

In dit nummer:

- 1 De onzichtbare gezichten van Fortis Bank
- 3 Klimaatonderzoek Tjasker
- 4 Klantteams op training
- 6 Wij zetten in op een 8!
- 7 Benoeming locatieteamleiders
- 8 Afbouw TOT
- 9 Centerfold
- 10 NINJA met stijl
- 12 Prettig weekend?
- 12 Zomaar twee weekenden...
- 13 Het weekend kan beginnen...
- 14 Verbeteringen productieprocessen OS
- 14 Laatste project SBH-integratie afgerond
- 15 Aanvragen interne projecten ISE
- 15 Budgetproces ISE
- 16 Personalía en jubilea
- 16 Interne vacatures
- 16 Colofon

De onzichtbare gezichten van Fortis Bank


Het contactcenter Rotterdam is verhuisd. Is dat nieuws, zul je je afvragen: er verhuizen toch elke dag mensen en afdelingen?

Dat we toch aandacht besteden aan deze verhuizing, heeft twee redenen. Ten eerste was het een complexe verhuizing, die onder andere nogal wat IT-consequenties heeft gehad. En ten tweede is het altijd aardig om eens achter de schermen te kijken van een voor veel mensen onbekende afdeling.

Het contactcenter is een onderdeel van IPS. De medewerkers zijn gespecialiseerd in het telefonisch te woord staan van klanten. Ook behandelen zij de berichten die klanten per e-mail sturen, een fenomeen dat sterk in opkomst is. En er zijn nieuwe ontwikkelingen in aantocht, maar daarover verderop meer.

Het contactcenter verwerkt zo'n 12 miljoen inkomende telefoongesprekken per jaar. Het grootste deel hiervan, tussen 11 en 11,5 miljoen, wordt afgehandeld door de sprekende computer van Fortis Bank. De rest wordt behandeld door een 'echte' medewerker van het contactcenter. Slechts een paar procent van het telefoonverkeer tussen IPS en klanten vindt nog plaats via de kantorenorganisatie. Dit illustreert de enorme ombuiging die de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden in de dienstverlening van de bank.

Twee vestigingen

Het contactcenter heeft twee vestigingen: in Amstelveen en in Rotterdam. 



In Amstelveen heeft men een paar jaar geleden een nieuw kantoor in gebruik genomen, met genoeg ruimte om de groei van het telefoonverkeer op te vangen. Aan de Rotterdamse Coolingsingel 49 (het zogeheten Spinozapand) werd de situatie echter nijpend, vandaar dat men op zoek is gegaan naar een nieuwe locatie. Die is gevonden aan de Blaak, op nummer 16. Een modern kantoorpand recht tegenover het station Blaak, waar het contactcenter een verdieping heeft gehuurd.

Hier ontmoeten wij Wim Kentstra en Frank Oeseburg, twee MT-leden van het contactcenter. In de spreekkamer staan nog een paar onuitgepakte verhuisdozen, en door de gangen lopen technici die bezig zijn de laatste kabeleindjes met elkaar te verbinden.

Maar de koffieautomaat doet het. En ook niet onbelangrijk: de werkplekken zijn klaar. Dat was het kritieke punt in de verhuisoperatie: het contactcenter moet 7 x 24 uur bereikbaar zijn. Vandaar dat er een gedetailleerd stappenplan klaar lag.

Hierin was per dag en op het laatst zelfs per half uur vastgelegd wie wat moest doen.

Hier klopt iets niet!

Wim Kentstra: "Het was spannend, want voor de klant moet je in de lucht blijven. Op 1 juli moesten we het oude pand uit. Als verhuisdatum hadden we 23 juni gekozen. Dat was een zaterdag, dus relatief rustig. In noodgevallen hadden we kunnen uitwijken naar 30 juni, maar voor de deelnemers aan het project stond vast dat ze 23 juni zouden halen. Ik kon vrijdag nog een paar uur het bed in, maar veel collega's hadden dat privilege niet. Er was uitgerekend dat de systemen zaterdag om 6 uur live konden gaan, maar dan alleen als alles echt goed zou gaan. Toen ik echter om 6 uur kwam binnenlopen, was ik bijna te laat voor de eerste call. Toen dacht ik: hier klopt iets niet!"

Maar het klopte wel. En volgens Frank Oeseburg is dat te danken aan de intensieve samenwerking tussen alle partijen: "Grote projecten

mislukken vaak. Of omdat ze geheel vanuit de techniek zijn opgezet, of juist geheel vanuit de klant zonder diepgaande technische analyse. Je neemt dan enorme risico's. Bij ons hebben alle partijen elkaar weten te vinden, met respect voor elkaars kennis en kunde. Dat levert resultaat op. Wij zijn heel erg te spreken over de samenwerking met de collega's van ISE en het Facilitair Bedrijf."

Virtueel contactcenter

De verhuizing is ook aangegrepen om de technische infrastructuur in Rotterdam te vernieuwen. De operationele omgeving zoals die in Amstelveen geldt, wordt nu ook volledig ondersteund in Rotterdam. Hiermee is de basis gelegd voor een volgend project, dat plaatsvindt onder de naam BVC: bouw virtueel contactcenter.

Dat project moet ertoe leiden dat beide sites functioneren alsof het één site is. Alleen de computers weten dan nog waar de medewerkers zitten: in Amstelveen, in Rotterdam of misschien zelfs in een thuiswerksituatie. De nieuwe infrastructuur is ook media-onafhankelijk. Op dit moment vinden de meeste klantcontacten telefonisch plaats, maar het aantal contacten per e-mail neemt sterk toe. En over een paar jaar zijn 'chatten' via internet en misschien zelfs beeldtelefonie middelen die ingezet zouden kunnen worden.

Het contactcenter is helemaal voorbereid op dit soort ontwikkelingen. Frank: "In een paar jaar tijd hebben we de achterstand die we als Fortis Bank hadden op dit gebied weten om te buigen. We zijn nu ten minste marktconform, en zeker na BVC lopen we voor op de markt."

Dat geloven wij graag, en we zullen er zeker op terugkomen in Expertise. Maar nu lopen we nog even rond door het nieuwe contactcenter.



Wim Kentstra en Frank Oeseburg, MT-leden van het CCR. Zij willen graag de volgende ISE-collega's bedanken voor hun medewerking en inzet: Lorin Abels (OS Projectleider IT), Joop Bobeldijk (Development), Anil Doekhi (Development), Arjan de Graaf (OS Novell Beheer), Peter den Hoed (OS Netwerken), Peter Kanters (OS NT Beheer), Erwan Kwee (OS Telefonie), Joop Peperkamp (OS Telecom), Fred Pijper (Servicemanager), Jorick van Roon (Development), Woti Schoop (Development), Piet Stoof (Accountmanagement).

Het hele dienstenpakket van de bank

Duidelijk is te zien dat de medewerkers centraal hebben gestaan bij het ontwerp van de werkplekken. De tafels zijn heel eenvoudig in hoogte verstelbaar. Dat moet ook wel, omdat niemand een vaste werkplek heeft. Iedere medewerker heeft een eigen kluisje, waarin onder andere plaats is voor een koffer met dossiers. Op de werkplek staan een telefoon, waarop de medewerker zijn eigen toestelnummer kan programmeren, en een mooi plat beeldscherm met toetsenbord. De pc's zelf staan allemaal in een centrale ruimte.

De medewerkers werken in wisselende diensten, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met persoonlijke voorkeuren. Er zijn bijvoorbeeld mensen die graag 's nachts of in het weekend werken. Veel aandacht wordt besteed aan het opleiden en begeleiden van de medewerkers.



Wim en Frank vertellen dat het lastig is om aan mensen te komen die voldoen aan de kwaliteitseisen. Ze moeten all-round zijn, ze moeten het hele dienstenpakket van de bank kennen. Daarom wordt er flink geïnvesteerd in opleidingen, opfriscursussen en commerciële trainingen.

Het bewijs dat het contactcenter veel

aan opleidingen doet wordt geleverd door een 'klasje' met aankomende medewerkers, die tegelijk met ons even komen rondkijken op de werkvloer. Dat zijn dus een paar van de nieuwe onzichtbare gezichten van Fortis Bank.

Nico Spilt

Klimaatonderzoek Tjasker

Naar aanleiding van klachten van een aantal medewerkers, is enige tijd geleden een onderzoek gedaan naar de klimaatcondities in het gebouw aan de Tjaskermolenlaan. Er hebben verschillende metingen plaatsgevonden. Het onderzoek is beperkt tot de derde etage, omdat de klachten voornamelijk daar vandaan kwamen.

Het onderzoek is uitgevoerd door de Arbodienst van Fortis, in samenwerking met enkele gespecialiseerde bedrijven. De metingen hadden betrekking op de luchtkwaliteit (CO²-concentratie, stofniveau, microbiologische luchtkwaliteit, organische componenten) en op het functioneren van het ventilatiesysteem.

Deze metingen gaven aan dat de luchtkwaliteit in het gebouw goed is en dat het ventilatiesysteem aan de eisen voldoet. Alleen in het zuidelijke deel van het gebouw werd een luchtklep aangetroffen die niet juist was afgesteld. Daardoor kon in deze vleugel een benauwd binnenklimaat ontstaan. Dit probleem is inmiddels verholpen.

De metingen geven geen aanleiding tot verder onderzoek. De klimaatbeheersing binnen Tjasker is in orde. Van belang is wel dat de medewerkers op de juiste wijze omgaan met het systeem, speciaal op warme dagen (zie kader).

inlichtingen: Berry Luikinga, coördinator Bouw & Techniek



bij warm weer

1. Laat de ramen gesloten (op een kantoortuin kan één open raam al funest zijn).
2. Hou de buitenzonwering omlaag (de binnenzonwering houdt geen warmte tegen).
3. Doe zo min mogelijk apparaten en lampen aan.
4. Laat het driedelige kostuum thuis.
5. Pas zo mogelijk je werktijden aan aan het binnenklimaat.

Klantteams op *training*

Op 3 en 4 juli 2001 vond op De Pauwenhof te Voorthuizen een training voor de klantteams (nieuwe stijl) plaats. De eerste dag werd aan teambuilding-activiteiten en -oefeningen besteed. Tijdens de tweede dag werden een aantal cases behandeld. In deze cases werd vooral de verbeterde klantteamwerkwijze behandeld en uitgewerkt.

De training was een pilot voor twee accountmanagers, twee developmentmanagers, twee servicemanagers en een strategisch accountmanager, begeleid door Jean Paul Wils vanuit het bureau Sodalis, met ondersteuning uit de Fortis-organisatie. De training zal in september en oktober dit jaar voor de overige klantteamleden worden herhaald.

De training is door de deelnemers als heel positief ervaren: leerzaam, plezierig en zelfs een 'perfecte springplank naar goed functionerende klantteams'. Men was enthousiast over deze 'zeer goede aanzet om de klantteamleden bewust te maken van hun verantwoordelijkheden en de manier waarop ze deze verantwoordelijkheden kunnen waarmaken'.

Tijdens de eerste dag kwam het onderwerp teambuilding nadrukkelijk aan bod. De klantteamleden moesten niet alleen hun eigen leerdoelen identificeren, maar ook de karakteristieken van een goed functionerend team definiëren. Tijdens de middagsessie werd de gelegenheid geboden om het voorgaande toe te passen door middel van een 'verrassend' buitenprogramma.

Dankzij de pilot en de evaluatie

hiervan kunnen we de training verder verbeteren. In de komende trainingen zal er meer nadruk komen op 'een team onder druk' en zal deze oefening beter op de overige dagdelen aansluiten.

Na het avondeten werd er door de klantteamleden hard gewerkt aan de voorbereiding van de cases. Een deadline van 22:00 werd gehanteerd en daarna was de avond vrij voor de deelnemers.

De tweede dag werd besteed aan het oefenen van de praktijk-cases. In de cases hebben Bas van den Bout en Loek Bles invulling gegeven aan de overige rollen, waaronder een zeer lastige klant. De oefeningen hebben de Focus-veranderingen in de juiste context gezet en hebben helder gemaakt wat van de klantteamleden kan worden verwacht.

Tijdens de oefeningen bleken een aantal zaken belangrijk te zijn. Bijvoorbeeld het optreden van het klantteam als eenheid (één ISE), klantgerichtheid van de hele ISE-organisatie en hoe de klantteamleden dit voor hun eigen business line kunnen bewerkstelligen.

Een positieve waarneming is dat er een gevoel van geloof in de voorgestelde organisatieveranderingen begint te ontstaan, en dat ze 'echt een oplossing gaan vormen om de dienstverlening naar een goed niveau te tillen; het werken lijkt hierdoor weer echt leuk te gaan worden.'

Wat snel duidelijk werd is dat de cases veel kennis van de Focus-veranderingen vereisen en dat een goede voorbereiding essentieel is.

In de komende sessies zal er meer informatie vooraf verschaft worden, inclusief de eerste opdracht. Wij zullen ook de cases verbeteren (de rol van de SAM verdient meer aandacht) en de balans vinden tussen uitdagende conflictsituaties en het presenteren van de Focus-veranderingen.

Tijdens de twee dagen had Jean Paul Wils speciale aandacht voor de gedragskenmerken en de communicatieve vaardigheden van de klantteamleden. De feedback van de trainer is als heel nuttig ervaren. Een positief element van de training is tevens het leren kennen van je collega's in een informele sfeer. De training bood 'een perfecte combinatie van teambuilding, leren en lol'.

Door de deelnemers is het als zeer belangrijk geacht dat de training niet een eenmalige, geïsoleerde gebeurtenis is. Ze zijn unaniem van mening dat er een vervolg op deze training moet komen. En gelukkig vindt het management dat ook.

Na deze training komen sessies waarin de klantteamleden feedback aan de organisatie kunnen geven en ontvangen. Wij zullen jullie erover informeren in Expertise en op i-net.

Loek Bles en Daniel Crawley

Wat betekent eigenlijk? klantgerichtheid

"Ik denk met veel genoegen terug aan de twee trainingsdagen. We hebben een begin gemaakt met teambuilding en ons vol op de Focus-plannen gestort om na te gaan hoe het klantteam in de nieuwe praktijk gaat werken.

Wat betekent klantgerichtheid nou eigenlijk? Wat gaat de klant er van merken? Hoe gaan we onderling samenwerken? Hoe zit de nieuwe ISE-organisatie in elkaar? Daniel Crawley, Loek Bles, Bas van den Bout en René van Vliet hadden ter voorbereiding enkele cases in elkaar gezet, regelrecht uit de praktijk gegrepen. Deze hebben we in rollenspelen uitgewerkt, wat zeer verhelderend was. Het heeft mijn gedachten over klantgerichtheid verder aangescherpt.

Er valt van alles over dit onderwerp te zeggen. Er bestaat niet één waarheid en meerdere aspecten zijn van belang. Dat bleek ook tijdens de training; een ieder legt zo z'n eigen accenten. Wat mij is bijgebleven, is dat we vanuit ISE het meest overtuigend zijn richting de metiers als we als eenheid optreden en een helder,

goed verhaal hebben. Dat verhaal is weergegeven in de Focus-plannen.

Het is in mijn ogen van het grootste belang dat we met heel ISE achter deze plannen staan en er voor zorgen dat we dit eenduidig naar de klant uitdragen en ons er ook aan houden. Dat geldt voor alle ISE-medewerkers. Regelmatige communicatie hierover is cruciaal voor het welslagen van Focus.

Tijdens de training werd keer op keer duidelijk dat de reorganisatie van ISE voor de metiers pas van waarde is als we concrete verbeteringen laten zien. Zo'n verbetering is het inrichten van locatieteams. Daarmee hebben we laten zien dat we sneller, beter en volgens afspraak kunnen werken. In het algemeen zou ik zeggen dat we voor het leveren van kwaliteit aan de volgende voor-

waarden moeten voldoen: afspraken nakomen, prestaties meetbaar maken en resultaatgericht zijn. Hoe ziet jouw lijstje er wat dit betreft uit?

Op papier zijn deze zaken vanzelfsprekend, maar in de rollenspelen werd steeds weer duidelijk dat we daar in de praktijk nog ver vanaf staan. Daarom hoop ik dat zoveel mogelijk ISE-ers een dergelijke training kunnen volgen, zodat iedereen de bedoelingen achter Focus een keer kan ervaren."

Yvon Kruger



Focus in de kijker

Focus staat ook "in de kijker" op i-net. Binnenkort wordt op i-net ook een rubriek met "Frequently Asked Questions" (FAQ) gepubliceerd. Vragen over Focus kun je mailen naar focus.ise@nl.fortisbank.com (of FOCUS ISE in je mail-adreslijst). Iedere vragensteller krijgt persoonlijk antwoord. Vragen en antwoorden die voor collega's interessant kunnen zijn, worden anoniem aan deze rubriek toegevoegd. Voor alle duidelijkheid: change agents en leidinggevenden zijn natuurlijk ook direct te benaderen met vragen over Focus!

Wij zetten in op een 8!

Kennismaking met Linda Tijmes, manager Service Desk, en

Hans van der Kamp, manager Werkplekken. Twee nieuwe gezichten in het managementteam OS.

De afgelopen tijd hebben we uitgebreid bericht over de veranderingen die binnen Operational Services gaan plaatsvinden. Veranderingen die alles te maken hebben met het doel om klantgerichter te gaan werken. Die klantgerichtheid gaat zelfs zover dat OS letterlijk bij de klant in huis trekt. Dit om de lijnen tussen de IT-organisatie en de gebruikersorganisatie zo kort mogelijk te houden.

We spreken hierover met Linda Tijmes en Hans van der Kamp, die sinds 1 juni leiding geven aan respectievelijk de Service Desk en Werkplekken. Hiervoor maakten zij deel uit van het Change Team. In hun nieuwe functie blijven zij naast hun leidinggevende taken betrokken bij het verdere veranderingsproces.

Zes locatieteams

Dat we Linda en Hans tegelijk aan het woord laten, is niet toevallig. Hun afdelingen hebben veel raakvlakken met elkaar. Het duidelijkst zichtbaar is dat bij de zes locatieteams die op de hoofdkantoren van Fortis Bank worden gehuisvest. Deze teams zullen bestaan uit medewerkers van zowel de Service Desk als van Werkplekken.

Het Change Team is de architect van de veranderingen. "Maar nu gaat het werkelijk gebeuren," aldus Hans. "Op de tekentafel zijn de lijnen uitgezet. We beginnen nu met de uitvoering."

Linda vult aan: "De belangrijkste verandering is dat alles wat op de locaties kan worden gedaan, ook daar zal worden gedaan. Dat betekent dat

veel mensen van de centrale Service Desk uit Woerden naar de locaties in Amsterdam, Rotterdam en Utrecht zullen overgaan. Een aantal zaken blijft centraal in Woerden, zoals de ondersteuning van het kantorennet en de geldautomaten."

Pilots bij MEC en Credits

De locatieteams zorgen naast de

afhandeling van orders en incidenten ook voor de inrichting en de verhuizing van de werkplekken. Hiermee is afgelopen periode geëxperimenteerd door middel van een pilot met de metiers MEC en Credits.

Hans: "Voor een deel is dit tijdens de pilots al ingevuld door de decentrale teams, de voorloper van de locatie-



Linda Tijmes werkt 14 jaar bij Fortis Bank en de rechtsvoorgangers daarvan. Ze is begonnen als trainee in Amsterdam, daarna heeft ze diverse functies bekleed. Meestal als gebruikersvertegenwoordiger, dus naast de IT. De laatste vier jaar is ze binnen de IT werkzaam. Sinds 1 juni is ze manager van de Service Desk. Linda sport veel: volleybal, tennis, fietsvakanties in het buitenland.

De laatste jaren gaat ze vaak naar Spanje; sinds een jaar volgt ze een cursus Spaans om zich een beetje verstaanbaar te kunnen maken. Verder houdt ze van koken en eten. En van wijn: ze vertelt ons dat ze heel wat wijncursussen heeft gevolgd.

Hans van der Kamp is in 1998 in dienst bij de bank gekomen, als IT-manager op Curaçao. Daarvoor heeft hij een eigen bedrijf gehad; als interim manager heeft hij toen onder andere MeesPierson als klant gehad. Hans heeft twee jaar op Curaçao gewerkt. Hij blijkt vooral te spreken over de bijzonder goede secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals het prachtige weer. Nu werkt hij in Woerden, als manager Werkplekken. Hans zeilt graag. Zeker als het mooi weer is zit hij graag op het water. 's Zomers woont hij zelfs op het water, in een oude tjalk. Een varende huisje waarmee hij met zijn gezin door Nederland tuft.

teams. We zijn druk bezig geweest met het selecteren van locatieteamleiders. Inmiddels is deze sollicitatieprocedure afgerond. Hierna moet er nog veel werk worden verzet, zoals het inrichten van de procesbeheerteams en de expertiseteams. Grote delen van de OS-organisatie moeten dus nog worden aangepakt door het Change Team."

Linda: "Maar ook bij Werkplekken en de Service Desk staan we voor uitdagingen. Beide krijgen te maken met een nieuw systeem. Zo krijgen wij een nieuw incidentregistratiesysteem, Tivoli Service Desk. En Werkplekken krijgt het BOSS-systeem, waarmee in eerste instantie de standaardorders worden behandeld, later ook de niet-standaardorders."

Directe dienstverlening

Jullie hebben er zin in? Linda: "Absoluut. Ik sta volledig achter de veranderingen die binnen Focus worden voorgesteld. Bij Werkplekken

en Service Desk zie je nu de eerste resultaten. We zijn nog lang niet klaar, maar de eerste resultaten zijn positief."

Hans beaamt dit: "Dat is het leuke van de directe dienstverlening. De locatieteams hebben contact met de klant. Klanten kunnen direct naar zo'n team toe. Omgekeerd zie je dat mensen van de locatieteams zich steeds meer gaan interesseren voor de business. Ze zien op wat voor manier het geld eigenlijk wordt verdiend."

Linda: "Dat hebben we in de pilots ook bewust zo georganiseerd: dat mensen uit de businessline vertellen wat ze doen, en dat mensen van de locatieteams op hun beurt vertellen wat hun disciplines zijn. De klanten krijgen daardoor een beter beeld van wie er voor hen werken. Terwijl de locatiemedewerkers zien hoe de wereld achter de klant eruit ziet: wat zijn de belangrijkste systemen, en wat zijn de gevolgen als die platliggen."

Toegevoegde waarde

Hans: "De laatste jaren waren we de aansluiting met de klant wat kwijtgeraakt. In het klanttevredenheidsonderzoek scoorden we een 5,5. Dat moet omhoog. Het gestelde doel is een 7, dus wij zetten in op een 8! De klanten hebben het recht op de beste dienstverlening die ze kunnen krijgen. Zodat ze niet zeggen: 'ik haal het wel op de hoek van de straat, want dan gaat het sneller en wordt er beter naar me geluisterd'."

Volgens Linda zal dat niet snel gebeuren. "Maar dan moeten we wel dagelijks onze toegevoegde waarde laten zien. Ik denk dat we die toegevoegde waarde hebben. Er zit heel veel kennis in de teams. Wij moeten ervoor zorgen dat de klant tevreden blijft over onze dienstverlening en ons als partner blijft zien."

Nico Spilt

Benoeming locatieteamleiders

Als gevolg van FOCUS-IS zijn de afgelopen periode een aantal acties uitgezet om invulling te geven aan de voorgenomen veranderingen. Hiermee is een start gemaakt door de benoeming per 1 juni van ondergetekende als manager Werkplekken.

Op dat moment zijn er ook vacatures gemeld via verschillende media, waarin gezocht werd naar locatieteamleiders. De afgelopen periode zijn selectiegesprekken gevoerd met de kandidaten. Naar aanleiding hiervan zijn de volgende locatieteamleiders benoemd:

- Woerden: Paul van Kerkhof
- Utrecht: Valentijn ter Burg
- Amsterdam Gracht: Hans van Ewijk
- Kantorennetwerk: Frank Koomen

- Rotterdam Blaak: Frans Broekhof
- Rotterdam Coolsingel: Edwin van der Heide
- Amsterdam Rokin: nog niet bekend

Afhankelijk van wanneer en hoe de functies die zij achterlaten worden ingevuld, en natuurlijk hoe de vakanties gepland zijn, zullen zij starten op de desbetreffende locatie. Bedoeling is om de overdracht van de werkzaamheden naar de nieuwe locatieteamleiders voor eind augustus te laten plaatsvinden, zodat het volledige team in september in functie zal zijn.

De rol van een locatieteam zal zijn om op de hoofdlocaties en de gekoppelde satelliet-locaties de incidenten, standaardorders en verhuizingen in goede banen te leiden, kortom de

day-to-day dienstverlening voor onze klanten op een uniforme wijze aan te bieden.

Nieuw in de samenstelling van het team is de locatieteamleider voor het kantorennetwerk. Alhoewel de hoeveelheid locaties in het kantorennetwerk erg groot is, zullen de werkprocessen op dezelfde wijze gestroomlijnd worden.

Ik wens alle locatieteamleiders veel succes in hun nieuwe functie. Ik verwacht dat het enthousiasme waarmee de functies aanvaard zijn zal bijdragen tot een succesvolle opbouw van de locatieteams, waarmee we uiteindelijk structureel de klanttevredenheid kunnen verhogen.

Hans van der Kamp

Afbouw TOT

Het TOT-systeem blijft tot eind 2002 in gebruik. Daarna gaat de stekker eruit. Alle klanten, rekeningen en andere gegevens moeten dan zijn overgeheveld naar een ander platform. Bijvoorbeeld Sprint of naar het systeem van ex-MP. Dat zijn vaak omvangrijke conversies die - terecht - veel aandacht krijgen.

Maar na zo'n conversie blijft er vaak nog wat 'klein vuil' achter. Bijvoorbeeld een tussenrekening die niet meer werd gebruikt. Die is dus niet meegeconverteerd, maar misschien staat er nog wel een saldo op. Zolang zo'n rekening niet is afgewikkeld, kan de administratie niet worden opgeheven. Dat moet dus ook gebeuren.

Bij elkaar gaat het zelfs om een aanzienlijke klus, omdat er in TOT nog bijna 350 administraties zaten. We spreken met de man die hier alles van afweet: Louis Smulders, projectleider afbouw TOT.

Louis: "Die 350 administraties betreffen voor een groot deel kan-

toren: van Maassluis tot Maastricht. Maar er zitten ook veel andere dingen in, zoals administraties van betalingsverkeer, van electronic banking, en voor voorzieningen en andere speciale dingen. Securities Service Center en Assurantie hebben een eigen boekhouding die in TOT wordt gevoerd. Hetzelfde geldt voor de Direktbank; die gebruikt haar eigen systemen voor haar klanten, maar gebruikt daarnaast nog onderdelen van TOT. En er zitten zelfs nog administraties in van deren, uit de tijd van Credit Lyonnais."

Dat is dus een hele puzzel!

Louis: "Nee, die puzzel valt mee. We hebben eerst geïnventariseerd wat er allemaal nog in TOT zit. Het gros van die 350 administraties heeft betrekking op IPS en MEC; dat zijn 200 kantoren. De andere clubs zijn we allemaal langs gegaan: 'eind 2002 is jullie systeem weg, ga er eens over nadenken hoe je dat wilt oplossen.' Sommigen hadden zich dit al gerealiseerd, maar met zo'n vraag kom je natuurlijk altijd ongelegen."

"Inmiddels zijn we bezig om met iedereen afspraken te maken over het opruimen van hun spullen. Voor de Direktbank zal dit nog de meeste consequenties hebben. Die gebruikt TOT namelijk niet alleen voor haar boekhouding, maar ook voor het administreren van passen en voor onderdelen van haar betalingsverkeer. We zijn nu aan het onderzoeken wat hiervoor de beste oplossing is."

"Voor bijna elke club komt er een projectgroep. We zijn bezig met een draaiboek waarin we vastleggen wat er moet gebeuren als een kantoor sluit. Dit doen we op basis van ervaringen bij eerdere kantoren. Dat is een redelijke lijst geworden, met meer dan honderd aandachtspunten. Dat draaiboek stemmen we af met de verschillende projectgroepen."

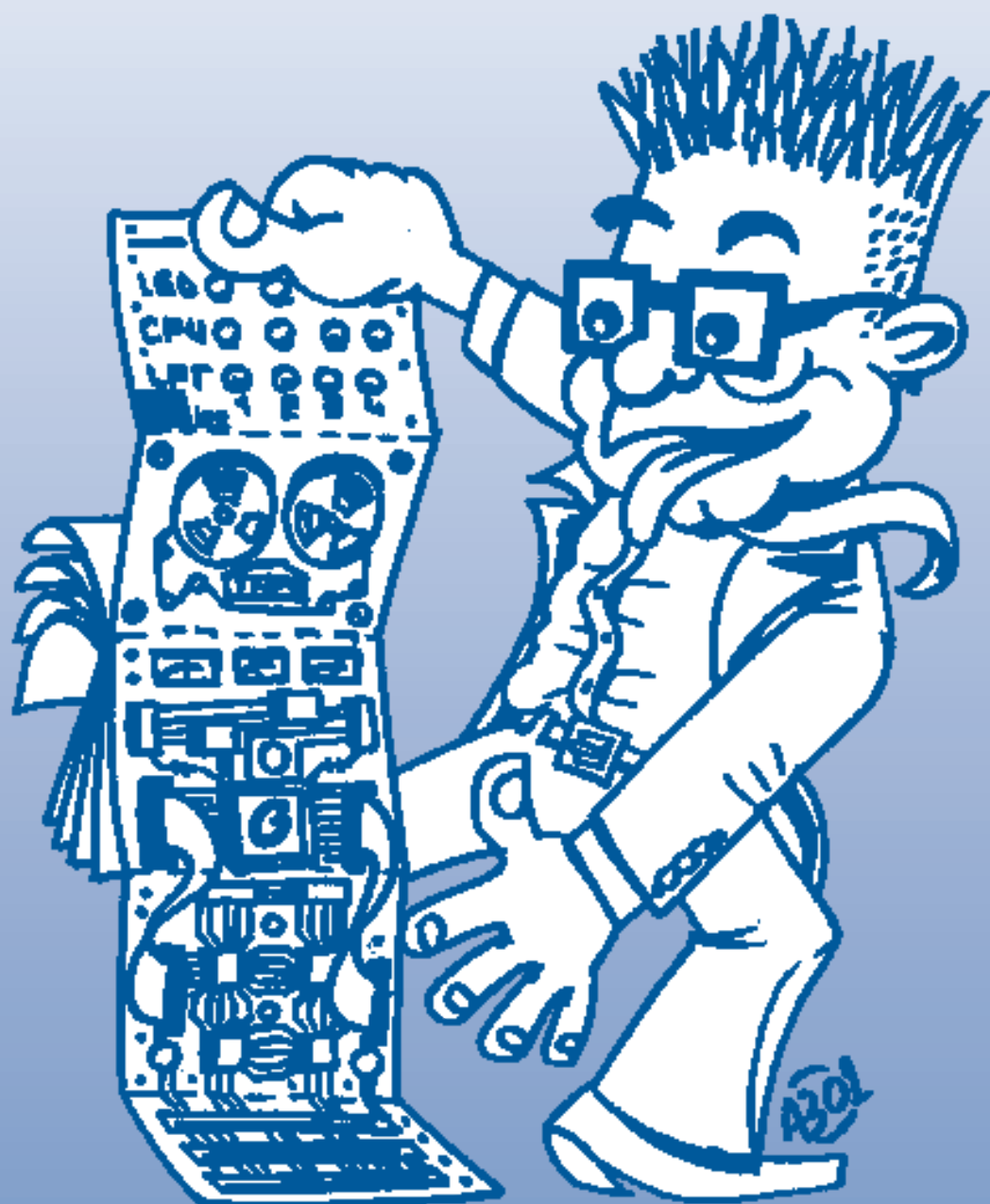
"We gaan ook dingen gemeenschappelijk doen. Er komt bijvoorbeeld een afspraak over hoe we omgaan met rekeningen die achterblijven. En een afspraak over hoe je een winst-en-verliesrekening overboekt naar een andere administratie. Daar maken we algemene programma's voor, zodat niet elke projectgroep die zelf hoeft te verzinnen. Ook zorgen we voor wat ondersteunende programmatuur, zodat er na een conversie een lijstje wordt geprint van dingen waar nog achteraan moet worden gebeld."

"Dit jaar hebben we allemaal voorbereidende acties. Wat we nu kunnen opruimen, doen we meteen. In 2002 gaan er 40 kantoren naar MEC en 160 naar Sprint. Ook Securities Service Center en Direktbank gaan er dan uit. De laatste opruimactiviteiten zullen plaatsvinden in het eerste kwartaal van 2003."

Nico Spilt

Lees Expertise en hou je kop erbij





NINJA met stijl

"Het was een heel leuke opdracht om te doen. Die sloot heel goed aan op mijn opleiding en ook de groep was leuk, ze betrokken me echt bij het team."

Aan het woord is Mariël Bleijenberg, trainee bij ISE, over een opdracht die ze bij het developmentteam Hypotheken heeft uitgevoerd. De opdracht bestond uit het opstellen van een stijlguides voor het hypotheekprogramma NINJA.

Mariël: "Het traineeship houdt in dat je twee jaar lang in de organisatie opdrachten uitvoert. Hierdoor leer je de organisatie kennen en ontdek je waar jij het best op je plek zit. In het eerste jaar voer je door heel ISE opdrachten uit. In het tweede jaar richt je je meer op een bepaalde sector. Ik ben inmiddels een maand of tien bezig. Mijn eerste opdracht heb ik uitgevoerd binnen Operations. Daarna kreeg ik veel aanbiedingen, waaronder een van het developmentteam Hypotheken."

"Vorig jaar heb ik mijn studie afgerond: 'Vormgeving en ontwerp van interactie'. Dat is een vierjarige informatica-opleiding in Den Haag. Een heel brede IT-opleiding die zich voornamelijk richt op de gebruikers: gebruikersinterfaces, gebruikersvriendelijkheid. Die opleiding bestaat nu zes jaar en er is behoorlijk veel vraag naar. In het eerste jaar konden ze net één klasje bij elkaar krijgen, maar ik zat al met vier klassen in het eerste jaar."

Consistente gebruikersinterface

"Bij Hypotheken zochten ze iemand die een stijlguides wilde opstellen. Dat klonk heel aantrekkelijk omdat dit precies aansloot op mijn opleiding. Bij NINJA zie je dat de gebruikersinterface niet overal consistent is. Niet alleen de grafische vormgeving, maar



ook de handelingen die je moet doen. De functie 'zoeken' zou in elk scherm hetzelfde moeten zijn, maar omdat elke ontwikkelaar die functie zelf heeft gemaakt, is het elke keer net even anders. Het belangrijkste doel van de stijlguides is om alles consistent te krijgen."

"Eerst heb ik een plan van aanpak opgesteld. Daarna heb ik gekeken naar wat er binnen Fortis al aanwezig is aan stijlguides. Zo is er de Fortis Stijlguides die ooit voor WPO is gemaakt. Daarna heb ik NINJA bekeken: wat voor applicatie is het, wat kan er aan verbeterd worden. Daarna heb ik sessies gehouden met de gebruikers van NINJA, met de ontwerpers, en met Ruud Spall, de applicatiemanager."

"Van de gebruikers kreeg ik te horen wat zij handig zouden vinden, en de ontwikkelaars gaven op hun beurt aan of dat wel mogelijk was. Binnen NINJA wordt alles met CoolGen gemaakt. Dat is een applicatiegenerator. Vanuit CoolGen kun je een NT-applicatie genereren maar het zou ook een mainframe-applicatie kunnen zijn. Daardoor zijn de mogelijkheden vrij beperkt, vooral voor de gebruikersinterface. Daar moest ik natuurlijk rekening mee houden toen ik de stijlguides maakte."

"Elke ontwikkelaar heeft een stijlguides gekregen en

ook de gebruikersorganisatie heeft een aantal exemplaren. Het is niet de bedoeling om nu alles te gaan ombouwen. Dat zal gaandeweg gebeuren: wanneer iets in een scherm moet worden aangepast, wordt meteen waar nodig de vormgeving aangepast. FIS-student Pascal Haazebroek is nu bij Hypotheken bezig met een vervolgoopdracht om hier verdere invulling aan te geven."

Beter werkzaam voor de gebruikers

Mariël is erg te spreken over haar samenwerking met het developmentteam Hypotheken. Tot slot laten we graag ook nog even haar opdrachtgever aan het woord. Dit is Ruud Spall, applicatiemanager NINJA.

Ruud: "De verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van NINJA heeft in het begin op een laag pitje gestaan. De uitbreidingen en functionele verbeteringen kregen steeds – terecht - voorrang boven het ‘mooi maken’. Toch is de werkbaarheid van een programma in hoge mate afhankelijk van de ‘look and feel’. Vandaar de opdracht. Mariël heeft een berg werk verzet, met als uitstekend resultaat de stijlgids waar NINJA zich in de komende releases naar gaat richten. Zo zal het programma

behalve werkzaam ook beter werkbaar voor de gebruikers worden."

Inmiddels is Mariël begonnen aan een nieuwe trainee-opdracht. "Ik zit nu bij Desktop Services (DTS), een groep binnen Development van veertien mensen in Amsterdam en Rotterdam. Die voeren kortlopende opdrachten uit voor kantoorautomatisering. Bijvoorbeeld het geven van adviezen of het ontwikkelen en onderhouden van toepassingen.

DTS werkt bankbreed en internationaal. Ik ben nu met een organisatorische opdracht bezig. De opdracht omvat het gedeeltelijk opstellen en uitvoeren van een communicatieplan. Het interne doel is het aanbrengen van structuren in de dagelijkse werkzaamheden van DTS. Het externe doel is om meer bekendheid te geven aan DTS binnen Fortis. Bijvoorbeeld door een intranetsite te maken voor DTS."

Nico Spilt

Trainees en FIS-studenten

Bij ISE werken op dit moment zes trainees. Dit zijn afgestudeerde informaticastudenten die twee jaar lang op allerlei plaatsen binnen de organisatie opdrachten uitvoeren.

De bedoeling is dat ze de organisatie goed leren kennen voordat ze kiezen voor een bepaalde plek. Elke trainee heeft een mentor en een ‘amigo’; dit is een ex-trainee.

Verder werken er binnen ISE en bij AMEV I&P zogeheten FIS-studenten. Dit zijn studenten die een Fortis Informatica Studiebeurs hebben gekregen.

Naast hun studie werken ze één dag per week bij Fortis, waarvoor ze van Fortis een vergoeding krijgen.

Na hun studie kunnen ze bij Fortis solliciteren, maar ze hebben wat dat betreft geen verplichtingen.

De trainees en de FIS-studenten hebben elk een eigen intranetsite. Je kunt deze sites vinden via het i-net van ISE, onder het menu Organisatie.

NINJA

De afkorting NINJA staat voor ‘NLN in een nieuw jasje’. NLN betekent ‘Nieuw Leningen’, een naam die in 1980 is bedacht voor de opvolger van het toenmalige leningensysteem. We hebben het dus over een systeem dat al heel lang in verschillende gedaantes bestaat. De invoerschermen van NLN waren bij de gebruikers berucht. Vooral bij complexe hypotheekproducten was je wel even bezig voordat alle schermen door het systeem waren geloodst. Bij NINJA is de gebruikersinterface veel gebruikersvriendelijker, maar ook hier zijn nog wel verbeteringen mogelijk, vooral op het gebied van de consistentie. Daarom zijn de ontwerpers en de gebruikers erg blij met de stijlgids die door Mariël Bleijenbergh is opgesteld.

Prettig weekend?

Daar waar andere bankmedewerkers het weekend doorbrengen bij vrouw en kinderen, op de boot of in het pretpark, wordt door de medewerkers van Operational Services het weekend veelal benut om systeemwijzigingen door te voeren.

Vaak gaat het dan om systeemwijzigingen die een zodanige omvang hebben, dat ze op doorde weekse dagen onmogelijk doorgevoerd kunnen worden zonder de dienstverlening aan de gebruikers danig te verstoren. Of dat ze zo'n risico met zich meebrengen, dat er extra tijd beschikbaar moet blijven om mogelijk ontstane problemen op te lossen. In dergelijke gevallen beidt dan het weekend soelaas.

Helaas moeten we constateren dat er steeds meer een beroep gedaan moet worden op het weekend voor het doorvoeren van systeemwijzigingen. De systemen worden steeds complexer, de risico's steeds moeilijker te voorspellen, de aanpassingen steeds grootschaliger. Daardoor zijn er eigenlijk elk weekend van het jaar wel een aantal medewerkers van Operational Services aan de slag met veranderingen.

Het gaat soms om speerpuntprojecten als Online Banking, Globe of de nieuwe versies van Europort.

Maar ook om puur systeemhygiënische acties als de netwerkverbeteringen in het kader van het project TREM (Token Ring Ethernet Migratie), nieuwe versies van OS390, AS400, Edge etc. Of soms om acties met een meer facilitaire activiteiten als de verhuizingen op de computerzaal in Utrecht of Woerden en de inzet van nieuwe centrale storage componenten (ESS).

De wijzigingen in het weekend willen we altijd zo geruisloos mogelijk doen: de gebruikers moeten er op maandagochtend eigenlijk niets van gemerkt hebben. Hooguit dat er nieuwe functionaliteit beschikbaar staat, of dat de server sneller reageert, of dat het aanloggen sneller gaat.

Maar het is vooral zaak om geen problemen achter te laten voor maandagochtend. Alhoewel degenen die de wijzigingen in het weekend hebben aangebracht op maandagochtend altijd iets vroeger dan anders weer van de partij moeten zijn: de systemen en de gevolgen van wijzi-

gingen zijn soms zo moeilijk te voorspellen, dat we altijd het zekere voor het onzekere moeten nemen.

Op een enkel incident na slagen we er als Operational Services steeds beter in om de gevolgen van wijzigingen in de weekends te beperken. Om een beeld te schetsen van de activiteiten die zoal in dergelijke weekends plaatsvinden, hebben we op deze pagina's een tweetal weekends beschreven.

Het dient benadrukt dat het niet gaat om twee weekends waar toevallig veel te doen geweest is. Er zijn zelfs weekends geweest waar meer dan honderd medewerkers van Operational Services aan de slag waren.

Vanaf deze plek wil ik aangeven dat ik voor ieder die zich in de afgelopen periode in de weekends heeft uitgesloofd diep respect heb en wil ik iedereen dan ook bedanken voor de inzet en de zorgvuldigheid waarmee een en ander toch steeds maar weer plaats vindt. Bedankt en nog veel succes in de komende weekends, want we zullen nog steeds veel wijzigingen door moeten voeren.

Prettig weekend!

Gertjan van der Leer

Zomaar twee weekenden...

Zaterdag 16 juni

- Expiratieweekend optiebeurs. Iedere zaterdag na de 3e vrijdag van de maand vindt er batchverwerking plaats ten behoeve van de Optiebeurs.
- Verplaatsen diverse servers. Ten behoeve van het project TREM zullen een aantal servers in Rotterdam verplaatst worden.

Het betreft in dit geval 15 servers.

- Hiportfolio expiratie Optiebeurs.

Zondag 17 juni

- Herbekabeling SSA Woerden voor een vijftal servers.
- Hiportfolio expiratie Optiebeurs.

Zaterdag 23 juni

- ANVA – schoningsactie HPK460.

Elk jaar wordt het ANVA-bestand geschoond en later rebuild. Vanaf nu tot eind juni wordt daarvoor uitgetrokken.

- Fysieke verplaatsing AM-servers ten behoeve van project TREM: 7 servers in Amsterdam
- Verplaatsen 4x tokenringsegment ten behoeve van project TREM.
- Herinrichting print-server in Utrecht.

- Verhuizen NT-servers Fortis Bank naar nieuwe computerzaal Utrecht. Dit betreft 20 servers als rest van de eerdere actie. Twee weken terug zijn in dit kader al 57 servers in één weekeinde verplaatst.
- Upgrading SAP ten behoeve van HRM. Een actie die in een aantal dagen, waarvan een deel in het weekeinde, wordt uitgevoerd. Betreft het invoeren van een nieuwe release.
- Implementatietesten uitwijk Utrecht. Diverse technische testen op uitwijk-mainframe in Utrecht.
- Aanpassingen in extenders Blaak 555 en Amersfoort. Remote disk mirroring van de Unisys tussen Rotterdam en Amersfoort.
- BRIDGE: Omhangen NLD11 clients in VSB-4 segment. Hiervoor moeten de HSE-KPN-verbindingen operationeel zijn.
- Conversie Beemster, Enkhuizen en 's Gravenzande naar 440. Regio-conversie binnen SPRINT-omgeving.

Zondag 24 juni

- Vervolg ANVA
- Vervolg SAP-HRM
- Implementatietesten uitwijkomgeving utrecht. Hieronder valt dit weekeinde ook de verhuizing van de 3745 van Zoetermeer naar Utrecht, waarmee ook de routing in dit netwerk verandert.
- Verhuizing Contact Center Rotterdam. In verband met sloop van het pand Coolingsingel 49 is CCR verhuisd naar Blaak 16. Een grote actie waar tot op enkele dagen geleden nog met grote zorg naar gekeken werd. (Zie ook het artikel op de voorpagina van dit nummer - red.)
- Alpha-uitwijktest Amersfoort. Periodieke uitwijktest; het accent ligt deze keer op de verbindingstest met het uitwijk Unisys-platform.
- Vervolg BRIDGE
- Uitwijk Unisys TOT, DIBAS en ID-Facto

- Uitwijk DEC Alpha, ST/400 en NOSTRO

In het weekeinde voorafgaand (waarin de 57 servers zijn verhuisd) is ook de VTS voor uitwijk naar Utrecht verhuisd en uitgetest. In de afgelopen maanden is de computerzaal in Utrecht rondgekomen qua inrichting voor uitwijk, wat ook veel weekend-acties heeft opgeleverd. De computerzaal in Woerden heeft een complete herinrichting ondergaan, waarbij met name ook veel servers verplaatst zijn.

Grote en vele ingrijpende acties die per saldo vrijwel voor de volle 100% zijn uitgevoerd zonder dat de dienstverlening naar de klant daar hinder van heeft ondervonden.

Ed Wilkes

Het weekend kan beginnen...

Juni is doorgaans de maand om eens lekker in de weekeinden te ontspannen. Rustige muziek op de achtergrond, de geur van verse broodjes en....!?!? Mijn hemel, het is al 7:30 uur. Ik moet als een lichtpuls door glasvezel naar de zaak. Er staat een ingrijpende actie gepland, die de infrastructuur en de daarover heenlopende bedrijfskritische gebruikersapplicaties fors gaat raken.

Het weekend is kort en maandag moet de boel weer up and running zijn. Achter het stuur nog even snel de proactieve acties de revue laten passeren:

- De inventarisatie van de aan te passen omgeving staat op papier. Er is een architectuurplaat voorhanden waarop de te raken omgeving staat.
- Er heeft een review plaatsgevonden m.b.t. de actie door senior (specialisten) beheerders, en de stoplichten staan op groen.
- Wijzigingsbeheer is ingelicht door middel van een Request for Change. De impactbepaling heeft plaatsgevonden vanuit wijzigingsbeheer - er is een GO.
- Door toevoegingen van een aantal nieuwe ICT-componenten is Configuration Management op de hoogte gebracht en zijn de nieuwe componenten opgenomen in de configuratiebeheer-database.
- De servers die geraakt gaan worden tijdens de actie, zijn preventief onderzocht op mogelijke hardware-problematiek. Het arsenaal aan log-, configuratiebestanden wordt doorgespit op latente bedreiging.
- Het fallback-scenario speelt als een film af. Backup & Restore is geregeld, reservecomponenten staan op de plank, rescue server staat paraat, third party maintenance is hot standby.
- De aanvals-, tijds-, actieplannen zijn voorhanden, het communicatiemodel staat op papier, de verantwoordelijke coördinator is bekend en het geheel is gecommuniceerd naar de betrokkene(n).
- Servicedesk is op de hoogte gebracht van de actie en de klant neemt deel in het gebruikersacceptatietraject, nadat de actie heeft plaatsgevonden en de productieacceptatietest is goedbevonden.
- De overdrachtsdocumenten voor de beheerderscrew van maandag zitten in de tas en dienen ingevuld te worden tijdens de actie.
-

En dan rij ik de parkeerplaats van de Polanerbaan op. Het weekend kan beginnen!

René van Egmond

Verbeteringen productieprocessen OS

Het MT Operational Services heeft besloten een aantal procesverbeteringen in te voeren. Enerzijds heeft dit geleid tot het definiëren van een aantal technische en procedurele verbeteringen die binnen een aantal betrokken systemen geïmplementeerd moeten worden.

Anderzijds is ook geconstateerd, dat er een grote behoefte is om overzicht te houden op de dagelijks aangebrachte wijzigingen, op de in de loop van een dag of nacht ontstane productieverstoringen, de oplossingswijze van dergelijke verstoringen, maar vooral ook op de structurele acties die ondernomen worden om dergelijke verstoringen in de toekomst te voorkomen.

Dagelijks productieoverleg

Aan deze behoefte is invulling gegeven door het opstarten van een dagelijks productieoverleg, waarbij

een aantal direct betrokken verantwoordelijken gezamenlijk de afgelopen productiedag evalueren en de voorgestelde of uitgevoerde maatregelen beoordelen, initiëren en/of najagen. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de wijzigingen die voor de komende periode aangekondigd zijn.

Begin juni is het overleg van start gegaan in de volgende samenstelling: Ed Wilkes, René van Egmond, Arthur Meijer, Ben Sluis, Robert de Koning (changeecoördinator), Arjan Benders en Nico Kolmsberg.

Escalatieteam

Om bij de oplossing van majeure verstoringen van de dienstverlening snel en adequaat te kunnen beslissen en handelen, is een escalatieteam in het leven geroepen. In het geval er sprake is van een productieverstoring, waardoor een deel van de bank dreigt

voor langere tijd verstoken te zijn of te blijven van de diensten van ISE, dan zal dit team de experts bijstaan en stimuleren bij de oplossing van de problemen. De enkele keer dat dit team uit moest rukken is gebleken dat een dergelijke aandacht op zo'n cruciaal moment de oplostijd aanmerkelijk kan verkorten.

In het escalatieteam hebben zitting: Ad Verloop, Ben Sluis, René van Egmond, Wim Lagendijk, Nico Kolmsberg, Linda Tijmes en Gertjan van der Leer.

Uiteraard is het onze doelstelling om elkaar in deze hoedanigheid niet tegen te komen, maar als er problemen zijn, dan willen we graag gezamenlijk aan de slag om de dienstverlening weer op het afgesproken niveau te brengen.

Gertjan van der Leer

Laatste project SBH-integratie afgerond

Met de afronding op 1 juli van het SBH-project "samenvoegen administraties" is de integratie van SBH in Fortis Bank voltooid. De kantoren van de voormalige SBH Banken zijn nu volledig geïntegreerd in de Fortis Bank-organisatie.

Eind 1999 werd besloten 13 zelfstandige SBH Banken te fuseren met Fortis Bank Nederland en de organisaties te integreren. Hiervoor werden zes projecten gestart. Op één project na waren alle projecten al afgerond. Het laatste nog af te ronden project had tot doel de back-offices, waaronder de administraties, te integreren. In de wandelgangen heet dit project SASB (Samenvoeging Admi-

nistraties SBH Banken). De projectleider is Stan Verrest.

Op 1 juli werd een belangrijke mijlpaal in de integratie bereikt. Met de succesvolle technische integratie van systemen van de laatste drie banken Westland, Middenbeemster en Westfriesland werd op deze datum de integratie van de zelfstandige SBH Banken afgerond. Dit alles ging sneller dan gepland. Stan: "In eerste instantie was in het projectplan uitgegaan van een laatste conversie-datum in oktober 2001. In feite is de oorspronkelijke looptijd dus met 4 maanden verkort."

Niet alles ging van een leien dak.

Toch kijkt Stan positief terug op het

hele project. "Ondanks het feit dat de projectgroep werd geconfronteerd met veel belemmeringen, zoals andere integratieprojecten binnen bijna alle metiers en een personeelstekort bij sommige SBH Banken, is het project toch een succes geworden. Dankzij persoonlijke bemoeienissen op uitvoerend en managementniveau en een flexibele opstelling aan beide kanten kon het project toch in de volle omvang uitgevoerd worden. Daar mogen we best trots op zijn."

bron: Extraforte 14

Aanvragen interne projecten ISE

Om het aanvragen van interne projecten meer te stroomlijnen, worden alle aanvragen voor interne projecten, afhankelijk van het soort project, eerst ter beoordeling voorgelegd aan een lid van het klantteam ISE.

Dit betekent dat:

- infrastructurele projectaanvragen ter beoordeling moeten worden gestuurd aan Guido den Hollander;

- interne OS-projecten ter beoordeling moeten worden gestuurd aan Frans Dekkers;
- interne development-projectaanvragen ter beoordeling moeten worden gestuurd aan Gilbert Govers.

Na de beoordeling worden de projecten doorgestuurd aan Inge Schopman. Zij zorgt ervoor dat de projectaanvragen ter goedkeuring

worden voorgedragen tijdens de eerstvolgende ISE-klantteamvergadering. Na goedkeuring wordt bij het Projectbureau een projectcode aangevraagd door Inge Schopman.

Rob de Haas

Budgetproces ISE

Het budgetproces staat weer voor de deur. Aan ons de taak om vóór 17 september 2001 een klant- en een kostenbudget ISE voor 2002 op te stellen en een prognose voor 2003 en 2004. De budgetprocedure met de beschrijving van en de veronderstellingen bij het proces is inmiddels uitgebracht.

Gezien de ervaringen van vorig jaar is besloten om een apart Budgetproces Ondersteuningsteam, een soort helpdesk, op te zetten.

De taken van Budgetproces Ondersteuningsteam zijn:

- Het verzamelen en beantwoorden van vragen over het budgetproces.

Hier wordt in eerste instantie gedoeld op de vragen die komen uit de klantteams of de leidinggevendenden van ISE. Vragen vanuit de metiers zullen veelal eerst terechtkomen bij de klantteams.

- Het uitbrengen van een budgetbulletin met antwoorden op de meest gestelde vragen en informatie over de voortgang van het budgetproces.
- Het bewaken van de voortgang van het budgetproces.
- Het assisteren van klantteams en leidinggevendenden bij het budgetteren.
- Toelichting geven over het gebruik van het budgettool.
- Het informeren van Control & Support over de voortgang, knelpunten en geboekte resultaten.

Het Budgetproces Ondersteuningsteam komt wekelijks bij elkaar en brengt verslag uit aan Rob de Haas.

Zie ook het i-net van ISE, onder het menu Procedures.

Martijn den Ouden



Het Budgetproces Ondersteuningsteam: Alexander Vermast (SAM), Cees Maarleveld (vervanger van Co Geelkerken, Control & Support), Guido den Hollander (OS), Jan de Reus (Development), Loek Bles (Change Team), Jos Bartels (Control & Support) en Martijn den Ouden (voorzitter, Control & Support).

Personeel & Organisatie

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 juli 2001

Rutger Burgmeijer, infrastructuur-specialist, OS Infrastructuur

1 augustus 2001

Robert Lansbergen, infrastructuur-specialist, OS Infrastructuur

Benito Leider, infrastructuurspecialist, OS Infrastructuur

Hans Rampersad, medewerker Service Desk

1 september 2001

Richard Gerritse, system engineer, Development Financial Markets/Investment Bank

Menno Jonker, system designer, Development IPS

Marc Pieters, business consultant, SAM - MEC/Credit/HRM/Corporate Center

Rob van den IJssel, system designer, Development PAY

Uit dienst

Benny Schulte (1 augustus)

Michael Lim (ex KBW) (1 september)

Dorien de Voogt (1 september)

Jan Veldhoen (1 september)

Overgestapt

1 juli 2001

De volgende collega's zijn overgestapt van KBW Wesselius naar Information Services:

Marien Boersma, OS / Infrastructuur

Martin Brouwer, SAM / Operations & Control, team Resource Group

Sammy van Deursen, OS / Infrastructuur, Generiek Decentrale Servers

Mitchel Hunsel, OS / Infrastructuur

Ottmar Martis, OS / Infrastructuur, Generiek Decentrale Servers

Jurgen Veenhoven, SAM / Operations & Control, team Resource Group

Frans Vet, OS / Infrastructuur

Martijn de Wit, OS / Infrastructuur

1 augustus 2001

Norbert Dullaart is overgestapt van SAM/FMK naar SAM/IPS in Utrecht. Toestel 75064, huispost U01.00.30.

Jubilea

1 september 2001

Aad van Driel, 25 jaar

Jan Engberts, 40 jaar

Paul Sopacua, 12½ jaar

6 september 2001

Arie Huisman, 25 jaar

20 september 2001

Willem van Wijk, 25 jaar

27 september 2001

Bento van de Griend, 25 jaar

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt 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 Spijt (O&C)

Opmaak: George Janmaat
(Fortis Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk maandag 27 augustus 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

Binnen Operational Services zijn we op zoek naar Procesbeheerders, Service Managers en Resource Managers. Zie voor meer informatie de Vacaturebank op i-net. Deze is te vinden op de site van Human Resources. Alle interne vacatures bij Fortis worden via deze Vacaturebank bekend gemaakt.