaarlijks klanttevredenheids-onderzoek, al dan niet aangevuld met concrete klachten, is niet toereikend om zicht te verkrijgen

op alle verbeteringen die voor klanten (binnen metiers) noodzakelijk zijn.

Momenteel vindt via de klantteams een terugkoppeling van de uitkomsten van het klanttevredenheids-onderzoek naar de verschillende metiers plaats. Bedoeling hiervan is duidelijk te maken welke verbeteracties reeds in het kader van FOCUS – IS worden opgepakt. Via de klantteams kunnen nog aanvullende verbeteracties die voor een bepaald metier noodzakelijk zijn, worden geïnventariseerd.

Idealiter blijkt in overleg met elk metier dat geen aanvullende verbeteracties nodig zijn, en heeft het metier het vertrouwen dat vanuit FOCUS – IS de belangrijkste knelpunten worden opgelost.

De genoemde verbeteracties worden tezamen met andere verbeteracties (ook met betrekking tot beheer, expertise en klantteams) binnen FOCUS – IS opgepakt. In het kader van FOCUS – IS worden bepaalde werkprocessen zelfs grotendeels

vernieuwd om ervoor te zorgen dat bepaalde services marktconform worden geleverd.

Een van de doelstellingen van FOCUS – IS is het structureel verbeteren van de klanttevredenheid; de uitkomsten van dit onderzoek vormen een zogenoemde nulmeting. En volgend jaar wordt het klanttevredenheids-onderzoek herhaald, waarbij dan ook de effecten van FOCUS – IS worden gemeten.

Namens het MT ISE heeft Bert Schoenmakers aangeven dat bij een volgend klanttevredenheids-onderzoek de score voor de overall tevredenheid (over het functioneren van ISE) minstens een 7,0 dient te zijn.

Voor meer informatie over de uitkomsten van klanttevredenheids-onderzoek ISE kun je contact opnemen met Bob Zuidema (83612), Thom van Hesteren (75390) en Theo Klein Paste (41410).

Thom van Hesteren

Functies in de gekantelde OS-organisatie

De eerste kantelingen binnen OS gaan plaatsvinden. De pilotomgevingen worden neergezet in een nieuwe (project)organisatie. Hierbij is sprake van een overgangsmodel, waarbij de nieuwe aanpak samen gaat met de oude organisatie. Er is voor dit overgangsmodel gekozen, omdat de veranderingen naar de definitieve organisatie dermate groot zijn, dat bij onmiddellijke invoering ervan, de continuïteit van de bedrijfsvoering, hinder zou kunnen ondervinden.

Na advies van de OR zal in de loop van dit jaar deze (project)organisatie overgaan naar de nieuwe formele organisatie. Zoals tijdens de presentaties van Gertjan van der Leer aangekondigd, zal een en ander vanaf 1 juni van toepassing zijn. Dit betekent dat vanaf die datum, groepen medewerkers vanuit de lijn- of pilotorganisatie naar de (project)organisatie overgaan. Wat betekent dit nu voor de OS-medewerkers en het OS-functiegebouw dat we net hebben opgebouwd en waar eenieder is ingedeeld?

Functies blijven en medewerker volgt werk

Voor een groot deel van de OS-medewerkers heeft de organisatiekanteling geen functiewijziging tot gevolg. De functies worden nu echter aan een proces gekoppeld. Bij de kanteling geldt het principe 'medewerker volgt werk'. Wel kunnen omstandigheden veranderen, zoals in sommige gevallen een andere standplaats en/of een andere leidinggevende.

Functies vervallen en medewerkers krijgen een andere functie

Mogelijk zal van een aantal medewerkers de functie vervallen. Samen met deze medewerkers gaat het management/HRM op zoek naar een andere passende functie. De nodige zorgvuldigheid wordt hierbij in acht genomen.

Zo is het uitgangspunt dat zodra het erop lijkt dat een functie gaat vervallen, dit besproken wordt met de medewerkers die op de betreffende functie zijn ingedeeld. Zo krijgen zij de gelegenheid om ook zelf uit te kijken naar een passende nieuwe functie. Daarnaast vinden met deze medewerkers gesprekken plaats samen met de leidinggevende en HRM-consultant om ambities, belangstelling en mogelijkheden zo vroeg mogelijk in beeld te hebben.

Bij de selectie van medewerkers voor nieuwe of bestaande functies hebben medewerkers waarvan de functie is vervallen, als ze de benodigde competenties hebben, voorrang op andere kandidaten voor die functie.

Functies ontstaan en iedereen kan hierop solliciteren

In de nieuwe OS-organisatie zullen ook een aantal nieuwe functies ontstaan. We hoorden tijdens de presentatie van Gertjan al over de locatieteamleider. Op dit moment is nog niet precies aan te geven welke nieuwe functies zullen ontstaan en hoeveel. Ook zullen een aantal functies sterk veranderen, zelfs zodanig dat ze als 'nieuwe' functies worden gezien.

Naarmate de pilots worden afgerond, zal dit beeld duidelijker worden. Wel

zijn nu alvast een aantal afspraken gemaakt op MT-niveau om ook met nieuwe functies of sterk veranderde functies en benoemingen hierop zo zorgvuldig mogelijk om te gaan. Alle nieuwe functies worden intern als vacature gepubliceerd. Iedereen heeft de gelegenheid hierop te reageren.

Dit betekent NIET dat iedereen weer opnieuw moet solliciteren. Iedereen MAG solliciteren op de nieuwe functies.

Met medewerkers die in de huidige organisatie een functie hebben die sterk overeenkomt, of lijkt te komen, met de nieuwe, te publiceren functie, wordt altijd een gesprek gevoerd. In dit gesprek wordt gesproken over wat er aan de functie veranderd is en als deze medewerker (in potentie) past op deze functie komt hij voor deze functie in aanmerking.

Selectie

De leidinggevende stelt in samenwerking met HRM de nieuwe functiebeschrijvingen voor de nieuwe functies op. Deze worden beschreven op hoofdlijnen en de benodigde competenties worden vastgesteld. Er wordt naar gestreefd om aan elke nieuwe functie die 'op de paal' gepubliceerd wordt, een indicatieve functiegroep mee te geven.

De definitieve functiegroep kan pas worden vastgesteld als de gehele organisatie in beeld is en een zorgvuldige functieweging heeft plaatsgevonden. Een afgegeven indicatie is dus niet definitief.

Uitgangspunt is dat met alle 'sollicitanten' gesprekken worden gevoerd

door de leidinggevende en de HRM-consultant. Bij een (te) groot aantal reacties kan misschien niet met iedereen gesproken worden. Dan wordt door leidinggevende en HRM-consultant een voorbereidende zogenaamde papieren selectie gepleegd, die moet resulteren in een short-list met mogelijke kandidaten.

Na de selectie van de medewerker op de nieuwe functie, door middel van de matching van het competentieprofiel van de functie en de competenties van de medewerker, zal de (project)benoeming plaats vinden. Voordat formeel invulling kan worden gegeven aan de functie moet eerst de OR zijn advies hebben gegeven.

Ontwikkelplannen

Daar waar uit de matching van het profiel van de functie met het profiel van de medewerker blijkt dat deze niet in alle opzichten op elkaar aansluiten, kan in sommige gevallen, onder de voorwaarden van een ontwikkelplan, toch tot (project)benoeming overgegaan worden.

Eerste organisatiekanteling bij Service Desk en Werkplekken

Bij de Service Desk en Werkplekken wordt gestart met het plaatsen van medewerkers in de nieuwe organisatie vanuit het principe 'medewerker volgt werk'. Daar waar nieuwe functies ontstaan of sterk veranderen worden vacaturemeldingen gemaakt en gepubliceerd. Tevens worden voor de selectie en eventuele opleiding van de medewerkers competentieprofielen opgesteld van de nieuwe functie.

Voor deze trajecten zijn Hans van der Kamp en Linda Tijmes verantwoordelijk. Zij worden hierbij geadviseerd en ondersteund door de aan hen toegevoegde HRM-consultant, Daniëlle Engelbart.

Voor de OR wordt een notitie (deeladviesaanvraag) opgesteld waarin de eerste wijzigingen worden beschreven.

Tenslotte: HRM verandert mee

Ook de HRM-organisatie zal op enig moment op de nieuwe OS-organisatie worden aangepast. Tot dat moment geldt dat de 'oude' leidinggevenden hun 'oude' HRM-consultant houden en de Changeagents de aan hen toegevoegde HRM-consultant. Daar waar een nieuwe sector of afdeling binnen OS ontstaat (zoals per 1 juni 2001

Werkplekken en Service Desk) zal een - veelal tijdelijke - koppeling aan een HRM-consultant plaatsvinden.

Met vragen over dit onderwerp kun je terecht bij je leidinggevende of HRM-consultant.

Riet van der Vliet, Yvette Straver (O&C)

Doelstellinggesprekken: een goede warming-up voorkomt blessures!

Dit jaar zullen er naast de prestatiedoelstellingen ook gedragsdoelstellingen met medewerkers worden afgesproken. Deze gedragsdoelstellingen moeten in de lijn liggen van de ISE-breed vastgestelde metiercompetenties, namelijk: klantgerichtheid, verandergerichtheid, communicatief en verantwoordelijkheid. Voor OS zijn de competenties 'aandacht voor mensen' en 'professionaliteit' toegevoegd. Voor SAM is gekozen voor samenwerkingsgerichtheid, prestatiegerichtheid en communicatief als divisiecompetenties.

Omdat het opstellen van gedragsdoelstellingen soms lastig is, hebben er in april een aantal workshops plaatsgevonden voor OS-leidinggevenden om hen hierop goed voor te bereiden. In de workshop stond het opstellen van gedragsdoelstellingen op basis van de metiercompetenties en het voeren van het doelstellinggesprek centraal. Het oefenen met het opstellen van doelstellingen voor onze niet bestaande medewerker 'Piet Paaltjes' gaf een leuke en zinvolle discussie tussen de leidinggevenden onderling.

Het bleek dat gedragsdoelstellingen moeilijk meetbaar te maken waren, maar dat gedrag eerder waarneembaar is. Doordat men elkaar hielp bij het opstellen van de doelstelling kreeg deze meer inhoud en gaf het de

mogelijkheid te toetsen of deze concreet genoeg beschreven was. Naast het opstellen van de doelstellingen heeft men het voeren van doelstellinggesprekken als zeer nuttig ervaren. Er werd aandacht besteed aan de voorbereiding, de structuur en de inhoud van het gesprek. Een eye-opener was dat niet alleen van de leidinggevende verwacht mag worden dat hij/zij zich voorbereidt op het gesprek, maar zeker ook van de medewerker.

De tips en handvaten, maar met name de persoonlijke feedback op de gesprekken, leverden leidinggevenden houvast op voor de te voeren gesprekken. Wel werd door veel deelnemers aangegeven dat meer oefening in het voeren van gesprekken op prijs zou worden gesteld.

Heb je als leidinggevende deze workshops gemist, maar zou je wel ondersteuning willen krijgen, schroom dan niet om bij je HRM Consultant langs te gaan. Bij voldoende aantal deelnemers is het mogelijk om nog een workshop te organiseren, geef dus aan als je hier behoefte aan hebt.

Op het i-net van ISE staat veel informatie over prestatieplannen en beoordeling. Kijk onder het menu "Projecten".

Internet-bankieren:

Het Online Banking Project

Binnenkort wordt het Online Banking systeem opgeleverd. Fortis Bank realiseert daarmee elektronisch bankieren via Internet voor particuliere klanten. Het nieuwe state-of-the-art systeem zal de huidige oplossing (PC-Banking) volledig gaan vervangen.

In 1999 is onder de vlag van de Generale een project gestart om Internet-betalen en -beleggen voor de particulier mogelijk te maken. Hierbij werd gebruik gemaakt van de beveiligingstechnieken zoals deze ook voor Money Manager voor Windows ontwikkeld zijn. De klant krijgt hierbij een smartcard met pincode en een smartcard reader.

Na de start is er door vele medewerkers hard gewerkt om het systeem te ontwikkelen. Als gevolg van de fusie was een 'heroriëntatie' op inhoud en planning noodzakelijk. Immers, we spreken in Fortis Bank-verband over andere aantallen cliënten en andere achterliggende systemen dan oorspronkelijk was voorzien.

Inmiddels zijn we zover dat het systeem in productie gaat draaien. Een Internet-applicatie vereist een heel zorgvuldige invoering. Aangezien uiteindelijk de klanten en niet de Fortis-medewerkers het systeem gebruiken, worden er hoge eisen gesteld aan gebruikersvriendelijkheid, beschikbaarheid en beveiliging.

Natuurlijk is hier bij de ontwikkeling rekening mee gehouden, maar het echte 'goede gevoel' kun je pas krijgen als er een behoorlijke tijd productie wordt gedraaid. Dit geldt niet alleen voor de ISE-processen en -systemen, maar ook aan gebruikerszijde moeten de processen heel goed

lopen. Als bijvoorbeeld de helpdesk voor de klanten de vragen niet aankan, heeft dit direct gevolg voor het gebruik van het systeem en de beoordeling ervan door de klanten.

Pilot betalen

Om de invoering soepel te laten verlopen, starten we binnenkort met een 'pre-pilot betalen'. Tijdens deze pre-pilot wordt de betaalfunctionaliteit van het systeem gebruikt door ruim 40 Fortis-medewerkers. Voor de betaalfunctionaliteit zijn er koppelingen ontwikkeld met het TOT-systeem en later, na de fusie, ook met het SPRINT-systeem.

Doel van de pre-pilot is vooral om ervaring op te doen met de beschreven processen, de capaciteit te meten en de kinderziektes uit het systeem te halen. Ook een echte 'hackerstest' door KPMG is onderdeel van de pre-pilot, om zodoende een laatste controle te laten uitvoeren op de beveiliging van het systeem.

Als de pre-pilot goed verloopt, is de volgende stap een echte pilot betalen. Tijdens deze pilot gaan steeds meer Fortis-medewerkers het systeem gebruiken. Als alles goed verloopt zullen de eerste 'echte' klanten in september benaderd worden om zich aan te melden voor het gebruik. In het marketing-introductieplan is hiervoor een instroomscenario beschreven, waarbij we stapsgewijs het aantal klanten zullen laten

groeien. Dit jaar tot ongeveer 20.000 gebruikers, in 2002 zal de groei versneld worden naar 60.000 klanten en meer.

Pilot beleggen

Als de pre-pilot betalen goed verloopt, zal er snel daarna een pre-pilot beleggen starten, waarna ook voor beleggen een echte pilot wordt gestart. Voor het beleggen is een koppeling gemaakt met het Europort-systeem.

De koppeling is nu nog niet geschikt om grote aantallen gebruikers van deze functionaliteit gebruik te laten maken. Verwacht wordt dat eind van het jaar een nieuwe koppeling beschikbaar is, waarna het aantal gebruikers voor beleggen ook sterk kan groeien.

Taskforce Online Banking

Tijdens de verschillende pilots moet het beheer goed geregeld zijn. Een Internet-applicatie moet in principe dag en nacht gebruikt kunnen worden. Het beheer van een complex systeem als Online Banking is erg lastig.

Het Online Banking-systeem zelf draait op het Compaq (Tandem) systeem en heeft koppelingen of maakt gebruik van vele infrastructurele componenten en applicaties. Enkele daarvan zijn TOT, SPRINT (via Stratus), Europort, TijdBeursMedia (koersen), CSNet (provider) en Authenticatieservers.

Je kunt je voorstellen dat als één van de componenten niet correct functioneert, het Online Banking-systeem niet functioneert. Het is dus van groot

belang om het beheer van het totale Online Banking-proces (en dus niet alleen het systeem op de Compaq!) goed te verzorgen. Om het beheer van het gehele proces binnen Operational Services in te richten is een Taskforce in het leven geroepen.

Het Online Banking-project wordt, in het kader van FOCUS, ook gebruikt om het werken met 'procesbeheerders' binnen ISE-OS uit te testen. Als procesbeheerders voor Online Banking zijn Herman Elderson en Frans Streur bezig om dit verder in te richten. De



Taskforce heeft voor een sterke verbetering in het beheerproces gezorgd. De taken van de Taskforce zullen binnenkort in de reguliere organisatie worden ondergebracht.

Meer informatie

Aangezien we niet in één keer alles van het Online Banking-systeem

kunnen behandelen, zullen we in volgende uitgaven van Expertise verder ingaan op de applicatie zelf, de infrastructuur en de beveiliging.

*Etienne Gmelich Meijling,
projectmanager Online Banking*

Betafin zeer tevreden over upgrade EFS

Betafin is een relatief kleine maar speciale klant van Information Services. Betafin verzorgt de card-afhandeling van de Bijenkorf. De klantkaarten van dit concern (Bijenkorf en Hema) worden geregistreerd op het cardmanagementsysteem dat bij Information Services draait. Net als VISA is Betafin recent overgegaan op een nieuw systeem van de firma Entracard.

Onlangs is een nieuwe release van dit systeem (EFS) in gebruik genomen. Zoiets is altijd weer een spannende gebeurtenis voor de beheerders en andere betrokkenen. Op een vroege maandagochtend, om 6 uur, is men

gestart met het in productie zetten van de nieuwe release, nadat er de week daarvoor de nodige voorbereidingen waren getroffen. Aan het eind van de ochtend gaf de klant, na uitvoerig testen, de "go" af.

Vervolgens was het wachten hoe de nieuwe release zich tijdens de batchverwerking, 's avonds en 's nachts zou gedragen. Daar had men voldoende vertrouwen in, maar voor de zekerheid was er toch een verhoogde dijkbewaking afgeroepen.

Dat alles uitstekend is verlopen blijkt uit een mailtje en vooral uit de taart die de betrokkenen in ontvangst

mochten nemen. De taart kunnen we niet laten zien, maar het mailtje wel:

Ik weet dat jullie in de afgelopen dagen hard gewerkt hebben aan de upgrade 3.00 naar 3.01 voor de productie-omgeving en wil iedereen namens Betafin en het CMS-projectteam hartelijk danken voor de getoonde goede inzet. Mede hierdoor lijkt de upgrade zonder problemen te verlopen en hebben we een belangrijke mijlpaal voor Betafin gerealiseerd. Nogmaals dank en de taart komt eraan! - Paul Spit.

Ben Sluis

Beurstransacties sneller dankzij Fidessa

Fortis Bank klaar voor de nieuwe beurzen

Niet alleen de banken worden voortdurend groter en internationaler. Ook andere instituten kijken steeds vaker over de landsgrenzen heen. Bijvoorbeeld de beurzen in Europa. Een voorbeeld daarvan is Euronext. Dit is een samenwerkingsverband van de aandelenbeurzen in Parijs, Brussel en Amsterdam, dat in de loop van 2001 gestalte krijgt.

Een nieuwe beurs betekent ook dat er nieuwe handelssystemen komen. En dat heeft weer gevolgen voor de handelaren zelf, waaronder Fortis Bank. Alle systemen moeten immers naadloos op elkaar aansluiten.

Op 21 mei is de Brusselse vestiging van Euronext van start gegaan. Fortis Bank was er klaar voor, want op dezelfde datum is Fidessa in gebruik

Op dit moment wordt Fidessa gebruikt voor orders die vanuit het Belgische kantorennet en vanuit de Dealingroom naar Euronext Brussel gaan. Dit najaar zal Euronext Amsterdam in de lucht komen. Vanaf dat moment zullen ook Nederlandse orders via Fidessa worden verwerkt. Aansluiting met andere beurzen is onderweg: Nasdaq Europe is voorzien op 8 juni. Er zullen nog andere beurzen volgen, zoals Xetra Frankfurt, Euronext Parijs en de London Stock Exchange. Daarnaast wordt er nog gekeken naar het aansluiten van brokernetwerken waarmee direct een groot deel van de markt kan worden bereikt. Gedacht wordt aan Bloomberg Tradebook en Reuters Intertrade Direct (RITD).

genomen. Fidessa is een programma dat orders verzamelt en doorsluisst naar de beurs. Tevens kunnen de handelaren in de Dealingroom met Fidessa het totale orderboek beheren.

Een grote naam

Achter dit alles gaat een groot project schuil. En bij een groot project hoort een grote naam: Globe. Globe staat voor Global Online Brokerage. De opdrachtgever is Investment Bank, onderdeel van Merchant Bank. Fidessa is het eerste onderdeel van dit project. Er zullen nog diverse andere onderdelen volgen.

Bij Globe zijn veel disciplines betrokken, zowel uit diverse metiers als uit verschillende landen. Wij spraken met de twee ISE-projectmanagers: Paul van der Putten en Alain de Jonghe. Zij vertegenwoordigen respectievelijk ISE Nederland en België.

Paul: "Het project is gestart binnen Investment Bank. Zowel in Nederland als in België had men behoefte aan een nieuw trading systeem, waarmee men heel snel en flexibel kon handelen op de beurzen. Al gauw werd besloten om naar één pakket te kijken en om een gezamenlijke omgeving neer te zetten voor de hele Investment Bank. Door samen te werken ben je naar de markt toe sterker dan als twee afzonderlijke onderdelen."

Alain: "In eerste instantie was het de bedoeling om een oplossing neer te poten voor Investment Bank, maar het project is inmiddels uitgedijd. Gezien dat het telkens gaat over marktconnectiviteit en aansluiting naar de verschillende beurzen, hebben we geprobeerd tot een globale oplossing te komen voor Fortis Bank. Hierbij bieden wij de marktconnectiviteit aan naar de verschillende beurzen, voor alles wat zich binnen Fortis Bank afspeelt."

Gemeenschappelijk platform

Al gauw was men het eens over het aan te schaffen pakket: Fidessa, van leverancier Royal Blue. Vervolgens werd besloten om het pakket op één gemeenschappelijk platform te installeren, en wel in het datacenter in Woerden. Dat betekent dat transacties uit het Belgische netwerk, bestemd voor Euronext in Brussel, via Woerden lopen. Als uitwijk fungeert het datacenter in Utrecht. Globe is daarmee niet alleen een cross-border project, maar heeft ook tot gevolg gehad dat er een cross-border infrastructuur is neergelegd. Met alles wat daarbij komt kijken: denk aan netwerkbeheer, aan tools, aan security management. Daar kunnen later allicht ook anderen van profiteren.

Paul: "Veel ISE-onderdelen waren natuurlijk al van plan om samen te gaan werken. Omdat wij in een korte tijd veel moesten doen, is ons project hiervoor een aanjager geweest. Ook al zitten we in een tijd van migratie en integratie, het bleek dat er in korte tijd veel mogelijk was, zowel tussen de twee landen als tussen en binnen de twee ISE-organisaties."



De twee ISE-projectmanagers: Alain de Jonghe en Paul van der Putten.

Paul van der Putten werkt bij ISE Nederland. Normaal gesproken is hij accountmanager voor Investment Bank. Deze functie heeft hij tijdelijk neergelegd, zodat hij zijn handen vrij heeft voor het projectmanagement van Globe.

Alain de Jonghe werkt bij ISE België. Daar is de ISE-organisatie iets anders ingericht dan in Nederland. Men kent daar geen accountmanagement; in plaats daarvan werken de ISE-onderdelen dedicated voor bepaalde bedrijfs-onderdelen van Fortis Bank. Voor Alain zijn dat de business units Financial Markets en Investment Bank.

Grote partij of geen partij

De eerste helft van het jaar 2000 is gebruikt om het project voor te bereiden. Er zijn veel presentaties gehouden voor allerlei geledingen binnen de bank. Het belangrijkste doel was om duidelijk te maken dat we als Fortis Bank maar twee keuzes hebben: een grote partij zijn binnen deze markt, of geen partij zijn en onze beursorders via andere banken laten lopen. Uiteindelijk is op het hoogste niveau van Fortis besloten dat we een grote partij willen zijn. Toen kwam ook het budget vrij om met Globe van start te gaan.

Erg veel tijd was er niet, omdat begin maart 2001 de eerste beurs live zou gaan. Deze datum zouden we wel hebben gehaald, aldus Paul en Alain, maar het kwam niet ongelegen dat de beurzen zelf gingen schuiven met de datums waarop ze operationeel zouden worden. Daardoor had Fortis Bank tijd voor een extra kwaliteits-slag.

Een belangrijke partij in de markt

Paul: "Fortis Bank heeft ervoor gekozen om een speler in de markt te zijn. Alle orderstromen zullen worden gestroomlijnd naar één plek toe,

zodat we naar de beurs toe een groot volume kunnen laten zien en daarmee een belangrijke partij kunnen zijn."

Alain: "Zoals in elk project heb je vooraan in de curve een hobbel waarin je veel kosten moet maken om de zaken operationeel te krijgen. Je moet je infrastructuur op poten krijgen, je moet servers aankopen enz. Maar uiteindelijk zie je die curve teruggaan. Dan krijgt de kostenbesparing de overhand die wordt opgebracht door synergie, door minder kosten van operations."

Paul: "Tot nog toe had Fortis Bank op allerlei plaatsen binnen de bank beurslidmaatschappen, en op een stuk of tien plaatsen hadden we de bijbehorende apparatuur staan. Dat moest allemaal worden doorberekend in de kostprijs. In een snel bewegende markt verlies je daardoor snel je concurrentiepositie. Daarom is besloten om alles op één plek neer te zetten, in dit geval in Woerden met een uitwijk naar Utrecht. Daardoor houden we het beheersbaar en kunnen we de kosten fors beperken. En als de kosten laag zijn, zijn we een interessante partij in de markt."

Wat is standaard?

De basis van het systeem is weliswaar een standaardpakket - Fidessa - maar wat is standaard?

Alain: "Je hebt een basis-infrastructuur nodig: servers, telecommunicatie, middleware om te communiceren met andere systemen. Vervolgens wordt op de servers en de werkstations software gezet die gebaseerd is op het pakket Fidessa. Maar dat pakket moest worden geconfigureerd aan onze eigen noden en aan de noden van de markt. Het is geen totaalpakket dat je off the shelf koopt. We moesten bruggen leggen naar onze eigen systemen, we moesten interfaces bouwen. En we moesten zorgen voor synchronisatie tussen wat vooraan in de ketting gebeurt en wat achteraan verwerkt moet worden."

Wordt Fortis een internetbank?

Kunnen klanten straks rechtstreeks via internet orders aanbieden aan de beurs? Dat is geen onderdeel van dit project, aldus Paul, maar in het kader van de e-commerce-activiteiten van de bank is dit zeker denkbaar. "Als er in het portal van Fortis Bank een effecteninvoerscherm komt, zal dit aan ons systeem worden gelinkt. Andere banken hebben al een oplossing waarbij je via internet je orders kunt invoeren. Op termijn zal dat ook bij ons zo zijn."

Alain: "In Brussel gaan we van start met 40 werkstations en in Amsterdam met 50. Dat zal geleidelijk verder groeien. De bedoeling is ook om het aantal locaties uit te breiden. Ook de orderstroom die via de retailbank in België binnenkomt zal via Fidessa op de markt worden aangereikt. Daar zitten ook homebankiers en internetgebruikers op. Dus via de retailbank halen we ook al een stuk internetactiviteit binnen."

Een eerste stap

Fidessa is een eerste stap in de optimalisering van het orderproces. Er volgen nog projecten die zich op de rest van de verwerking toespitsen (clearing & settlement, bewaring).

Een volledige zelfbedieningsbank zal het echter nooit worden. Kleine orders worden door Fidessa rechtstreeks naar de beurs gestuurd en uitgevoerd. In de backoffice wordt een nota aangemaakt, en de positie van de klant wordt automatisch bijgewerkt. Daar heeft niemand meer omkijken naar.



Grotere orders worden afgevangen door het systeem. Dat zijn orders waarmee traders hun voordeel zouden kunnen doen om een betere prijs te verkrijgen, of orders die zo groot zijn dat ze de markt te veel zouden beïnvloeden als ze in één keer worden uitgevoerd. Deze orders worden automatisch doorgeleid naar een trader op de dealingroom, die ze vervolgens in behandeling neemt.

Een belangrijke verbetering is dat orders nu nog maar één keer hoeven te worden ingevoerd. In IT-jargon: het straight through processing (STP). Hoe vaker een order moet worden overgetypt, of hoe meer andere menselijke handelingen nodig zijn, hoe meer kans op fouten. Die fouten moeten weer worden hersteld. Dat kost geld en tijd, en het levert ontevreden klanten op.

Fantastisch project

Sinds 21 mei worden alle Belgische orders afgehandeld door een systeem dat in Nederland staat. Hoe kijkt men daar vanuit België tegenaan?

Alain: "Dat kan ervaren worden als een cultuurschok, maar dat zal

gaandeweg verdwijnen. Uiteindelijk worden er over allerlei markten inputstromen en outputstromen gekoppeld. Ik ben ervan overtuigd dat tegen het eind van dit jaar nog maar weinig mensen bekommerd zullen zijn waar de machine staat. Als de machine maar draait, ons connectiviteit geeft en een goede service aanreikt."

Paul: "We werken heel nauw samen met de business en met de andere onderdelen binnen ISE, zowel in Nederland als in België. Binnen ISE is dat met onder andere Middleware, Networking, Security, Midrange, Operations en bestaande structuren zoals klantteams en dealingroombeheerteams. Dat gebeurt in een heel prettige en open sfeer. Communicatie is in dezen het absolute toverwoord. In zo'n groot project met deze impact is het constant informeren van mensen uiterst belangrijk. Het elkaar laten weten wat de voortgang is en wie, wat, wanneer moet doen, cross border is waar het om draait. Het is bovenal een fantastisch project om aan mee werken."

Nico Spilt

Globe:

de techniek

Op 21 mei was het zover: Euronext Brussel ging van start. Later dan aanvankelijk de bedoeling was, omdat de systemen van de beurs niet op tijd klaar waren. Daardoor konden ook de klanten van de beurs, waaronder Fortis Bank, hun eigen systemen niet op tijd gereed hebben.

Dat het allemaal langer heeft geduurd is niet zo verwonderlijk: Euronext is een nieuwe organisatie, en ook de systemen en gebruikte protocollen zijn nieuw. Een van de problemen was het feit dat Euronext te laat was met het leveren van zogeheten dongle's. Zonder deze apparaatjes - die op de parallelle poort van de servers moeten worden aangesloten - is het niet mogelijk om transacties te autoriseren.

Voor Fortis Bank is de computerzaal in Woerden de plek waar het allemaal gebeurt. Op het dak staan schotels voor de satellietverbinding met de beurzen. In de computerzaal bevinden zich de servers die voor de afhandeling van het berichtenverkeer zorgen. Fortis Bank heeft vier "lidcodes" op

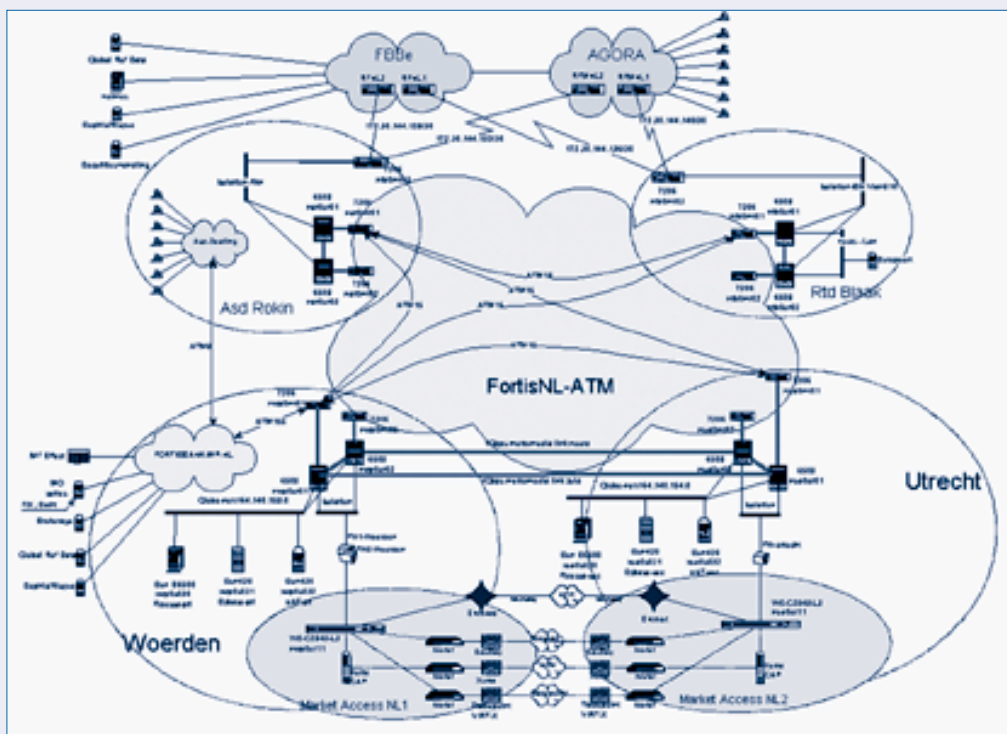
de beurzen, en voor elke lidcode is een server nodig. Bij elkaar vier dus systemen, met daarnaast vier testsystemen plus nog eens vier uitwijksystemen in Utrecht. Er is daarnaast nog een vijfde lidcode, namelijk voor Europort in Rotterdam.

Ook op het dak in Utrecht staan satelliet-schotels, zodat - mocht Woerden uitvallen - het verkeer met de beurzen ongestoord kan doorgaan. Alles is dubbel uitgevoerd, tot aan de koppen van de satelliet-schotels aan toe. Valt er een satelliet uit, dan kan een andere het overnemen. De satelliet-verbindingen zijn bedoeld voor het dataverkeer dat vanuit de beurzen binnenkomt. De landlijnen worden

gebruikt voor het orderverkeer naar de beurzen toe, dat door Fidessa wordt afgewikkeld.

Bijgaande tekening geeft een indruk van het geheel. Dit alles is ongeveer een half jaar neergezet door onze collega's van OS en anderen. Tot op het laatste moment zijn ze koortsachtig bezig geweest met het installeren en testen van systemen. Maar het draait, en daar gaat het om.

Met medewerking van Bert Wierenga (informatie), Jan Schoester (fotografie) en Fred Brilman (tekening).



Kennismaking met Ton Hagens

Ton Hagens is met ingang van 1 juni toegevoegd aan het managementteam van ISE. Hij zal zich in het bijzonder bezighouden met de ontwikkelingen op het gebied van e-commerce, iets wat hij daarvoor deed bij IPS.

Ton: "IPS en de andere metiers verwachten de komende tijd heel veel van ISE. Mijn opdracht is ervoor te zorgen dat ISE een serieuze partner wordt in de webwereld. In alle eerlijkheid: daar zijn we nu nog niet goed genoeg in, of het nu gaat om internet of intranet. Over een paar jaar wordt alles in Websphere gebouwd. Als een systeem moet worden omgebouwd of als er grote aanpassingen zijn, dan gebeurt dat in Websphere."

Elders in deze Expertise vertelt Henk Houtzager over de aanschaf van Websphere, een verzameling producten waarmee 'web-based'

systemen kunnen worden gebouwd en beheerd.

Ton: "Henk is mijn compagnon op dit gebied, mijn partner in crime. Zowel organisatorisch als architectureel gaan we een spannende tijd tegemoet. In een jaar hebben we de business iets te bieden. We hebben er dan de ontwikkelteams voor, we hebben een fantastisch mooi platform dat 7x24 uur wordt gemonitord, we hebben backoffice-koppelingen en we hebben een netwerkbedrijf dat alle aansluitingen goed regelt. Of het nou Web, WAP, SMS of e-mail is: dat interesseert ons niet, dat kunnen we straks allemaal aan. Met

enkele gerichte pilots gaan we trouwens meteen aan de slag om de fundamenten te leggen."

"Mijn opdracht is het stimuleren van ontwikkelingen. De eerste tijd zal ik mij vooral bezighouden met zaken die al lopen en met het uitbouwen van processen binnen OS, Development en Accountmanagement. Daarnaast wordt gekeken naar andere taken binnen het MT die nodig moeten worden opgepakt. Zodra dat duidelijk is wordt daar apart over gecommuniceerd."

"Aan de kostenkant moeten we zeer op onze tellen passen. Een deel van de kostenproblemen wordt veroorzaakt door het feit dat we te weinig afscheid genomen hebben van de dingen die we doen. Dat geldt voor de businesskant voor allerlei exotische producten uit het verleden, en aan de IT-kant voor de systemen die daar weer bijhoren. Voor mij is het een uitdaging om bij het opbouwen van een nieuwe Websphere-omgeving ook een aantal van

Ton Hagens is 40 jaar. Hij is inmiddels 17 jaar actief in de IT, waar hij praktisch alle functies heeft bekleed die er zijn: programmeur, systeembeheerder, informatieanalist, lijnmanager, systeemarchitect, consultant. De laatste jaren is hij actief geweest op het gebied van e-commerce. Zo is hij projectleider geweest bij het opzetten van het intranet van de Rabo, zowel het netwerk zelf als de eerste websites. In oktober vorig jaar is hij overgestapt naar Fortis.

Ton is geboren in Limburg (maar dat kun je niet horen) en heeft jarenlang in Brabant gewoond (dat kun je ook niet horen). Hij eet en kookt graag (dat kun je wel een beetje zien). Hij is getrouwd met Sandra. Ze hebben drie kinderen: een dochter van 16, een zoon van 14 en een dochter van 10.

Ton: "We hebben een fout gemaakt door ze namen te geven die alledrie op hetzelfde eindigen: Kimberley, Sidney en Withley. Als je dat snel achter elkaar uitsprekt krijg je pijn in je mond! Ik ben een gezinsmens. Ook gezien de leeftijd van mijn kinderen besteed ik hier veel tijd aan. We zijn een hockeyfamilie. De kinderen spelen alledrie hockey, terwijl ik actief ben als coach en als scheidsrechter." Het is daarom niet toevallig dat ze naast een hockeyveld wonen, en wel in Waddinxveen. Dat ligt precies tussen de drie hoofdvestigingen van ISE. Tons uitvalsbasis zal voorlopig Polanerbaan 13 in Woerden zijn.



die oude omgevingen kwijt te raken." "De hype rond e-commerce is inderdaad voorbij. Eigenlijk is het een onhandig woord voor waar wij mee bezig zijn. E-banking zou misschien beter zijn. Want de kern blijft bestaan: het web-enablen van applicaties. Die trend gaat gewoon door en komt ook op ISE af. Ik wil graag mensen enthousiast maken voor de dingen die er aan gaan komen. Werk is ook leuk. Als je met uitdagende dingen bezig bent, dan noem ik het geen eens werk. Dan is er eigenlijk geen verschil meer tussen werk en hobby."

Nico Spilt

Ton Hagens nieuw MT-lid ISE

Fortis Bank werkt aan een ICT-huishouding die gebaseerd is op een multi-channel-architectuur, geaccepteerde standaards en marktconforme hulpmiddelen. Keuzes voor standaardtools zoals Websphere en Interwoven en architecturen die uitwisseling en hergebruik van software binnen Fortis (Group) mogelijk maken, zijn belangrijke eerste stappen in deze richting.

Ook de oprichting van een vernieuwde productieomgeving is nodig, een platform dat voldoet aan de eisen die nieuwe e-commerce-toepassingen vragen zoals 7x24 uur online beschikbaarheid, maar ook het kunnen bewaken en besturen van complexe koppelingen en ketens.

Om dit, naast alle andere ontwikkelingen, te kunnen realiseren is extra management-inspanning nodig. Het MT van ISE wordt daarom vanaf 1 juni versterkt met Ton Hagens. Hij zal mede sturing gaan geven aan de ISE-activiteiten die nodig zijn om bovenstaande beweging te maken.

Ton is nu manager van de afdeling E-Banking Programmanagement binnen IPS / E-Commerce en wordt hierin opgevolgd door Patrick Huis in 't Veld.

Bert Schoenmakers

(dit bericht is op 9 mei 2001 gepubliceerd via i-net)

Automatiseringscommissie

25 april 2001

door Rob de Haas

Klantenenquête

De recent uitgevoerde klantenenquête is bedoeld als nulmeting en geeft een goed beeld over mogelijke verbeteringen. De uitkomst wordt gebruikt als meetlat waartegen de reeds in gang gezette Focus-verbeterprojecten tegen worden afgezet. De uitkomst van de enquête geeft een overall score van 5,52. Dit moet volgend jaar een 7,0 zijn. De enquête zal over ongeveer een jaar opnieuw worden gehouden. (Zie ook het artikel op pagina 4 in deze Expertise - red.)

Projectenrapportage

IPS

Het OLB-project loopt, maar de mogelijkheid tot het uitvoeren van buitenlands betalingsverkeer is eruit gehaald.

Het introduceren van nieuwe releases van Smartstream door FCO heeft binnen IPS voor veel problemen gezorgd. Een volgende release van Smartstream wordt pas uitgerold nadat het Windows Terminal Service Concept is geïmplementeerd.

MEC

Binnen het project SMS is er een bottleneck ten aanzien van de uitrol van het 'één desktop' project. De planning zal niet worden gehaald. Ook de performance van Fortrade blijft een bottleneck. Het is een pakket dat buiten ISE is ontwikkeld, waarmee niet zeker is of er op de juiste wijze van het netwerk gebruikt wordt gemaakt. Voor pakketten van derden die op ons netwerk moeten draaien, zal regelgeving worden vastgesteld.

Credits

Er zijn zorgen over het operationele beheer binnen OS. Dit zal met OS worden opgenomen door het klantteam.

Effectenbehandeling

Een van de bottlenecks betreft het onderbrengen van ex-GBN-zaken in Woerden. Het betreft dan voornamelijk het technisch beheer. Overleg met OS over dit onderwerp loopt. Daarnaast is er onduidelijkheid rondom de besluitvorming ten aanzien van KBW. Dit onderwerp wordt geagendeerd voor de volgende AC.

Private Bank

Ten aanzien van het project Judith III vindt momenteel een vooronderzoek plaats naar de keuze van een workflowmanagementpakket. Onder andere zal worden gekeken naar het pakket Staffware, aangezien dit al wordt gebruikt binnen Fortis (voornamelijk Amev).

Information Bank

Swift-project: de bottleneck blijft en de leverancier biedt nog steeds geen echte oplossing. Een oplossing wordt nu gezocht in Woerden, onder meer door te gaan overwerken of ploegendiensten te starten.

De L-par ten behoeve van FTI zal op tijd beschikbaar zijn

FSI: buitenlandkantoren hebben nog steeds last van e-mailproblemen. Dit zal worden uitgezocht.

Investment Bank

Het Globe-project wordt uitgevoerd onder een enorme tijdsdruk. Er is

echter geen noodzaak vastgesteld om een extra bevroren periode in te voeren. Rond de jaarwisseling zal de 'standaard' bevroren periode gelden (vrijdagavond 14 december 2001 tot en met zondag 13 januari 2001).

Financial Markets

Zorgen zijn er over de performance van het netwerk aan Rokin 65. Samen met IBM zal meer aandacht aan dit netwerk worden gegeven. FCO en FMK zijn in gesprek over het systeemeigenaarschap van RPS.

Finance & Control

De vertraging in de maandverwerking heeft de aandacht en er wordt aan gewerkt.

FCO is bijna volledig verhuisd; echter de problemen die worden veroorzaakt binnen het netwerk hebben tot gevolg dat de kostenadministratie er bijna volledig uit ligt.

De uitwijk voor Smartstream en Gentia zullen worden ondergebracht binnen de nieuwe Sinbad-omgeving. Voor Abacus wordt nu niets geregeld; er wordt en gewacht op een voorziening binnen het Twincenter-concept. Ten aanzien van de performanceproblemen RS6000 wordt gewacht op de uitkomst van een alternatievenonderzoek.

Het project Dart betreft een vooronderzoek om te komen tot een eenduidige gegevensaanlevering.

Bancassurance

Een bottleneck is de lijncapaciteit. Dit is dezelfde problematiek zoals hierboven aangegeven bij Fortrade.

ISE

Besproken is de problematiek met betrekking tot PDA's, palmtops en elektronische agenda's. De AC zal binnenkort een voorstel bespreken om te komen tot standaardisatie. (Zie het artikel op pagina 17 in dit nummer - red.)

De upgrade Oracle 8 zal doorlopen tot in 2002.

SMS

De eerste versie van SMS komt 21 mei beschikbaar. Deze versie is bedoeld voor de Business-to-Business omgeving en dus niet voor de Business-to-Consumer omgeving. Bedoeld is om het pakket uiteindelijk neer te zetten als volwaardig CRM-systeem. De eerste versie omvat deze functionaliteit nog niet en wordt dan ook aangeduid als een Sales Management System (SMS).

De AC heft besloten om alle lopende vooronderzoeken naar CRM-pakketten te staken en eerst vast te stellen of SMS voldoet.

Uitwijk

Rob Hooghart presenteerde in de AC de stand van zaken ten aanzien van het uitwijkproject.

Correspondentietool

De AC is akkoord gegaan met het opnemen van het correspondentietool DOC1 in de middelencatalogus.

Downloaden

De AC heeft besloten om alle bevoegdheden tot het downloaden van Internet in te trekken. Deze bevoegdheden moeten opnieuw worden aangevraagd en beoordeeld.

De Palmpilot

Op dit moment zijn er binnen de bank reeds enkele honderden 'handheld' elektronische agenda's ter beschikking gesteld aan de medewerkers. Veelal in de vorm van de marktstandaard op dit gebied: de Palmpilot. Het betreft hier een hulpmiddel dat niet op de IT-Middelencatalogus voorkomt.

In eerste instantie zijn deze Palmpilots standalone gebruikt. In tweede instantie bleek het echter mogelijk om ze te koppelen aan de online elektronische agenda (Schedule+ of Lotus Notes) van de medewerkers, met alle mogelijke voordelen van dien: geen problemen met synchronisatie tussen de twee elektronische agenda's, ook afspraken kunnen maken op plaatsen waar de medewerker geen toegang heeft tot zijn online elektronische agenda (bijvoorbeeld tijdens klantbezoeken).

In een aantal gevallen is deze mogelijkheid op individuele basis voor de medewerkers gecreëerd. In de praktijk blijkt deze koppeling tussen de Palmpilot en Schedule+ of Lotus Notes, tot een aantal consequenties te leiden:

- Doordat het hier gaat om een tamelijk nieuwe technologie,

volgen de nieuwe versies van hardware en software van de Palmpilot elkaar in hoog tempo op. Door deze snelle opvolging is het schier onmogelijk om op een verantwoorde wijze tegelijkertijd verschillende versies van de Palmpilot te ondersteunen.

- Gebleken is dat de implementatie van een koppeling tussen een Palmpilot en Schedule+ of Lotus Notes enkele werkdagen in beslag neemt en leidt tot veel ad hoc uitzoekwerk. Voor elke nieuwe Palmpilot moet weer opnieuw begonnen worden. Voor al deze activiteiten is geen budget gereserveerd.
- In sommige gevallen is de software voor koppeling door de medewerkers zelf geïnstalleerd. Dit heeft er meerdere malen toe geleid dat de Lotus Notes-omgeving beschadigd

raakte en opnieuw geïnstalleerd moest worden.

In het licht van het voorgaande en indachtig de vaststelling dat het aantal aanvragen voor Palmpilots hand over hand toeneemt, is in de Automatiseringscommissie van 24 april het volgende besloten:

- Kies één versie van de Palmpilot als standaard en neem hem als zodanig op in de IT-Middelencatalogus. Periodiek (maximaal twee maal per jaar) zal er een nieuwe keuze gemaakt worden.
- Realiseer voor deze Palmpilot een standaardkoppeling met Schedule+ en Lotus Notes, zodanig dat er voor nieuwe aanvragen geen extra installatie-inspanningen gepleegd moeten worden.
- Bevries alle lopende aanvragen voor Palmpilots en aanpalende applicaties, totdat deze voorzieningen gerealiseerd zijn. Communicatie naar de metiers vindt plaats via de klantteams.
- Er zal een vast tarief per palmtop bepaald worden.

Inmiddels wordt onder aansturing van de Service Manager Infrastructuur gewerkt aan de uitvoering van dit besluit. Dit betekent dat tot het moment waarop een en ander gerealiseerd is, er geen andere inspanningen op het gebied van Palmpilots plaats zullen vinden.

inlichtingen: Guido den Hollander, toestel 86651



Nieuwe raamovereenkomsten Detachering & Projecten ISE

In opdracht van het management van ISE zijn de afgelopen maanden nieuwe eenjarige raamovereenkomsten afgesloten met tien van onze Top-suppliers voor Detachering & Projecten. Dit zijn 4BB, Centric, Cap Gemini Ernst & Young, CMG, Consens, IBM, Ordina, Origin, Pecoma en UCC.

De voornaamste doelstellingen zijn: het behalen van synergievoordelen, het realiseren van scherpe vaste tarieven en interessante volume-kortingen, en het terugdringen van overhead (ongelimiteerd binnenlopen van account- en fieldmanagers) binnen onze organisatie.

In nauwe samenwerking met IT Purchasing, de leiding, de HRM-teams en de afd. Control & Support zijn de suppliers geselecteerd. Tegen het einde van het eerste kwartaal zijn de onderhandelingen afgerond en zijn de overeenkomsten getekend. Begin mei zijn presentaties gehouden voor de managementteams van de drie

divisies. De verdere implementatie van de raamovereenkomsten zal de komende weken zijn beslag krijgen.

Naast de tien geselecteerde bedrijven worden overeenkomsten met enkele andere partijen afgesloten die specifieke kennis en expertise leveren. Vanaf 1 juli 2001 zullen de overige bedrijven hun medewerkers alleen nog via de Top-suppliers leveren.

Voor alle duidelijkheid wordt opgemerkt dat voortaan binnen ISE alle inkoopafspraken door IT Purchasing worden gemaakt en dat inhuur alleen geschiedt via HRM in overleg met betrokken lijn/projectmanagement.

Binnen de verschillende divisies zijn de volgende personen aanspreekpunten voor Detachering & Projecten:

- Accountmanagement: Geert Hids
- Development: Wim Hut / Hubertie van Kruining
- Operational Services: Wim Lagendijk
- Staven: Rob de Haas

Vanuit IT Purchasing is ondergetekende het aanspreekpunt.

Een procedure voor de werkwijze zal binnenkort bekend worden gemaakt. De procedure zal tevens richtlijnen bevatten voor alle IT Purchasing-segmenten, te weten: Applicaties & Informatiesystemen, Hard & Softwarecontracten, IT-diensten & Producten, Detachering & Projecten, Telecom, Datavendors.

René van Rijn, toestel 75738

Huisvesting Information Services

Voor de nieuwe inrichting van de klant-, locatie- en expertiseteams is het van belang om de huisvesting zo snel mogelijk in lijn te brengen met de veranderingen. In 2001 zijn al diverse acties op huisvestingsgebied gerealiseerd en er staan nog veel aanpassingen op stapel.

Hieronder een overzicht met de meest belangrijke ontwikkelingen in 2001 per locatie.

Rotterdam

Blaak 555

Verleden jaar was in overleg met de leiding van de divisie Development en het Facilitair Bedrijf een maximale bezetting van 100 ISE-medewerkers op locatie Blaak 555 afgesproken (excl. mainframe-bezetting). Op dit moment bezetten we de verdiepingen

17, 18 en 19 geheel en is onze capaciteit op verdieping 12 uitgebreid. Voortschrijdend inzicht bij het Migratieteam en bij de divisie Operational Services heeft tot diverse ruimtevragen geleid. Voorbeelden zijn de vorming van het locatieteam Blaak en de NT- en mail-migratie.

Building

De magazijnruimte en de beheerder zullen binnen afzienbare tijd verhuizen naar Coolsingel 93.

Coolsingel 93

Het locatieteam Coolsingel op de derde verdieping zal worden uitgebreid.

Spinozahuis

Het Developmentteam Tandem verhuist op 21 juni 2001 tijdelijk naar het Holbeinhuis i.v.m. het afstoten van het Spinozahuis per 1-7-2001. Het team zal eind dit jaar worden gehuisvest op Blaak 555.

Alexanderpolder

In het 1e kwartaal zijn de medewerkers van de afdeling Security Management verhuisd naar locatie Woerden (Tjasker-pand). Daarnaast is het Mail/Groupware-team op tijdelijke basis eveneens naar Woerden (Polanerbaan 1) afgereisd. De

mogelijke uitbreiding van capaciteit op de andere vleugel is om bezuinigingsredenen niet doorgestaan. Wel is er een plan ontwikkeld om de teams meer efficiënt in te richten.

Amsterdam

Grachten

I.v.m. de uitbreiding van het locatieteam Gracht is de huidige locatie (het zg. Tuinhuis) niet meer geschikt. Na het uithuizen van de Interne Accountants Dienst uit de Herengracht zal het locatieteam deze ruimte kunnen betrekken. Samen met de leiding van de Development-sector Amsterdam wordt de huisvesting van de medewerkers bewaakt. Verdere uitbreiding op de grachtenlocaties zelf is niet meer mogelijk. Momenteel wordt de mogelijkheid onderzocht om een team naar locatie Rokin te verplaatsen om ruimte op de Gracht te creëren.

Rokin

Het dealingroom-beheerteam is in het 1e kwartaal verhuisd naar de 4e verdieping van het Rokin 55 (dicht bij de doorgang naar pand Rokin 65 waar de Dealingroom is gehuisvest). Eveneens in het 1e kwartaal is de huisvesting van de divisie Strategisch Account Management geoptimaliseerd. In overleg met het Facilitair Bedrijf wordt bekeken of de gehele begane grond en de 1e verdieping van Rokin 17 aan ISE kan worden toegevoegd.

Paleisstraat

Voor het DCI-team is een onderzoek gestart naar optimalisering van de huisvesting.

Utrecht

Fortis-gebouw

Eind maart is het locatieteam van het AMEV-gebouw verhuisd naar het Fortis-gebouw (begane grond). In het 1e kwartaal is de telefonieclub verhuisd naar de locatie Woerden (Polanerbaan 1). De medewerkers van de divisie Strategisch Account

Management hebben halverwege april het Quattro-pand verlaten, waarna ze hun intrek hebben genomen in het Fortis-gebouw (begane grond).

AMEV-gebouw

Zoals in Expertise 11 is bericht is in het AMEV-gebouw het uitwijkcentrum voor Fortis Bank opgebouwd.

Woerden

Om de veranderingen vanuit het Focus-project goed op te kunnen vangen, is begin dit jaar een indelingsplan geaccordeerd door de leiding van de divisie Operational Services. De voornaamste uitgangspunten hierbij zijn: continuïteit van de operationele processen, zo spoedig mogelijk oplossen van de knelpunten bij Operations, verantwoordelijk management bij de afdelingen, change managers zo dicht mogelijk bij de procesdomeinen en ontmanteling van locatie Polanerbaan 13. De status van het indelingsplan op sub-locatieniveau wordt hieronder beschreven.

Polanerbaan 1

Op de 4e verdieping is nu IT-Purchasing gehuisvest. Het open secretariaat is opgeheven en de ruimte is ingezet voor extra werkplekken. De divisieleiding is verhuisd naar de 3e verdieping (wordt binnenkort de 2e verdieping). Recent zijn de HRM-consultants voor een periode van 3 maanden naar de 4e verdieping verhuisd. De 3e verdieping wordt verder geheel ingenomen door expertiseteams. Op de 2e verdieping is tijdelijk de pilot Mail/Groupware ingericht. Een belangrijke wijziging t.o.v. het oorspronkelijke plan is dat de Service Desk toch op de 2e verdieping blijft en niet naar het Tjasker-pand verhuist. Door het efficiënter inrichten van de Service Desk is op de 2e verdieping extra vrije ruimte ontstaan. Op de 1e verdieping zijn werkplekken vrijgekomen door de verhuizing van de afdelingen Order Processing en Back Office naar het Tjasker-pand. Alle knelpunten voor

de afdeling Operations op de 1e verdieping zijn inmiddels opgelost. Door het vertrek van de afdeling Security Management naar het Tjasker-pand is ruimte ontstaan op de begane grond. Inmiddels hebben de Service Managers deze ruimte betrokken. Daarnaast is ruimte toegewezen aan het Telefonie-team dat vanuit het Fortis-gebouw in Utrecht is overgekomen. In het computergebouw worden voorbereidingen getroffen voor het inrichten van een goede magazijn- en voorraadruimte voor zowel ISE als het Facilitair Bedrijf. Halverwege de maand juni wordt de magazijnruimte van Polanerbaan 13 omgezet naar het computergebouw.

Polanerbaan 13

Het huurcontract voor deze sublocatie is opgezegd per 30 april 2002. De ruimten zullen gedurende de resterende maanden uitsluitend als project-ruimten gebruikt worden.

Tjasker

In 2000 hebben de stafafdelingen Control & Support, HRM Organisatie & Communicatie en Facilities hun intrek in het nieuwe pand genomen. In de loop van 2000 zijn de afdelingen Development/IPS (begane grond, 1e verdieping, gedeelte van de 3e verdieping) en enkele medewerkers van Strategisch Account Management uit Utrecht naar het Tjasker-pand verhuisd. De nieuwe bewoners in 2001 zijn de afdelingen Back Office en Order Processing en Security Management (2e verdieping). Recent is door herschikking het aantal beschikbare werkplekken op de 3e verdieping uitgebreid.

Zoals uit de bovenstaande opsomming over de eerste vijf maanden van 2001 mag blijken, is de ISE-organisatie nog steeds volop in beweging. In een volgende nummer van Expertise zullen we nader berichten over verdere ontwikkelingen op huisvestingsgebied.

René van Rijn, Facilities ISE, toestel 75738

Websphere, de nieuwe standaard voor e-commerce

Fortis heeft genoeg hulpmiddelen in huis voor het bouwen van e-commerce-toepassingen. Of liever gezegd: meer dan genoeg. Elk project maakt zijn eigen keuzes en elk project zit dus opnieuw het wiel uit te vinden. Dat komt doordat er geen keuzes op corporate niveau zijn gemaakt.

Een ongewenste situatie, volgens het WWIS. Dit internationale overlegorgaan - WW staat voor world wide, IS staat voor Information Services - heeft daarom eind vorig jaar opdracht gegeven tot een onderzoek. Doel van dat onderzoek was het komen tot een productfamilie waarmee Fortis al haar e-commerce-ontwikkelingen mee gaat doen, en het definiëren van een zodanige architectuur dat zaken ook met elkaar kunnen samenwerken.

Nauw betrokken bij dit onderzoek was Henk Houtzager van Strategy & Architectures. Henk: "Fortis heeft in België, Nederland en Luxemburg praktisch alle bekende merken in huis. Daardoor missen we synergie op het gebied van kosten: je kunt geen voordelige contracten afsluiten,

alleen kleine deelcontracten. Verder missen we synergie op het gebied van samenwerking: we kunnen geen dingen van elkaar gebruiken, omdat ze allemaal verschillend zijn ontwikkeld. En misschien wel het meest belangrijk: door de diversiteit aan producten hebben we onvoldoende mensen in huis om alles te kunnen ondersteunen en te onderhouden."

Complete productfamilie

Het onderzoek begon met het benaderen van een aantal leveranciers met een zogeheten *request for proposal*. De vraag was: laat maar eens zien wat je te bieden hebt op het gebied van applicaties en hulpmiddelen. Een belangrijke eis was dat zo'n leverancier een complete productfamilie moest kunnen leveren. Dat wil

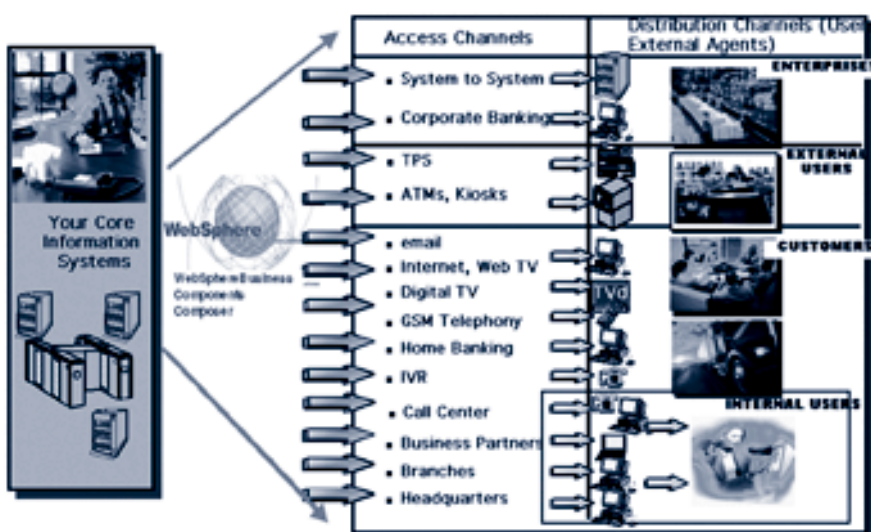
zeggen producten die met elkaar samenwerken, zonder dat Fortis ze zelf tot één geheel hoeft te breien.

Het uiteindelijke advies aan het WWIS was om in zee te gaan met IBM, de leverancier van een verzameling producten onder de naam Websphere. Het enige product dat niet van IBM zelf is, is Interwoven. Dit zogeheten content management-systeem is echter volledig geïntegreerd met Websphere. IBM levert ook de architectuur waarmee alles met elkaar samenwerkt: Framework. Alle platforms worden ondersteund, van NT, AS/400, RS6000 tot mainframes aan toe.

Dit advies is door het WWIS op 29 maart overgenomen. Op dezelfde datum is ook een contract gesloten met IBM. Dit is een wereldwijd contract, dus alle Fortis-ondernemingen kunnen van de Websphere-producten gebruik maken. Deze producten zijn bedoeld voor alle internet- en intranetontwikkelingen.

Koffer met gereedschap

Henk Houtzager: "Het gaat om een belangrijk besluit, want internettechnologie gaat verder dan een klassieke website. Overal vind je deze technologie terug: in call centers, in geldautomaten, bij thuisbankieren, in waptoepassingen. Allemaal zaken waar gebruik wordt gemaakt van de technologie en de standards uit de internetwereld."



e-Business IT Architecture Core Team (e-BIACT)

Het e-BIACT bestaat uit John Parmentier + André-Marie Bouillon (BE), Pieter Emeis + Frank van Moorsel (NL), Didier Pirottin + Christophe Porte / Patrice Witz (LUX). Daarboven drie referentie-architecten: Henk Houtzager (NL), Frédéric Mahieu (BE), Pascal Kayser / Aloyse Kohnen (LUX). De algemene leiding heeft Dominique Fagnoule (BE).

e-commerce-coördinatieteam

In Nederland is er e-commerce-coördinatieteam onder leiding van Folkert van Zinderen Bakker. In dat team zijn de diverse ISE-geledingen aanwezig, waaronder het nieuwe MT-lid Ton Hagens (zie interview elders in dit nummer). Binnenkort zijn daarin ook de business lines IPS, MEC en Private vertegenwoordigd. Doel van dit team is het bewaken van de consistentie tussen de verschillende projecten, en ook om ervoor te zorgen dat er op een gegeven moment een productieomgeving is.



Henk Houtzager (foto) geeft bij Strategy & Architectures (S&A) leiding aan het informatie-architectuurteam. Zijn collega André Koppenol heeft het infrastructuurteam onder zijn hoede.

"Websphere is een koffer met gereedschap op het gebied van ontwikkeltools, op het gebied van beveiliging en het beheer van de productieomgeving. Ook zitten er kant-en-klare componenten in, zeg maar half-fabrikaten van applicaties."

Een van de half-fabrikaten waar Henk op doelt heeft betrekking op het vervangen van de Front Office van de bank door webapplicaties. Hierover meer in het volgende nummer van Expertise.

Pilotprojecten

Het komende jaar vinden er bij Fortis Bank een aantal pilot-projecten plaats. Het doel is om te laten zien dat Websphere waarde toevoegt aan de business. Deze projecten lopen een jaar, en zullen eind maart 2002 samen met IBM worden geëvalueerd.

"Het is dus ook een test voor IBM," aldus Henk, "laat maar zien wat je kan betekenen op dit gebied. Een andere doelstelling is het komen tot een architectuurblauwdruk, zodat niet iedereen zijn eigen architectuur gaat uitvinden. Dit geldt ook voor het

definiëren van standaards en richtlijnen voor het gebruik van de verschillende producten."

De pilots vinden onder andere plaats bij Private Bank (Triple A), IPS (www.fortisbank.nl) en bij Fortis Investment Management (Funds). Ook komt er een pilot op het gebied van security. Alle pilots worden begeleid door een team dat opereert onder de naam e-BIACT (zie kader).

Niet alles weggooien

Tot slot: wat betekent Websphere voor de zaken die we nu al hebben?

Henk: "We gaan niet alles weggooien, dat is duidelijk niet de bedoeling. Tot op heden zat België bijvoorbeeld helemaal op de lijn van Microsoft. Daar zit jaren ontwikkelingswerk in, dus dat gaat niet op de schroothoop. Met nieuwe dingen richten we ons wel primair op de Websphere-familie. Op een gegeven moment komt dan vanzelf de tijd om oude dingen af te bouwen en verder te gaan met het nieuwe."

Nico Spilt

Zonder RFC doet u niet mee

Over het belang van eenduidige Change Management-procedures

Het managementteam OS heeft in april besloten het proces Change Management op zo kort mogelijke termijn eenduidig in te voeren. Hiertoe moest eerst nog het nodige gecommuniceerd (onder andere naar Development) en voorbereid worden. Inmiddels is een en ander uitgevoerd.

Met ingang van 18 juni geldt dat voor alle wijzigingen in de infrastructuur en de systemen die in beheer zijn bij OS, integraal de opgestelde Change Management-procedures moeten worden gehanteerd.

Door een eenduidige procesaanpak kunnen we de impact van elke wijziging in de technische en applicatie-infrastructuur van Fortis Bank beter beheersen. De impact verwijst naar de mogelijke versturende effecten, risico's en complexiteit van een bepaalde wijziging op de bestaande dienstverlening.

Daarmee kunnen we de continuïteit van de IT-dienstverlening en de afspraken die we daarover hebben gemaakt met onze klanten, ook beter waarborgen.

Bij het Change Management-proces gaat het dus om het minimaliseren van de risico's bij het invoeren en het voorbereiden van de wijziging in de exploitatie.

Om dit te bereiken moeten alle wijzigingen centraal worden geregistreerd. Door middel van een RFC (Request for Change) of wijzigingsaanvraag wordt een wijziging ingediend. Alle wijzigingen dienen via een RFC geregistreerd te zijn!

De slogan die we hierbij hanteren is: zonder RFC doet u niet mee.

Het totaaloverzicht geeft naast de complexiteit van een wijziging ook een beeld of het moment van de wijziging geschikt is. Met deze gegevens kunnen we de wijziging classificeren en inplannen.

Wil je meer weten over het proces Change Management, raadpleeg dan i-net. Kijk op de site van ISE onder het menu Procedures, of tik het volgende adres in:
http://taboo/ise/chmweb/mnu/mn_pro_chm_main_frame.htm

Daar staat beschreven waarom, wanneer en hoe een RFC wordt ingediend, wie betrokken zijn, welke rollen we onderkennen bij het Change Management-proces en welke verantwoordelijkheden daarbij horen.

Het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor het vastleggen en het monitoren van en het rapporteren over de wijzigingen is TellUs. TellUs is een web-based informatie-systeem dat het Change Management-proces binnen Fortis ISE ondersteunt.

De handleiding van TellUs kun je eveneens vinden op i-net. Kijk op de site van ISE onder het menu Procedures, of tik het volgende adres in:

<http://tellus/HTML/handleiding/handleiding.htm>

Op vele plekken in de ISE-organisatie wordt deze tool reeds gebruikt. Nog niet in alle gevallen worden wijzigingen altijd aangemeld, en in een aantal gevallen zijn groepen binnen ISE nog niet bekend met de werkwijze.

De bedoeling is dat vanaf 18 juni iedereen die een wijziging in beheer en exploitatie wil nemen, weet hoe hij dit verzoek moet indienen, wie betrokken zijn, hoe het proces verloopt en hoe wijzigingsinformatie via het web is op te vragen. Hiertoe lopen reeds acties om medewerkers daar in te helpen.

Behoor je tot een groep die nog niet is benaderd, of wil je hierover meer weten, laat het ons weten. Wij zijn gaarne bereid je hierover meer te vertellen. Je kunt ons bereiken door te bellen naar Robert de Koning, toestel 75891 of via e-mail robert.de.koning@nl.fortisbank.com.

Puck van der Salm



Ter gelegenheid van het voldoen aan de criteria van CAO-Artikel 14a moesten Frans Maas (1 februari 2001) en Rinus Degeling (1 maart 2001) gebruik maken van de Overgangsregeling Vervroegd Uittreden.

Om aan dit feit toch een feestelijk tintje te geven bood Fortis Bank de beide afzwaaiers een receptie of een diner en petit comité aan. Op tactische wijze zagen beiden kans de aanbiedingen te combineren tot een gezamenlijke receptie op maandag 26 februari en afgesloten met een diner voor het, bij enkelen als zodanig bekende, Oude Knarren gezelschap.

"Partir c'est mourir un peu" zegt het spreekwoord en de jongste van de twee moet toegeven even te hebben moeten slikken op het moment dat hij dan toch voor het laatst over die drempel stapte. Maar de receptie was iets om naar uit te zien. Ook al omdat Frans bedongen had: Geen speeches. U weet hoe zoiets gaat: óf het feestvarken wordt de hemel in geprezen óf op hilarische wijze de spaanders (en gelooft u ons, in 68 werkzame jaren vallen heel wat spaanders te noteren) in herinnering geroepen. De receptie was door ons geprikt op 26 februari; een minder tactisch

moment want dat bleek precies in de krokusvakantie te vallen. Het deed velen, zo bleek uit reacties, verdriet er niet bij te kunnen zijn. Ons spijt dat ook maar hoe hadden wij ze moeten stapelen als ze wél hadden kunnen komen?

Want ook zonder die vakantiegeang was het goed vol. Vele bekenden van heden maar ook uit het verleden, van het werk maar ook uit de privé-sfeer kwamen ons de hand drukken en het beste wensen met de nu bereikte vrijheid en soms kon een jaloerse ondertoon ternauwernood worden onderdrukt; vooral door collegae die nog een fors aantal jaren voor de boeg hebben. Een enkeling toonde zich plotseling pijnlijk bewust van het feit dat nu toch wel erg veel ervaringsjaren verdwenen.

Wij mochten, naast de vriendelijke woorden, ook meer stoffelijke bewijzen van die goede bedoelingen ontvangen in de vorm van flessen wijn en cadeaubonnen waarvoor wij

de gulle gevers natuurlijk graag hartelijk dankzeggen. René van Rijn en Gilbert Govers waren zo (on)gelukkig dat zij onder het veto van Frans niet konden speechen maar overhandigden in een korte sketch voor twee heren namens de collegae aan elk van ons een doos met flessen wijn, een spaarvarken (Frans) en melkkoe (Rinus) met royale inhoud en een liber amicorum met de herinneringen van vele collegae aan ons. Ook voor deze goede gaven en leuke herinneringen danken wij de schenkers en scribenten natuurlijk van harte. Vooral de vervaardiging van de boeken was geen sinecure en daarom gaat onze heel speciale dank toch uit naar Dorien de Voogt, Tanja Stolk, Marjanna Köhler en Fleur Bruining die de inhoud van de beide boeken bijeen hebben gesprokkeld en op fraaie wijze hebben vormgegeven.

Leo Naaborg overtrad het spreekverbod met een heel geestige speech waarin hij zo gloedvol schetste wat wij allemaal zouden gaan missen dat wij heel even aan het twijfelen zijn gebracht. Zijn drie topwijnen, namens het andere deel van de *Oude Knarren* overhandigd, trokken ons weer over de drempel; hartelijk dank, wij zullen ze ons t.z.t. goed doen smaken.

Het diner op een toplocatie** in Rotterdam was voortreffelijk maar wij willen de lezer niet met het water in de mond achter laten en doen daar het zwijgen toe. Directie hartelijk dank voor deze uitgelezen gelegenheid.

Frans Maas en Rinus Degeling

Spreekuur bedrijfsarts Woerden

Het wekelijkse spreekuur van de bedrijfsarts in Woerden zal voorlopig worden waargenomen door Marian Hamm-Fischer. Met ingang van 31 mei is zij elke donderdag aanwezig op de Polanerbaan 1 in kamer 0.46 (toestel 75793).

Afspraken voor dit spreekuur

kunnen worden gemaakt via het secretariaat van de Arbo-dienst, toestel 80900.

Bedrijfsarts Warja Veenstra is voorlopig beperkt beschikbaar in verband met andere werkzaamheden. Zij blijft echter het aanspreekpunt voor de Sociaal Medische Teams en andere overlegzaken.

Personeel & Organisatie

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 april 2001

Christian van Dijk,
medewerker Security Management

Rinus Doolhoff, system designer,
Development Fin. & Control/Corp.Center

Stan Gavrailov, jr. business consultant,
Strategisch Accountmanagement

Peter Kanters, beheerder ICT-componenten,
Client Server Management

Rick Kirpensteijn, programmeur,
Development IPS

Dick Nagtegaal, beheerder ICT-componenten,
Client Server Management

Jan Rinkel, technisch beheerder,
Operations Rotterdam

Jan van Rooijen, application engineer,
Development IPS

Edward Tromper,
medewerker Security Management

Erik van Veen, beheerder ICT-componenten,
Client Server Management

15 april 2001

Nic van Tilborg, teammanager
Development Fin. & Control/Corp.Center

16 april 2001

Jacqueline Burggraaf, medewerker administratie,
Service Management Back Office

Gert Hermanides, system engineer,
Development Team Private Banking

1 mei 2001

Mike Balkwill, projectleider,
Infrastructure Infra Services

Jos van den Dool, database administrator,
Development Services MRS

Martijn Kooi, beheerder ICT-componenten,
Client Server Management

Ivo Lucas, infrastructuurspecialist,
Infrastructure Network & Telecom

Raymond Ros,
medewerker Service Desk

Tim Sträter,
infrastructuurspecialist, Infrastructure

Nic van Tilborg, teammanager,
Development FCO/Corp. Center

Jurrian Walstra, beheerder ICT-componenten,
Client Server Management

6 mei 2001

Mark Ceelie, beheerder ICT-componenten,
Client Server Management

12 mei 2001

Richard Ravensbergen,
beheerder ICT-componenten,
Client Server Management

Marcel Aardoom, infrastructuurspecialist,
Infrastructure Cluster Bank

14 mei 2001

Kishore Badloe,
medewerker Service Desk

Gerrit Kuip, system engineer,
Development IPS

22 mei 2001

Martin Verwey,
ouputoperator, Operating

1 juni 2001

Christiaan Berndt, application engineer,
Development Amsterdam

Peter Derriks, IT-specialist,
Security Architecture & Control

Bert de Groot, business consultant,
Strategisch Accountmanagement

Freek Horsten, infrastructuurspecialist,
Infrastructure GDS

Magchiel Schiebroek,
system designer, Development PAY

Hans Span, business consultant,
Strategisch Accountmanagement

Vincent van Zeijl, beheerder
ICT-componenten, Client Server Management

Uit dienst

Richard Polkerman (1 mei)

Mehmet Akdeniz (1 juni)

Aphrodite Andreadou (1 juni)

Eric Goldstein (1 juni)

Jan-Willem Ooiman (1 juni)

Jerry Frank (25 juni)

Overgestapt per 1 juni: Boukje Flach-Tuinhof,
van secretariaat Development IPS naar
Fortis Bank Informatie Management

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 W03.03.18
(Tjasker, Woerden)
telefoon (030) 2573869
(intern 73869)

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoon en fotomontage:
Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk maandag 25 juni in ons bezit te zijn. Bij voorkeur elektronisch via Loket Communicatie ISE (loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor i-net worden doorgegeven.

Interne vacatures ISE

Bij Operational Services zijn de volgende vacatures:

- Consultant IT Contracting
- Infrastructuurspecialist Unix
- Locatiemanagers voor Rotterdam Coolsingel, Rotterdam Blaak, Amsterdam Grachten, Amsterdam Rokin, Woerden en Utrecht

Voor meer informatie zie de vacaturebank op i-net. Via i-net zullen de komende tijd nog meer vacatures bij ISE worden gemeld.