

## In dit nummer:

- 1 *Indrukwekkende beesten*
- 2 *Automatiseringscommissie 18 juli 2001*
- 3 *Kanteling binnen OS, personele aspecten en stand van zaken*
- 4 *In de kijker*
- 5 *Massaal omschakelen naar Euro*
- 5 *Omvangrijk project: MEGA*
- 6 *E-nieuws*
- 6 *Nieuwe release van CRM*
- 7 *HRM-berichten*
- 7 *Communicatiecollega's op bezoek*
- 7 *Onderhoud parkeerterrein Polanerbaan 1*
- 8 *Conversie FTI-GUI naar Windows-NT een feit*
- 9 *Conversie Bijenkorf-kaarten*
- 10 *Piketdienst Effectensystemen verbeterd*
- 10 *Locatieteams Utrecht en Woerden*
- 11 *Tivoli Service Desk komt eraan!*
- 11 *Het ISE-projectproces*
- 12 *Personalia*
- 12 *Colofon*

# Indrukwekkende beesten

*Olifanten zijn indrukwekkende beesten – de grootste ooit was 4 meter hoog en woog 6600 kilo. Ze kunnen 40 km per uur rennen en 270 kilo eten per dag wegwerken. Tijdens hun leven wisselen hun tanden zes keer en elk tand weegt 4 kilo. Ze stellen een olifant in staat om een flink stuk af te bijten en weg te kauwen.*

In het wild zijn olifanten heel belangrijk voor hun omgeving. In het bos ruimen ze oude bomen op, waardoor het zonlicht door kan dwingen tot de andere planten. Verder verspreiden ze zaden via hun overvloedige en vruchtbare mest. Tijdens een droogte kunnen olifanten een bron slaan door te graven met hun slurf in de droge rivierbedding. Hierdoor ontstaan er plasjes waarvan de andere dieren en insecten kunnen drinken.



Als laatste maken de olifanten de bossen meer toegankelijk. Als ze door het bos lopen, creëren ze paden die andere dieren gebruiken. Als een pad door een omgevallen boom geblokkeerd raakt, kunnen ze het weer open maken. Door olifanten wordt het bos dus gezonder en meer toegankelijk. Planten en dieren kunnen van hun aanwezigheid profiteren.

De klantteamleden zijn ook 'indrukwekkende beesten'. Binnen de organisatie zullen ze een vergelijkbare functie uitoefenen. Als ze door de organisatie gaan, zullen ze de oude werkwijzen en processen omver duwen en de nieuwe in plaats ervan laten ontstaan. De

mensen in de organisatie zullen het licht zien omdat het helder wordt voor wie ze werken. Misschien zijn er ook verborgen bronnen van inspiratie die aangeboord kunnen worden.

Door de inrichting van de nieuwe processen en verbeterde werkwijze zal de toegankelijkheid van de ISE-organisatie toenemen - het bereiken van de juiste persoon wordt vergemakkelijkt. De klant zal ook een meer bereikbare organisatie ondervinden die veel meer gericht is op het leveren van diensten. Als de verbeteringen klaar zijn, moet ons 'oerwoud' ook lichter, gezonder en toegankelijker zijn.

Olifanten zijn veelzijdig; ze leven in gehechte kuddes, zijn zeer slim, hebben een goed gehoor en een goede reukzin. Ze worden ingezet om zware boomstammen te slepen, voor transport en zelfs, zoals bij Hannibal, als oorlogsvoertuigen. Daarnaast hebben olifanten een uitstekend geheugen en kunnen ze reizen over grote afstanden. Ze weten de migratieroutes, waar de fruitbomen zijn en waar water tijdens droogtes te vinden is. In gevangenschap kunnen olifanten snel leren en kunnen ze 40 commando's herkennen.

Niemand twijfelt over de hersenkracht of flexibiliteit van de klantteamleden. Ze zullen multi-inzetbaar zijn en binnen het team elkaar

aanvullen en opvangen. De teams zullen geconfronteerd worden met een breed scala aan diensten die geleverd moeten worden. Ze zullen allemaal hun zintuigen nodig hebben om de dienstverlening tot een 7 te verheffen.

Verder is de slurf van een olifant een zeer gevoelig lichaamsdeel. De slurf kan een boomstam van 250 kilo tillen, maar kan ook een klein muntje oppikken of een kalf strelen. Het is ook een gevoelig dier – een olifants-huid weegt 900 kilo maar is teder genoeg om last van muggen en andere steekvliegen te hebben.

De klantteams zullen ook zorgvuldig moeten opereren in de nieuwe organi-

satie. Ze zullen niet het porselein in de kast stukmaken maar, indien nodig, het voorzichtig verplaatsen naar een betere plek. Er zijn veel veranderingen, en mensen zullen tijd nodig hebben om eraan te wennen. Tegelijkertijd, net als een olifant (of *pachyderm*, Grieks voor dikke huid), moeten ze tegen een stootje kunnen.

Als het uitrollen van de verbeterde werkwijze doorgaat, zullen er waarschijnlijk veel verhalen over de klantteams loskomen. Maar vergeet één ding niet – in tegenstelling tot de heersende gedachtegang, zijn olifanten **niet** bang voor muizen!

*Daniel Crawley, toestel 44397*

# Automatiseringscommissie 18 juli 2001

door Rob de Haas

## Projectenrapportage

Vast punt op de agenda van de AC is de projectenrapportage. Tijdens dit agendapunt wordt de voortgang van de projecten besproken, met de eventueel nog op te lossen zaken.

## Tarieven, facturen en budgetcyclus

Gewerkt is aan het meer transparant maken van de tarieven. De resultaten zijn besproken met de Businessline Controllers. Dit is begin juli afgerond. De eerste conceptfacturen over juni zijn gedraaid, op basis van de (bijna) geschoonde bronbestanden. De urenregistratie vormt nog een knelpunt. Gedurende de maand juli is

gewerkt aan completeren en corrigeren van de urenregistratie.

Budgetcyclus: ISE komt met een voorstel voor de verdeling van capaciteit voor projecten over de businesslines, gebaseerd op de verdeling 2001, gecorrigeerd voor bijzondere projecten (bijvoorbeeld Euro en Migratie). De AC zal in september een besluit nemen.

## KBW

De juridische fusie heeft plaatsgevonden per 1-7-2001. De onderdelen van KBW worden bij verschillende businesslines ondergebracht (een deel van de medewerkers is in dienst

getreden bij ISE, zie achterpagina Expertise 14 - red.).

## Vision Corporate IWH

Ted Heerschop en Jack Mondt gaven een presentatie. Zij gaven aan dat er veel speelt op het gebied van IWH en afgeleide Datamarts. De IWH/Datamart-aanpak geeft een belangrijke besparing ten opzichte van 'traditioneel' ontwikkelen.

Naar aanleiding van deze presentatie vond een discussie plaats, onder andere over de economische haalbaarheid. Afgesproken is dat dit onderwerp in september opnieuw op de agenda komt.

# Kanteling binnen OS

## Personele aspecten en stand van zaken

*Per 1 juni zijn de eerste afdelingen (Servicedesk en Werkplekken) vanuit Focus in hun nieuwe opzet binnen OS gestart. Weliswaar nog op projectbasis. De eerste vacatures hebben een redelijk groot aantal reacties opgeleverd en daaruit zijn inmiddels diverse kandidaten aangesteld.*

In dit artikel zetten we een aantal zaken op een rijtje. Misschien is het goed om eerst uit te leggen waarom de term "project" gebruikt moet worden.

### Projectorganisatie en projectbenoemingen

Aankomende wijzigingen in de organisatie of vergelijkbare zaken, bespreekt het management altijd op informele wijze met de OR-commissie voor ISE. Hiermee is de OR vroegtijdig op de hoogte en kan hij tijdig aan de bel trekken met signalen en vragen, en daarmee invloed uitoefenen.

Op enig moment moet ook het officiële advies gevraagd worden aan de OR. Dat advies wordt gevraagd op het moment dat duidelijk is hoe het betreffende deel van de organisatie ingericht wordt. Tot aan het moment dat de OR een advies heeft uitgebracht kunnen geen formele stappen genomen worden. In de tussenliggende fase wordt daarom gesproken van "projectorganisatie" en "projectbenoemingen".

Ditzelfde geldt voor het Focustraject. De OR is en wordt via de commissie geïnformeerd. Met de OR is afgesproken dat we, ter informatie, per "kanteling" een deelnotitie maken. Aan het einde van het gehele Focustraject wordt een definitieve adviesaanvraag aangeboden aan de OR. De definitieve aanvraag is voorzien van

een personele paragraaf waarin alle personele bewegingen zijn weergegeven.

Wachten tot alle pilots zijn afgerond en de diverse processen tot een totale nieuwe OS-organisatie hebben geleid, kan niet. Daarom wordt alles wat uit het Focustraject voortvloeit vooralsnog op projectbasis ingevoerd. We spreken van "onder voorbehoud van de formele goedkeuring van de OR".

Eind juni zijn de eerste twee deelnotities (werkplekken en servicedesk) opgesteld en door de bestuurder aan de OR gezonden. Inmiddels zijn deze in de eerder genoemde OR-commissie besproken. We verwachten dat in de maanden oktober en november de volgende notities kunnen worden opgesteld en verzonden. De laatste stap is de uiteindelijke adviesaanvraag. Dit wordt een samenvatting van voorgaande notities en de genoemde personele paragraaf. Afhankelijk van het verloop van Focus wordt ernaar gestreefd deze definitieve adviesaanvraag eind van dit jaar bij de OR in te dienen.

### Vacatures vanuit Focus

Naar verwachting zal in september/oktober vervolg komen op de eerste kantelingen. Een aantal van de openstaande MT-functies zal ingevuld worden. Vooruitlopend op de kantelingen zijn reeds een aantal vacatures gepubliceerd en vinden sollicitatiege-

sprekken plaats. Naast de functie Locatieteamleider zijn inmiddels de functies Servicemanager, Procesbeheerder en Resource manager op i-net en de publicatieborden verschenen.

Over het al dan niet reageren op de gepubliceerde vacatures worden veel vragen gesteld. Bijvoorbeeld:

- Moet ik op alles solliciteren?
- Wat komt er nog meer?
- Hoe verhoudt deze functie zich tot mijn huidige loopbaan?

Op de gepubliceerde functies/vacatures kan iedereen solliciteren. Alle reacties worden bekeken op de "fit" met het competentieprofiel van de nieuwe functie.

### Solliciteren, ja of nee?

Het is lastig te bepalen of het wijs is op een bepaalde functie te solliciteren of te wachten op eventueel nog komende functies. Het advies hierin kan alleen maar zijn: ga op onderzoek uit. Informeer bij de betreffende leidinggevende(n) wat de activiteiten zijn. Vraag wat er van de functiehouder verwacht wordt en bepaal daarna of het is wat bij jouw belangstelling aansluit.

Datzelfde geldt voor de nog nieuw te vormen afdelingen. Als deze je belangstelling wekken, ga dan met de change agent die dat proces trekt praten over het hoe en wat van de activiteiten in de toekomstige organisatie. Voor de antwoorden op bovengenoemde vragen kan in ieder geval de publicatie hierover in Expertise 12 geraadpleegd worden.

### Belangrijke punten

Hieronder nog even een aantal belangrijke punten samengevat: 

Een groot deel van de OS-medewerkers volgt zijn/haar werk naar de nieuwe procesgestuurde organisatie. Dit proces gaat de komende maanden plaatsvinden. Op dit moment worden binnen de diverse pilots en afdelingen gesprekken gevoerd met medewerkers over hun nieuwe plaats in de organisatie.

Voor een aantal functies geldt dat zij op onderdelen wijzigen ("er komt wat bij", "er gaat wat af"). De functie-inschaling in het functiegebouw wijzigt hierdoor niet.

Van een aantal medewerkers zal de functie vervallen. Het management gaat samen met deze medewerkers en in overleg met HRM op zoek naar een andere passende functie. Zij hebben, als ze de benodigde competenties hebben, voorrang bij de selectie van medewerkers voor nieuwe of openstaande vacatures.

Het kan voorkomen dat de functie gelijk blijft, maar dat de omstandigheden wijzigen. Bijvoorbeeld een nieuwe leidinggevende of een andere standplaats.

Op verschillende plaatsen ontstaan nieuwe functies. Als ze niet door medewerkers worden ingevuld die momenteel al veel van de taken van

deze functie doen, worden deze nieuwe functies als vacature gepubliceerd.

#### Niveau van nieuwe en gewijzigde functies

Het is jammer genoeg niet altijd mogelijk de functiegroep van de nieuwe functies op de vacature te vermelden. Simpelweg omdat we soms nog geen formele weging en indeling in de functiegroepen hebben. Om deze te verkrijging is niet alleen een functiebeschrijving nodig, maar ook moet er inzicht zijn in de totale OS-organisatie en de verhoudingen daarbinnen.

In het functiewaarderingstraject hopen we de komende maanden forse stappen te maken zodat we snel, na het adviestraject met de OR, duidelijkheid hierover kunnen geven. Tot dat tijdstip houdt men zijn "oude" arbeidsvoorwaarden.

#### Perspectief binnen de functie

Het moet duidelijk zijn dat het management en HRM er alles aan doen om te zorgen dat medewerkers op de juiste functie komen. Niet alleen qua "fit" met de activiteiten, kennis en ervaring, maar ook met het niveau van de huidige functie. Of dat altijd mogelijk zal zijn, is natuurlijk niet zeker. En daar waar er in een

enkel geval sprake is van een (tijdelijke) teruggang in functiegroep, is er sprake van een perspectiefgarantie.

Als men nu een bepaalde functie heeft en verwacht binnen afzienbare termijn naar een zwaardere/hogere functie te zullen gaan, dan blijft deze mogelijkheid in de nieuwe organisatie bestaan. Ook in de nieuwe omgeving geldt dat, daar waar men voldoet aan de criteria voor een zwaardere/hogere functie, dit zeker tot de mogelijkheden behoort.

#### Tot slot

In het algemeen geldt: ga naar je huidige leidinggevende als er vragen zijn, praat met contactpersonen, change agents of HRM-medewerkers. Maar bovenal geldt: onderzoek je kansen en mogelijkheden en ga daarbij uit van je eigen kracht. Er is heel wat kennis en ervaring bij medewerkers die voor OS onontbeerlijk is. Het is nu de kunst die te matchen met de nieuwe afdelingen en functies. Hierbij is het belangrijk zelf "in the lead" te blijven en niet af te wachten.

En wat zeker ook geldt is dat, als straks iedereen een nieuwe plek/functie in de OS-organisatie heeft, er nog steeds mogelijkheden blijven om binnen OS een stap naar een andere functie te maken. Praat daarover met je (nieuwe) leidinggevende en je HRM-consultant. Als een andere functie wat betreft aanwezige kennis en ervaring nu of in potentie tot de mogelijkheden behoort, kunnen in een loopbaanplan (POP) afspraken gemaakt worden hoe daar te komen.

Als je wilt zijn er veel mogelijkheden binnen OS, soms komen ze toevallig op je pad en soms moet je er zelf naar op zoek. Dat laatste is in een grotere organisatie meer het geval. Maar zelf bepalen wat je wilt in relatie met wat je kunt is toch de moeite waard om te onderzoeken? En er zijn voldoende mensen die daarbij kunnen ondersteunen.

*Riet van der Vliet, toestel 78715*

## In de kijker

Expertise verschijnt maar één keer per maand. Gelukkig is er ook nog i-net. Een snel en interactief medium. Ook Focus ISE is op i-net vertegenwoordigd. Wie bij wil blijven, kijkt regelmatig 'In de kijker'.

In de maand september staat ook Security & Safety in de kijker. Dit is een nieuw subweb met procedures rond beveiliging en bedrijfshulpverlening in Woerden. Dit subweb kun je ook bereiken via het menu Procedures.



# Massaal omschakelen naar euro

## Fortis Bank is gestart met het omschakelen van alle rekeningen naar euro

Aangezien het complete bestand uit ruim 3 miljoen rekeningen bestaat, zal de omschakeling gefaseerd plaatsvinden: sparen, lenen, beleggen, hypotheek gaan om in september, betaalrekeningen in oktober, zakelijke rekeningen, deposito's en POV's in november. Een operatie van dit kaliber vergt natuurlijk veel voorbereidingen.

Ingeborg Deppe, eindverantwoordelijk voor dit project, blikt terug: "In 1999 zijn we al begonnen met nadenken over hoe we de ruim 3 miljoen rekeningen zouden gaan omzetten in euro. Al gauw werd duidelijk dat omzetten in één keer teveel risico met zich mee zou

brengen. Als het met deze aantallen eenmaal mis gaat, dan gaat het meteen goed mis en omschakelen is helaas een onomkeerbaar proces. Vervolgens zijn we datzelfde jaar begonnen met het ontwerpen en bouwen van de omschakelprogramma voor de producten waar nog geen software voor was."

Uiteindelijk kon ISE gaan testen (het zogenaamde stresstesten) hoeveel rekeningen van de verschillende rekeningsoortcodes er in één nacht omgeschakeld kunnen worden. Nadat ISE eind 2000 nauwkeurige cijfers kon geven hoeveel rekeningen per nacht omgeschakeld zouden kunnen worden, is er een detailplan-

ning gemaakt per nacht. In mei is de eerste stap gezet. Toen werden, overigens met succes, de betaal- en spaarrekeningen van het personeel omgeschakeld naar euro.

Sinds 29 augustus is het echt spannend. Toen ging ging de omschakelprogramma voor de grote klantenconversie draaien. Dit gebeurt 's nachts, drie maanden lang. Willem van Wijk van Operations moet er met zijn team voor zorgen dat dit goed gaat. Zelf ligt hij er niet zo wakker van. 'Voor ons is dit business as usual,' aldus Willem.

bron: *Extraforte 15*

## Omvangrijk project: MEGA

*Door uniformiteit in bedrijfsprocessen en dus ook in automatiseringssystemen aan te brengen wil MEC komen tot een meer slagvaardige en krachtige organisatie.*

In de businessline MEC worden de klanten nu op twee verschillende systemen geadmineerd. Door uniformiteit in bedrijfsprocessen en dus ook in automatiseringssystemen aan te brengen wil MEC komen tot een meer slagvaardige en krachtige organisatie. Dat betekent dat het **MEC** klantsegment in TOT (ex-Generale Bank) geadmineerd gaat worden op het **GA**-systeem (ex-MeesPierson).

Een belangrijke overweging bij de keuze voor het GA-systeem is het feit dat het systeem minder handmatige activiteiten vergt dan het TOT-systeem. Het GA-systeem is zeer modern, recent zijn er nog omvangrijke verbeteringen in doorgevoerd.

MEGA staat ook voor omvangrijk. In totaal vragen de automatiseringsaanpassingen zo'n 55 mensjaar. Het GA-systeem wordt aangepast wat betreft capaciteit en functionaliteiten om de extra klanten en de toekomstige groei aan te kunnen.

Naast systeemtechnische veranderingen zijn er personele en organisatorische wijzigingen. Een aantal operationele activiteiten, die nu op de Business Centres wordt uitgevoerd, komt te vervallen. Een aantal operationele en commercieel ondersteunende werkzaamheden wordt geconcentreerd in vier zogenaamde mid-offices. Een deel van de werkzaamheden voor wat betreft het betalingsverkeer wordt overgenomen door Accounts & Payments. De planning is dat volgend jaar voor de zomer de migratie van klanten zal plaatsvinden.

*Charles Blom, Projectbureau MEGA, toestel 16056*

# E-nieuws



## Fortis Telefoongids

Sinds kort worden de gegevens uit de Fortis Telefoongids op Infonet ook gebruikt voor andere systemen (o.a. correspondentiesysteem ASF). Om rondslingerende post en zwerfende telefoontjes te voorkomen is het dus extra belangrijk dat uw gegevens correct vermeld staan.

Daarom een vriendelijk doch dringend verzoek aan iedereen om z'n gegevens te checken (vooral huispost- en telefoonnummer, intern en extern) en mutaties tijdig door te geven. Vergeet ook niet uw personeelsnummer in te vullen. U wijzigt uw gegevens via het kopje 'gegevens wijzigen' in de Fortis Telefoongids.

bron: *Nieuwsnet*, 25 juli 2001

## Met je foto in de gids?

Zie *Nieuwsnet* van 20 juli 2001.

## Collega's Fortis Bank beter bereikbaar via e-mail

### Verbetering bereikbaarheid van Lotus Notes e-mailomgeving vanuit Exchange

Het Lotus Notes e-mailsysteem wordt hoofdzakelijk gebruikt door Fortis Bank-collega's die werkzaam zijn in Amsterdam of Rotterdam (ex-MeesPierson). Deze collega's staan dubbel vermeld in het Exchange-adresboek: eenmaal mét en eenmaal zónder wereldbol voor de naam. Door de aanpassing, die ongeveer twee maanden zal duren, verdwijnen de

e-mailadressen met de wereldbol en dus de dubbele adressen.

In de komende periode kunnen beide adressen nog gebruikt worden. U wordt echter geadviseerd om het adres zonder de wereldbol te gebruiken. Ten eerste omdat dit adres uiteindelijk overblijft, maar ten tweede omdat uw mail bij gebruik van het adres met de wereldbol langer onderweg is. Er wordt alles aan gedaan om het e-mailverkeer tijdens de aanpassing ongehinderd door te laten gaan. Mocht u desondanks toch problemen ondervinden bij het bereiken van Fortis Bank-collega's, neem dan contact op met uw Service Desk.

bron: *Nieuwsnet*, 17 augustus 2001

## Nieuwe release van CRM

CRM (Counterparty Risk Management) is een applicatie van Financial Markets. Deze applicatie wordt gebruikt door dealers om inzicht te krijgen in de posities van klanten met hun limieten en bestedingsruimte. Enige tijd geleden is een nieuwe release van CRM in gebruik genomen. De aanpassingen betroffen onder meer een technische upgrade voor het sneller verwerken van transacties, een verbetering van een rollback- en loggingmechanisme en een aanpassing voor de batchprocedure. Daarnaast zijn er ook functionele aanpassingen doorgevoerd; er kan nu bijvoorbeeld ook een contante positie worden ingebracht.

Op zich is zo'n aanpassing niet bijzonder, maar de omgeving waarin CRM draait geeft zo'n invoering toch iets speciaals. Omdat dit een decentraal systeem betreft (een Oracle-applicatie) dat gevoed wordt vanuit het mainframe, zijn bij zo'n invoering meerdere disciplines betrokken.

Daar kwam bij dat met deze invoering 6 uur werk (buiten kantoor tijd) moest worden verricht, in een weekend.

Hoewel er sprake was van een korte voorbereidingstijd, is dankzij de inzet van alle betrokkenen de installatie probleemloos verlopen.

Gijs Logman, Herman Dorresteyn

## Over RSI en werkdruk

Vakbonden, werkgeversorganisaties en ministerie leggen de laatste hand aan het zogenaamde ARBO-Convenant voor de Banksector. Dat is een overeenkomst waarbij partijen zich verplichten uitvoer te geven aan maatregelen die RSI en werkdruk in de sector terugdringen, en vroegtijdige reïntegratie te bevorderen. Over de uitwerking hiervan bij Fortis Bank lees je meer op de Infonet-site van FNV Bondgenoten.

## Pilot voor MIG en Netwerken gestart

Vooruitlopend op de OS-brede uitrol - die per eind september van dit jaar is gepland - is op het gebied van MIG (Mail, Internet & Groupware) en Netwerken (ook wel aangeduid met Connectivity) exclusief Telefonie inmiddels gestart met een pilot. Het primaire doel van deze pilot is het opdoen van ervaring met het transformeren van de huidige werkwijze naar de nieuwe werkprocessen. Kijk voor meer informatie over deze pilot op het i-net van ISE, onder Projecten, Focus - ISE.

# HRM-berichten

## Het kernkwadrant: Hulpmiddel bij het voeren van beoordelingsgesprekken

Degenen die de training Persoonlijke Effectiviteit of Effectief Leidinggeven hebben gevolgd kennen ze al, de kernkwadranten. Een prima hulpmiddel om vanuit een positieve insteek iemands functioneren te bespreken. Daarnaast is het kernkwadrant een goed middel om je eigen kwaliteiten in beeld te krijgen en om te zien waar je ontwikkelpunten liggen. Ook voor teambuilding en het oplossen van irritaties tussen personen kan het kernkwadrant als hulpmiddel dienen.

Ken je het kernkwadrant nog niet of wil je je geheugen oprispen voor de beoordelingsronden weer beginnen? Lees dan de uitleg op het i-net van ISE, onder het menu HRM.

## Persoonlijk Ontwikkel Plan Development

In de loop van de jaren worden steeds hogere eisen gesteld aan Information Services en haar medewerkers. Onder andere door te investeren in de kwaliteit en talenten van mensen, kunnen wij veranderingen het hoofd bieden en succesvol blijven.

Daarom wordt er vanuit Development dit jaar een start gemaakt met het opzetten van een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP) voor iedere medewerker die binnen deze afdeling werkzaam is. HRM Information Services faciliteert en ondersteunt hierbij.

Voor meer informatie zie het i-net van ISE, onder het menu HRM.

# Communicatiecollega's op bezoek



De pers moet je altijd te vriend houden. Vandaar dat onze collega's van Corporate Communications van harte welkom waren toen ze een bezoek wilden brengen aan ons rekencentrum in Woerden. Voor hen werden deuren geopend die normaal gesloten blijven. Ze werden rondgeleid door de afdelingen Printen, Nabewerken, Verzenden, de Brug en natuurlijk de computerzaal. Hierbij zorgde Ed Wilkes voor een deskundi-

ge en toch voor leken begrijpelijke toelichting. Na afloop mochten onze bezoekers nog even poseren bij de inmiddels gepensioneerde Robofred. Van links naar rechts zien we Marjolein Bogaards, Rob Bergmans, Jan Willem Lutje Schipholt, Kim van Dijk, Mark Beers, Ellen Brakman en Babs van Baggem, allen werkzaam bij Corporate Communications van Fortis Bank.

## Onderhoud parkeerterrein Polanerbaan 1

Onlangs is begonnen met het onderhoud van de bestrating van het parkeerterrein Polanerbaan 1. De werkzaamheden zullen bij goede weersomstandigheden circa 3 weken in beslag nemen, dat wil zeggen tot begin oktober.

Het onderhoud vindt gefaseerd plaats. Als er te weinig parkeermogelijkheid is, kunt u uitwijken naar de openbare parkeerplaats

bij de spoorlijn. Bij voorbaat onze excuses voor de overlast.

*Berry Luikinga, coördinator  
Bouw en Techniek, toestel 75542*



# Conversie FTI-GUI naar Windows-NT een feit

*De kernsystemen van onze klant Global Custody Management (GCM) zijn Asset Institutions and Prices, Global Financial Accounting en Global Corporate Actions. Deze systemen worden beheerd met behulp van de FTI-Graphical User Interface (FTI-GUI). Deze GUI is gerealiseerd door externe leverancier Financial Technologies International (FTI).*

Vanwege de migratie binnen Fortis Bank van OS/2 naar Windows-NT moest alle clientsoftware ingericht worden voor gebruik op het Windows-NT-platform. De OS/2-georiënteerde FTI-GUI was binnen Fortis Bank en met name voor GCM de laatste belemmering tot uitrol van het Windows-NT-platform. Met oplevering van de Windows-NT-GUI is deze hindernis weggenomen.

Met de FTI-GUI worden de volgende systemen beheerd;

- Assets, Institutions & Prices (AIP). Dit is een referentiesysteem met gegevens over beleggingsinstrumenten (fondsen), financiële instellingen en koersen.
- Global Corporate Actions (GCA). Dit systeem is verantwoordelijk voor de afhandeling van corporate actions, zoals couponbetalingen, dividendbetalingen, keuzedividend, lossingen en lotingen, splitsingen en fusies.
- Global Financial Accounting (GFA). Dit systeem is ingericht voor het registreren van de in bewaring genomen effectenposities van cliënten van de bank, alsmede van eigen effectenposities. Tevens worden posities in edele metalen en van effecten afgeleide producten, zoals opties, futures en warrants in GFA vastgelegd. De posities worden bijgewerkt op basis van transacties, welke ook in GFA bewaard blijven.

Technisch gezien zijn er twee GUI's, namelijk een voor het beheer van AIP en GCA, en een voor beheer van GFA. Met de AIP/GCA-GUI worden gegevens van fondsen en financiële instellingen, koersen en corporate action-declaraties ingevoerd in AIP. Planning & Control (routes en steps) wordt binnen GCA gebruikt voor de opzet en afhandeling van de verschillende CA-typen. Binnen GFA worden met behulp van de GUI boekingschema's (posting-rules) onderhouden.

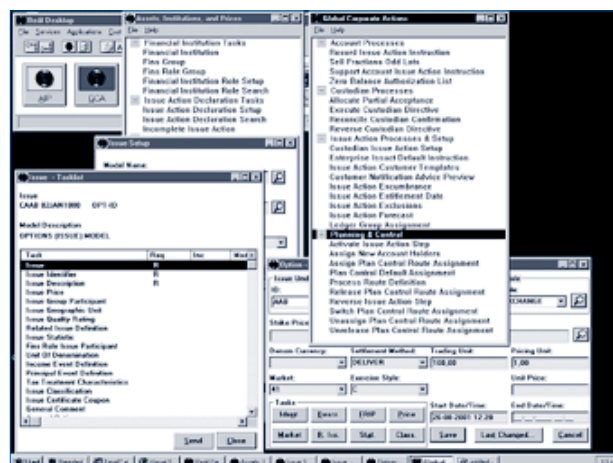
Door het Developmentteam Information Bank zijn naast de door FTI geleverde basissoftware speciale extra toepassingen in de vorm van 'Speedscreens' toegevoegd aan de GUI. Deze stellen de klant in staat op een zeer efficiënte wijze zijn beheersactiviteiten uit te voeren.

De FTI-GUI is ontwikkeld met Visual Smalltalk Enterprise (VSE). Behalve bij FTI vindt binnen Developmentteam Information Bank ook ontwikkeling plaats op de GUI, onder andere aan Speedscreens. Hiervoor is door Development en OS/Infrastructure een speciale NT-ontwikkelomgeving gerealiseerd waarbij tevens een test-, systeem- en acceptatie-omgeving is ingericht met zowel VSE, DDGS-Gateway, CICS-Gateway als FTI software. Hierdoor is het mogelijk het beheer van de GUI's op termijn binnen Fortis Bank uit te voeren.

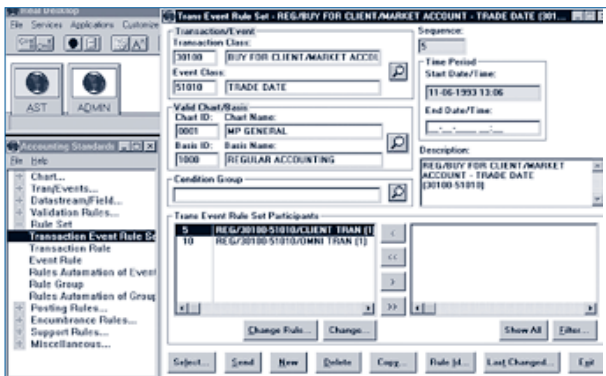
De conversie naar Windows-NT is door FTI in New York gerealiseerd. Na ontvangst van deze geconverteerde basissoftware heeft het Developmentteam Information Bank in Amsterdam de eigen Speedscreens toegevoegd danwel geconverteerd.

Door de conversie van OS/2 naar Windows-NT en als gevolg van de upgrade van de Mainframe OS/390 moest de communicatiesoftware op zowel de client als de server worden vervangen. Communicatieconflicten tussen de OS/2 en Windows-NT

Gateway op de server maakten het noodzakelijk om een aparte server in te zetten voor de nieuwe Windows-NT-gebruikers. Al met al functioneren de GUI's in alle omgevingen naar behoren. Infrastructureel gezien is hierbij een geweldige inspanning geleverd.







Nadat de acceptatietesten waren afgerond, zijn twee gebruikers van de afdeling Datamanagement en twee van Corporate Actions voorzien van Windows-NT-machines met de nieuwe NT-GUI. Daardoor kon worden schaduwgedraaid en was men in staat op deze afdelingen alvast vertrouwd te raken met de iets andere

Door de stapsgewijze invoering was er geen Big Bang-scenario nodig bij de implementatie. Dit heeft de risico's voor de operationele voortgang binnen GCM grotendeels weggenomen. In een door de klant te bepalen tempo kunnen vanaf nu werkplekken worden omgezet naar Windows-NT.

vormgeving van de GUI. Dit heeft ons ook in de gelegenheid gesteld een aantal niet eerder gesignaleerde NT-behaviour's en client-serverproblemen weg te nemen.

Geen spannend implementatie-weekend, maar een kalme overgang naar een nieuwe GUI.

Door intensieve en goede samenwerking tussen OS/Infrastructure, OS/NT Beheer, Developmentteam Information Bank en niet te vergeten GCM en FTI heeft ISE een fraai product neergezet. Vooral infrastructureel en technisch gezien een lastige klus. Hiervan heeft onze klant GCM bij het uitvoeren van zijn operationele taken echter vrijwel geen hinder ondervonden.

*Roel Vijver, projectleider  
GUI-NT-conversie, toestel 44317*

# Conversie Bijenkorf- kaarten

Enige tijd geleden is er met gezamenlijke inspanning van Account & Payment/VSB Cards, ISE Development en ISE OS gewerkt aan de conversie van de Bijenkorf-klantenkaarten van Cardpac-mainframe naar de Entracard-database op de AS/400 van Betafin. En... met veel succes!

Er zijn vele maanden aan deze belangrijke mijlpaal vooraf gegaan, nadat we de HEMA-personeelskaarten in dit systeem hebben geconverteerd. Maanden van ontwikkelen,

testen en accepteren van nieuwe releases, toepassingen en nieuwe functionaliteit hebben we nu achter de rug.

Met de afronding van deze fase, kunnen we binnenkort gaan beginnen met het afbouwen van de Cardpac-functionaliteit, die na veel trouwe jaren van dienst met pensioen mag.

De weken erna hebben gestaan in het teken van nazorg, het printen van geheel nieuwe statements vanuit dit

systeem, verwerken van de financiële transacties en OLA's en het tunen en verfijnen van de batchverwerkingen.

Tussendoor mochten we genieten van de nodige dankbaarheid van Betafin, die ons de nodige gebakjes heeft toegestuurd. En de formele afsluiting daarvan hebben we 26 juli mogen meemaken op een gezellige barbecue aan de Loosdrechtse plassen.

Wij zijn als ISE, net als onze klant Betafin, trots op de resultaten die wij in dit project hebben neergezet. Ook op de manier waarop wij dit met zijn allen hebben gedaan: met professionaliteit, doorzettingsvermogen, samenwerking, hard werken en een dosis humor op zijn tijd.

*Ben Sluis, afdelingshoofd Processing  
toestel 75461*

*Bob Doorgeest,  
Juuf Oosterom,  
Jan van de Water en  
Gerard Klaver  
heffen het glas  
samen met alle  
project-betrokkenen  
na twee lange dagen  
arbeid en het  
officiële onder-  
tekenen van het  
decharge-formulier.*



# Piketdienst

## Effectensystemen

# verbeterd

*De standby-diensten bij Development zijn op een andere wijze opgezet. De nieuwe werkwijze blijkt een succes.*

Binnen de sector Amsterdam van Development zijn we vorig jaar gestart met de verbetering van de piketdienst voor de effectensystemen.

In het verleden werd de piketdienst (ook wel standby genoemd) door een aantal medewerkers van de applicatie-beheergroep verzorgd. De applicatie-beheergroep, de naam zegt het al, had de applicaties in beheer. De kennis van de systemen zat met name in die groep. Vier medewerkers uit die groep verzorgden wisselend, op roosterbasis, de standby.

Met de invoering van Development-teams voor de verschillende metiers veranderde de beheersituatie voor de systemen. Het uitvoeren van projecten en het beheer van de systemen werd belegd in de 'dedicated' teams. De kennis over de systemen werd geconcentreerd in het Development-team van de desbetreffende systeem-eigenaar. De verantwoordelijkheid voor de invulling van de standby kwam ook binnen de teams te liggen.

Door deze organsatiewijze waren de vier standby'ers, die in verschillende teams geplaatst waren, niet langer in staat de standby op het gewenste niveau in te blijven vullen. Tijd om te gaan handelen dus.

Op projectmatige basis zijn we begonnen om het aantal standby'ers zodanig uit te breiden dat de teams hun verantwoordelijkheid konden nemen. We hebben profielen opgesteld waaraan standby'ers moeten voldoen. Op basis van deze

profielen zijn in de teams medewerkers geselecteerd voor het invullen van deze taken.

Verder hebben we de overdrachtsprocedures van projecten naar beheer en naar OS aangescherpt. De ervaren standby'ers hebben presentaties verzorgd over hoe 's nachts te handelen bij productieproblemen. Ook zijn er aanvullende afspraken gemaakt over de terugkoppeling van de opgeloste productiestoringen naar de beheerteams.

Tot slot zijn de arbeidsvoorwaardelijke zaken (beloning, compensatie) eenduidig geregeld, vastgelegd en gecommuniceerd.

Vervolgens zijn we van start gegaan met de nieuwe 2e-lijns standby-teams. Het oude standby-team heeft als vangnet gefungeerd door als 3e-lijns standby op de achterhand beschikbaar te zijn.

Regelmatig is in die periode de werkwijze getoetst. Na een periode van een half jaar hebben we geconstateerd dat de teams zelfstandig konden opereren en zijn we gestopt met de vangnetconstructie. Met een doorlooptijd van een jaar zijn we in staat gebleken, zonder serviceverlies naar onze klanten, een duidelijke verbetering te bewerkstelligen van de genoemde standby.

*Wim Hut, toestel 44411*

## Locatieteams

# Utrecht en Woerden

Als vervolg op de pilots voor MEC & Credits op de locaties Blaak, Coolsingel en Amsterdam Grachten zullen de komende periode ook de overige locatieteams operationeel worden.

Op 1 september zijn de locatieteams in Utrecht en Woerden officieel van start gegaan. Medewerkers van deze teams zorgen vooral voor het afhandelen van IT-verstoringen, bestellingen en verhuizingen.

Het locatieteam Utrecht bevindt zich in de ruimte van de vroegere Centrale Kas (Fortis-gebouw, kamer 00.52). Locatieteamleider is Valentijn ter Burg.

In Woerden is het locatieteam te vinden op Polanerbaan 1, kamer 00.41. Paul van Kerkhof is hier de locatieteamleider.

De Service Desk-medewerkers blijven bereikbaar via de bestaande telefoonnummers. Op basis van nummerherkenning worden telefoongesprekken gerouteerd naar het juiste locatieteam.

Wij hopen de medewerkers op of nabij deze locaties nog beter van dienst te kunnen zijn.

*Linda Tijmes, toestel 86631*

# Tivoli Service Desk komt eraan!

ISE heeft nu nog drie incidentregistratiesystemen in gebruik. Dat is niet handig. Daarom komt er dit jaar één nieuw systeem: **Tivoli Service Desk**

Tot op heden maakt de Fortis IT-organisatie gebruik van drie verschillende systemen om IT-klachten of opmerkingen (calls) van gebruikers vast te leggen. Een dergelijk systeem wordt ook wel incidentregistratiesysteem genoemd.

Met name de Service Desk maakt van deze systemen gebruik, beter bekend als SMIS en Support Magic. Deze systemen hebben alle een eigen geschiedenis en werden gebruikt door de fusiepartners van Fortis Bank Nederland. Het grote nadeel is dat ze geen informatie met elkaar kunnen uitwisselen. Hierdoor zijn veel afdelingen (niet alleen de Service Desk maar ook 2de- en 3de-lijnsorganisatie) genoodzaakt om met meer dan één tool tegelijk te werken. Dit komt de kwaliteit van de dienstverlening naar onze klanten niet ten goede.

De behoefte aan één nieuw systeem voor het registreren van incidenten en

problemen is groot. Er is daarom besloten om een nieuw systeem in te voeren: Tivoli Service Desk, afgekort TSD. De keuze voor TSD is gemaakt op praktische gronden. Zo maakt Fortis Bank België al ruime tijd gebruik van TSD. Dit kan in de toekomst voordelen gaan opleveren bij het ondersteunen van onze klanten. Een andere belangrijke factor is de integratiemogelijkheid met andere Tivoli-modules, zoals het serverbewakingssysteem TEC.

TSD is een tool dat de ISE-organisatie ondersteunt bij het uitvoeren van een aantal IT-processen, zoals incident- en problemmanagement. Met deze processen krijgt vrijwel iedere medewerker van Operational Services te maken. Sommige afdelingen binnen de huidige en nieuwe organisatie zullen voor een deel van hun werkvoorziening sterk afhankelijk worden van TSD. In elk geval zal de werking van de tooling haar

weerslag hebben op de dienstverlening aan de klant. Daarnaast levert TSD straks ook rapportages aan klantteams en management. De inrichting van de tool wordt niet alleen bepaald door de techniek, maar voor een groot deel ook door de inrichting van de organisatie, procesbeschrijvingen, werkprocedures, beschikbaarheid van gegevens van medewerkers en hun computersystemen, verdeling en plaatsing van verantwoordelijkheden etc. De inrichting van TSD is dan ook een proces dat continu gaande is. In de eerste fase zullen niet alle wensen direct in vervulling kunnen gaan. De aandacht gaat in deze fase uit naar het inrichten van de basisfunctionaliteit, die daarna verder wordt ontwikkeld op TSD. Het projectteam werkt er hard aan om begin oktober 2001 een werkende acceptatie-omgeving op te leveren, zodat we nog voor het einde van het jaar een start kunnen maken met de OS-brede implementatie van TSD.

Vragen of opmerkingen? Neem dan contact op met de direct betrokkenen: Linda Tijmes, Wouter van der Velden, John Forcelledo, Bob Zuidema, Reggy van Meurs en Noël Knoors.

*Linda Tijmes, toestel 86631*

## Het ISE-projectproces

**Wat gaat er gebeuren met de mensen die de projecten uitvoeren?**

Verwachtingen scheppen is altijd gevaarlijk, maar in de 'Expertise Special' van 14 maart 2001 was er beloofd dat de introductie van het nieuwe projectproces zorgvuldig zou gebeuren. Er zou geen sprake zijn van (deur open ...) 'templates kunt u op I-net vinden' (... deur dicht). Zelfs was er beloofd dat het goed begeleid zou worden.

Er is veel over de klantteamleden en de training die ze zouden krijgen gecommuniceerd. Maar wat gaat er gebeuren met de mensen die de projecten uitvoeren? Gelukkig kunnen wij meedelen dat de verwachtingen waargemaakt zullen worden. Na een uitgebreide discussie over de inhoud en het uitvoeren van pilots, zijn wij nu zo ver dat wij de organisa-

tie over onze trainingsplannen kunnen informeren.

Als de klantteamleden een uitnodiging voor hun eigen training krijgen, wordt deze gevolgd door een uitnodiging voor de ISE-projectprocestraining. Hierin worden de klantteamleden gevraagd om de sleutelfiguren van hun eigen projectorganisatie uit te nodigen en de training samen met hen te volgen. En dit geldt voor de

mensen uit alle drie de ISE-divisies (en ook de business indien gewenst).

Net als de inhoud van het proces is de training door Hans Loeve en Harry Koopman ontworpen. Het is een training van één dag die samengesteld is met de nadruk op de praktijk. Tijdens de training zullen het proces en de mijlpaaldocumenten worden toegelicht. Ook is er veel tijd gereserveerd voor oefeningen waarin de deelnemers de mijlpaaldocumenten kunnen invullen. Dit doen de klantleden en de sleutelfiguren samen.

Na de training zal de implementatie van het proces gemonitord worden met Harry en Hans. Deze zijn beschikbaar om vragen te beantwoorden. Verder zullen wij in verschillende forums de knelpunten bespreken en indien noodzakelijk het proces aanscherpen. Deze forums zijn de klantteams, de projectleiders en pro-

jectmanagers van Development en OS, en het klankbordgroepoverleg. Na elke klantteamtraining (de data zijn al bekend) is er een ISE-projectprocestraining gepland. In september

of oktober kunnen de sleutelfiguren een uitnodiging van hun eigen klantteam verwachten.

*Daniel Crawley, toestel 44397*

## 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 Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen  
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk in de week van 1 oktober 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.

# Personalialia

bron: HRM Information Services



### In dienst

1 september 2001

Ronny van den Berg, OS  
Client Server Management

Brigitta van Blijswijk, OS  
Service Management

Kudir Engin, OS  
Service Management

Martijn Munnik, OS  
Client Server Management

Martijn Schram, Development  
MEC, team Centraal DTS

Sven Verwoert, Development  
Rotterdam, E-center

1 oktober 2001

Mark van den Bergh, Development  
Information Bank,  
team Effecten Transacties

John Gabeler, Development  
FCO/Corporate Center,  
team FCO Projecten

Michel van Geel, Development  
Information Bank,  
team Effecten Rapportages

Jeffrey van Hek, OS Operations

Jan Verlaan, OS Client Server  
Management



1 november 2001

Heleen Groot, Development  
Information Bank,  
team Effecten Rapportages

Huub Franssen, Development  
FCO/Corporate Center,  
team FCO Projecten

### Uit dienst

Sirano Nelom (28 augustus)

Reinier van Esschoten (31 augustus)

Arno Lamens (1 september)

Jeroen van Rumph  
(per 1 september met de VUT)

Cindy van der Leeden (1 oktober)

Arjen Meijdam (1 oktober)

### Rectificatie

In Expertise 14 is ten onrechte gemeld dat Jan Veldhoen op 1 september uit dienst zou gaan. Jan werkt echter gewoon nog steeds bij de Service Desk.

### Jubilea

1 oktober 2001

Kees Kakes, 12½ jaar

Karolien Nijhuis, 12½ jaar

Jacqueline Veldhuizen, 12½ jaar

16 oktober 2001

Cor Stam, 25 jaar