

## In dit nummer:

- 1 *Operational Services: de laatste loodjes*
- 3 *In de kijker*
- 4 *Informatie van het managementteam ISE*
- 5 *Automatiseringscommissie 10 oktober 2001*
- 6 *Status van de migratie- en integratie-activiteiten*
- 7 *Integratie computernetwerken Fortis Bank in België geslaagd*
- 8 *Salaris- en beoordelingsronde 2001*
- 9 *Veranderingen in aansturing developmentteams sector Amsterdam*
- 10 *Tips voor i-netgebruikers*
- 10 *Inhuur externe capaciteit door ISE*
- 10 *Chipper verdwijnt*
- 11 *Hoe krijg ik het euroteken (€) op mijn printer?*
- 11 *Ziek- en herstelmeldingen via i-net*
- 11 *Alles wat je wilt weten over Websphere...*
- 11 *Squash en Volleybaltournooi*
- 12 *Expertise gewenst?*
- 12 *In memoriam Marc van der Veen*
- 12 *Personalía*
- 12 *Colofon*

## Operational Services: de laatste loodjes

*Het veranderingsproces bij OS is de laatste fase ingegaan. Begin oktober beklom Gertjan van der Leer de zeepkist om de plannen toe te lichten. Hieronder een samenvatting van zijn presentatie.*

In mei kondigde Gertjan van der Leer aan dat OS de eerste stappen zou gaan zetten naar een nieuwe werkwijze en bijbehorende organisatiestructuur. Gestart werd met de Service Desk en met Werkplekken, en met een pilot met Expertiseteams. Daarnaast zouden ook de overkoepelende processen tegen het licht worden gehouden.

We zijn nu vier maanden verder en veel zaken zijn inmiddels gerealiseerd. Zo zijn onlangs de nieuwe klantteams samengesteld. Deze teams geven sturing en richting aan de activiteiten binnen OS. Voor OS betekent dit dat de rol van de Service Manager aanzienlijk wordt aangescherpt. Zijn invloed wordt groter als gevolg van de grotere bevoegdheden in sturing en prioritering.

### Uitgangspunten

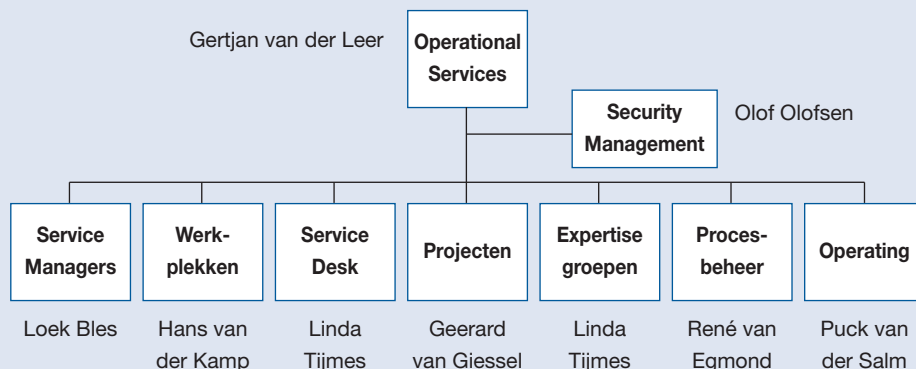
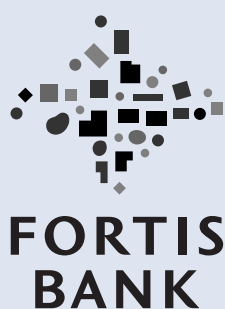
Bij de nieuwe organisatiestructuur vormen de processen het uitgangspunt: de organisatievorm volgt de processen, niet andersom. Verder is er gestreefd naar een platte organisatie, met een beheersbare 'span of control' en met

autonomie, ook op lagere niveaus. Afdelingen en teams moeten voldoende middelen en bevoegdheden hebben om hun taakstelling en verantwoordelijkheden in te vullen. Het doel van de veranderingen is te komen tot verbetering van de dienstverlening. De invulling hiervan zal plaatsvinden per procesdomein. Maar er zijn ook overkoepelende processen: incident management, problem management, change management, configuration management. Ook op dit gebied zijn en worden de nodige stappen genomen.

### Projectorganisatie

De overgang naar de nieuwe organisatie zal de komende maanden zijn beslag krijgen. Eind september is de samenstelling van het nieuwe MT van Operational Services bekend gemaakt.

Voorlopig is er sprake van een projectorganisatie en projectbenoemingen. De nieuwe organisatiestructuur wordt eind van dit jaar formeel gemaakt, nadat de ondernemingsraad akkoord is gegaan met de veranderde werkwijze. ➡



## Service Managers

De Service Managers vertegenwoordigen OS in de klantteams. In dat team moeten ze ervoor zorgen dat de dienstverlening van OS een succes kan worden. Voordat er een nieuw systeem wordt gebouwd, moet er worden nagedacht over hoe dat systeem beheerd kan worden en wat de kosten zijn gedurende de gehele levenscyclus van dat systeem.

Daarnaast is de Service Manager de regisseur van alle activiteiten die OS voor de metiers uitoefent. Dat is een belangrijke rol, en de Service Manager krijgt ook de bevoegdheden die hierbij nodig zijn. Zie ook het bericht over de samenstelling van de klantteams, op pagina 4.

## Werkplekken en Service Desk

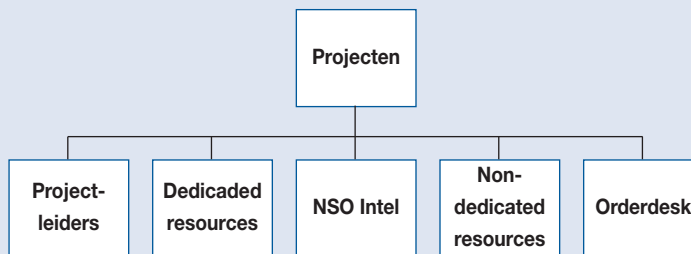
Er zijn zeven locatieteams gevormd, die hard aan het werk zijn. Op de locaties worden voorraden opgebouwd, zodat de klant sneller zijn pc op het bureau kan krijgen. Ook wordt er invulling gegeven aan een aantal werkprocessen.

Het locatieteam gaat daadwerkelijk als een team opereren. Leden van een locatieteam moeten taken van elkaar kunnen overnemen. Dat betekent een verbreding van het takenpakket van zowel de medewerkers van Werkplekken als van Service Desk. Daarnaast komen er nieuwe systemen: een bestelsysteem (BOSS) en een incidentregistratiesysteem (Tivoli Service Desk). Deze nemen de plaats in van de afzonderlijke systemen die tot nog toe werden gebruikt, zodat ook op dit vlak een daadwerkelijke integratie plaatsvindt.

## Projecten

De taak van Projecten is het uitvoeren van projecten in opdracht van de klantteams. De functionele aansturing vindt plaats door de Service Managers.

Projecten komt onder leiding van Geerard van Giessel. Dit is een nieuwe naam binnen ISE. Geerard heeft veel ervaring, zowel op IT-



gebied als aan de kant van de business. Hij heeft onder andere gewerkt bij Information Bank en bij het SSC, waar hij nauw betrokken is geweest bij de opzet van het Europort-systeem. Omdat Geerard pas recent is benoemd, zijn de leidinggevenden van Projecten nog niet allemaal bekend. Om deze reden worden hier nog geen namen van personen genoemd. Zodra er namen bekend zijn, worden ze gepubliceerd op i-net.

## Overkoepelend projectbureau

Bij projecten werkt OS nauw samen met de andere divisies: SAM en Development. Om deze samenwerking helderder te maken, zal er een overkoepelend projectbureau komen. Dit bureau moet zorgen voor een goed overzicht van de status van lopende projecten en van de projecten die er aankomen.

## Expertisegroepen

In de Expertisegroepen wordt de kennis op technisch gebied verankerd. Ze houden zich onder andere bezig met Life Cycle Management, het opstellen van standaards en richtlijnen, derdelijns ondersteuning, het geven van adviezen en het bewaken van de IT Middelencatalogus op het gebied van de infrastructuur.

Er wordt nauw samengewerkt met het klantteam Infrastructuur. Dit team neemt ook het initiatief om te zorgen dat aan de hand van de bevindingen uit het Life Cycle management er projecten opgestart worden door het klantteam Infrastructuur voor de implementatie van nieuwe versies van software en hardware.

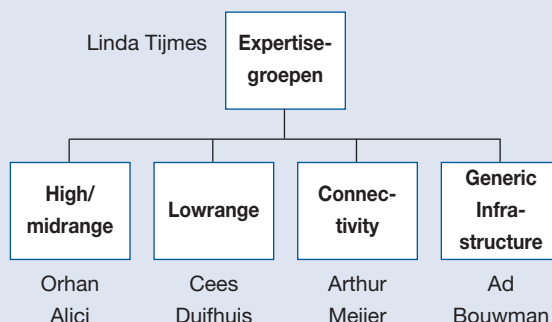
## Procesbeheer

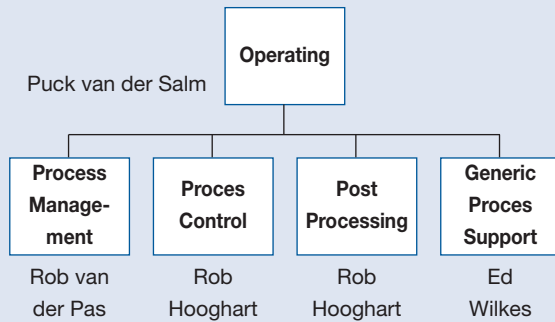
De taak van procesbeheer is het 'up & running' houden van applicaties en technische omgevingen. Procesbeheer bewaakt de kwaliteit van in beheer zijnde processen, coördineert bij problemen en incidenten, accepteert veranderingen en verzorgt het inregelen van het beheer van nieuwe systemen.

De procesbeheerders hebben nauw contact met de functionele beheerders van de metiers. De procesbeheerders zijn: Ben Sluis, Evert van Nieuwenhuizen, Theo Vesseur, Ad Schrama, Fred van Wijk, Marie-Louise Pierson, Dave Perales, Kees de Geus en Frans Streur (ondersteuning). Zij zijn nog niet allemaal toegewezen aan een bepaald metier.

## Operating

Operating is en blijft het kloppend hart van de organisatie, en moet daarom 7x24 uur paraat zijn. De





afdelingen krijgen andere namen: Process Management (werkvoorbereiding), Process Control (de 'brug') en Post Processing (nabewerking en verzending). Het accent zal hier liggen op samenwerking en integratie: één team, één manier van werken. Ook hier integratie van hulpmiddelen: de drie verschillende implementaties van Tivoli worden geïntegreerd.

Nieuw is Generic Proces Support. Hier komt de verantwoordelijk te liggen voor change en configuration management, ondersteuning bij het opzetten en hanteren van procedures, en de administratie op het gebied van licenties, pakketten en apparatuur.

#### Wat gebeurt er met...

Verschillende afdelingen en teams zien we niet terugkeren in de nieuwe organisatie. Hun taken zullen op een andere manier in de organisatie worden belegd. Zie sheets 24, 25 en 26 van de presentatie van Gertjan op i-net.

De sheets van de presentatie die Gertjan van der Leer op 3 en 4 oktober heeft gegeven, staan op het i-net van ISE, onder Projecten, Focus - ISE. Hier staan ook de sheets van zijn presentatie uit mei, evenals alle eerdere artikelen die over het Focus-project zijn verschenen.

Voor wat betreft de secretariële ondersteuning is besloten dat de secretaresses één team zullen gaan vormen. Dat betekent niet dat ze allemaal in dezelfde kamer komen te zitten, maar wel dat ze werk van elkaar kunnen overnemen. De secre-

tariaten gaan - naast hun ondersteunende rol - zorgen voor de administratieve huishouding van OS, zoals het bijhouden van verhuizingen, de verlofregistratie, en ziek- en herstelmeldingen.

#### Professioneel resultaat

Een belangrijke vraag voor iedereen is natuurlijk: waar kom ik terecht, wie wordt mijn nieuwe baas? Op deze vraag zal de komende tijd antwoord komen. Eind oktober beginnen de gesprekken met alle medewerkers. De bedoeling is dat half november voor iedereen duidelijkheid bestaat over de plaats in de nieuwe organisatie. Veel taken zullen hetzelfde blijven, maar er zullen ook taken veranderen of naar andere mensen gaan.

Er zullen ook nieuwe functies komen, of een andere invulling van bestaande functies.

De overgang van de oude naar de nieuwe organisatie ('transitie') zal zo kort mogelijk worden gehouden. Dat is zowel van belang voor de medewerkers van OS als voor de klanten waar we het allemaal voor doen.

"De dienstverlening blijft te allen tijde gegarandeerd. Vanuit de metiers komt ook veel waardering," aldus Gertjan. "Ze zien dat OS hard bezig is om de interne organisatie te verbeteren. We willen allemaal op een professionele manier werken en een professioneel resultaat neerzetten. Dat kunnen we in de nieuwe organisatie doen - en dat gaan we ook doen. Omdat bevoegdheden en middelen beter zijn geregeld, is er minder verwarring en is er minder afstemming nodig. Daardoor kunnen we ook onze efficiency verbeteren. We gaan meer successen boeken. Maar dat moeten we samen doen, daar moeten we samen in investeren."

Nico Spilt

## 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'.*



#### Klik!

Beperk je blik niet tot In de kijker. Regelmatig wordt het i-net ververst en uitgebreid met interessante informatie. Zo vind je onder het menu Handig allerlei links die volgens ons echt handig zijn. Bijvoorbeeld de Gartner Glossaries, waarin onder andere duizenden termen uit de ICT-wereld worden toegelicht. Blijf er bij. Klik!

# Informatie van het managementteam

## ISE

door Bert Schoenmakers

Op 25 september heeft het managementteam voor de leidinggevendens van ISE een aantal onderwerpen toegelicht. Hieronder een samenvatting.

### Status Focusproject

De doelstelling van dit project is om onze klantgerichtheid aanzienlijk te verhogen en onze diensten, processen, resultaten en bijdragen sterk te verbeteren. De klantenenquête gaf ons een 5,5 en de target begin volgend jaar ligt op een 7!

Alle voorbereidingen en pilotprojecten hebben resultaat opgeleverd en we gaan nu implementeren. Zie de onderwerpen klantteams en MT OS, verderop in dit bericht.

Op vele fronten worden er resultaten geboekt. Een aantal voorbeelden:

- De purchase-actie m.b.t. externe suppliers heeft nieuwe lagere tarieven en volumekortingen opgeleverd.
- De HRM-afdeling binnen ISE is met een actieplan bezig om efficiënter te werken.
- Op administratief gebied worden cq. zijn vele zaken gestroomlijnd.

### AutomatiseringsCommissie

In de op 14 september gehouden AC kwamen o.a. de statusrapportage en het budget 2002 aan de orde.

De statusrapportage over de maand augustus laat zien dat er goede resultaten worden gemaakt en de metier-vertegenwoordigers in de AC spreken in toenemende mate hun waardering uit.

### Resultaten ISE

Zoals jullie weten hebben wij voor het jaar 2001 een financieel budget waarin een forse besparing in

efficiënter en effectiever werken is verwerkt. Tot en met de maand augustus geven de financiële resultaten aan dat we op het afgesproken budget zitten. We zullen deze acties blijven doorzetten om op of onder het budget uit te komen.

### Status migratie

Het statusrapport is in de stuurgroep Migratie besproken en geaccordeerd. Vele projecten zijn inmiddels gerealiseerd en de vervolgtrajecten zijn ingepland. Zie ook pagina 6.

### Samenstelling klantteams

Ook de nieuwe klantteams zijn een uitvloeisel van het Focus-project. In deze nieuwe samenstelling is extra aandacht besteed aan metiers waarvoor wij aanzienlijk meer werk verzetten. Vandaar dat voor deze metiers ook strategische accountmanagers zijn benoemd.

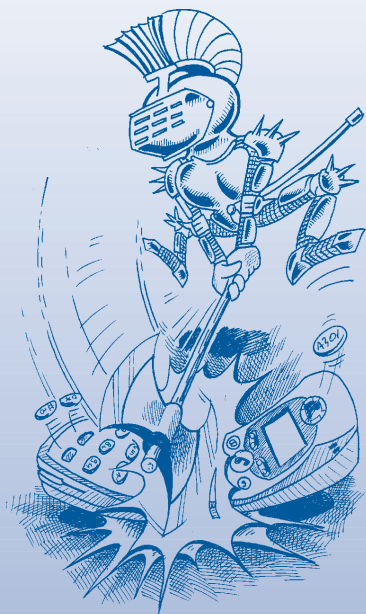
### Mobiele-telefoniekosten

Voor wat betreft mobiele-telefoniekosten is ISE veruit de grootste kostenveroorzaker (bijna 20% van alle mobiele kosten zijn ISE-kosten). Ver boven metiers als MEC, IPS, PB en INV. Ondanks de nodige acties en maatregelen laten de kosten geen enkele vermindering zien.

Met de hoogste spoed zijn nu de volgende maatregelen aangekondigd:

- Medewerk(st)ers met vaste standplaats en beperkte mobiliteit zullen hun mobiel in moeten leveren. Bellen via de vaste toestellen moet voldoende communicatiemogelijkheden bieden. Target: minimaal 50% inleveren.
- Meer mobiele medewerk(st)ers bellen op vaste toestellen en maken vervolgens zeer beperkt gebruik van hun mobiel. Target: 50% per persoon besparen.

Businessline	SAM	AM	DM	SM
PRV	Rob Heijne den Bak (vz)	Arnold Schröder (int) en Marjan Huisman (ned)	Jan de Reus	Peter van Voskuilen
MEC/CRE	Kees Heijnen (vz)	Rolf Rovers	Ron Smit	Yvon Kruger
IPS/BAS	Ton Hagens (vz)	Cees Jongeling	Martin van Duin	Ad Verloop
INF	Geert Hids (vz)	Luuk Godefrooij Wilma Bakkum (DCI)	Wim Hut a.i. Wilma Bakkum (DCI)	Bert Lankhorst
FMK/INV/CBRM		Paul Thé (vz)	vacature	Martijn Krull
FCO/CC		Theo Klein Paste (vz)	Robbert Melgers	Theo Booij
PAY		Harry de Gier (vz)	Els den Hollander	Marcel Gijsbertsen
SSC		Aart Schmitz (vz)		Joop van den Berg
ISE Infra	René van Vliet (vz)	vacature		Wim Lagendijk
HRM/FAC/ISE		Joop de Vries (vz)		Frans Dekkers



## Helpt van mobieltjes moet worden ingeleverd...

Oproepbaarheid/beschikbaarheid is een specifieke categorie waar zorgvuldig rekening mee zal moeten worden gehouden.

### Samenstelling managementteam OS

Binnen OS zijn we alle voorstellen aan het implementeren. De leiding van OS en zijn onderdelen zal komen te liggen bij het MT OS dat als volgt is samengesteld:

- Gertjan van der Leer, voorzitter
- Loek Bles, Service Managers
- René van Egmond, Procesbeheer
- Geerard van Giessel, Projecten
- Hans van der Kamp, Werkplekken
- Olof Olofsen, Security Management
- Puck van der Salm, Operations
- Linda Tijmes, Service Desk
- Linda Tijmes, Expertiseteams

Met name de naam van Geerard van Giessel is nieuw. Geerard heeft zijn sporen verdiend in de software- en infrastructuurontwikkelingswereld. Tevens zal zijn inbreng vanuit de metierzijde zeer welkom zijn. Geerard heeft binnen Information Banking en recentelijk binnen SSC gewerkt.

De leiding van dit team zal liggen bij Gertjan van der Leer. Dit team wordt succes gewenst met het vele werk wat ons nog te doen staat.

# Automatiseringscommissie 10 oktober 2001

door Rob de Haas

### Mededeling

Meegedeeld werd dat Geerard van Giessel is toegetreden tot het Managementteam van OS. Hij krijgt de verantwoordelijkheid over de OS-projecten.

### Projecten

In algemene zin wordt geconcludeerd dat met merendeel van de projecten naar tevredenheid wordt uitgevoerd. De volgende bottlenecks werden besproken:

### Accounts & Payments

In de volgende AC-vergadering zal een presentatie worden verzorgd met betrekking tot de stand van zaken van het On Line Banking-project. Er is gestopt met het voeren van het pakket MeesAccount. Probleem is dat er nu geen alternatief is voor de Private Bank-klanten.

### MEC

Het lijkt moeilijk om Fortrade op tijd operationeel te krijgen. Inmiddels zijn er gesprekken geweest met de leverancier van IBAS. Het lijkt mogelijk om het probleem in drie maanden op te lossen.

### Effectenbehandeling

Ook hier is discussie over OLB en in het bijzonder de prioriteitstelling over de metiers heen. Dit heeft onder meer te maken met het feit dat verschillende metiers aangegeven nog over voldoende projectbudget te beschikken, maar dat ISE geen mensen kan leveren. Afgesproken wordt dat op korte termijn naar een aantal specifieke projecten zal worden gekeken om eventuele knelpunten op te lossen.

### Private Bank

De projecten lopen allemaal redelijk goed.

### Information Bank

Er lopen veel projecten binnen de Information Bank en de algemene ervaring is dat deze goed verlopen.

Het MQ-performanceprobleem is in onderzoek.

Nog steeds wordt aangelopen tegen problemen met de FTI GUI. Indien er problemen zijn kan ISE deze in de regel wel snel oplossen, maar er blijft het risico van de kennis capaciteit binnen ISE.

### Investment Bank

De focus blijft gericht op Globe en Fidessa.

### Financial Markets

Beschikbaarheid van ISE-medewerkers is een probleem. Er wordt steeds verwezen naar MEGA. Hierover zal een gesprek plaatsvinden met SAM.

### Finance & Control

De FIMI Datamart kent vertraging als gevolg van wisselingen van de project-leider.

Aan de Coolsingel blijven performanceproblemen ontstaan. Oplossingen zijn nu voorhanden.

### Bancassurance

Bottleneck blijft het VPN-netwerk.

### Migratie

In zijn presentatie gaf Kees Heijnen aan dat de migratie tegen minder kosten wordt uitgevoerd. Dit is het gevolg is van minder migratiewerk; zo wordt er minder gedaan voor Direct Bank en plateau 13.

In de huidige planning van de migratie ligt MEC op het kritische pad. Het betreft voornamelijk het ontbreken van capaciteit voor bijvoorbeeld acceptatietests aan de gebruikerszijde.

Daarnaast zal het opruimen van de grote hoeveelheid subadministraties binnen het TOT-systeem een bottleneck kunnen worden.

### Begroting 2002

De ISE-begroting 2002 werd op een aantal punten toegelicht. Zo zijn de ISE-cijfers t/m augustus besproken. Ook is gesproken over het terugdringen van de kosten van mobiel bellen.

# Status van de migratie- en integratie- activiteiten

*Onlangs verscheen een rapport waarin de status van de migratie- en integratie-activiteiten is beschreven. Hieronder een samenvatting van dit rapport. Een uitgebreidere samenvatting ligt ter inzage op de secretariaten.*

In september 2000 is het project-masterplan Fortis Bank Nederland verschenen met als doel structuur, helderheid, overzicht en voortgang te brengen in de diverse migratie- en integratie-activiteiten met een IT-component. Het plan beschrijft een serie projecten, voornamelijk rondom de netwerkbank, en daarbinnen hoofdzakelijk projecten die gerelateerd zijn aan de afbouw van het TOT-systeem en de daarmee gepaard gaande migraties van klantadministraties.

Een jaar na dato zijn vele projecten gestart, en is een aantal voltooid. Als gevolg van gewijzigde omgevingsfactoren zijn de opdrachten van een aantal projecten gemuteerd. Het onderzoek naar de resterende projecten die moeten worden uitgevoerd - na de grote klantmigraties - en die tot doel hebben om tot een werkbare samenhang te komen, is voltooid (één architectuur).

Volgende redenen om een statusrapportage uit te brengen. Deze rapportage geeft een overzicht van de laatste status van de migratie van acht entiteiten (KBW, GWK, SBH, VSB, GBN, MP, Defam en Direktbank) tot de huidige Fortis Bank Nederland. Alleen de integratieprojecten met een IT-component worden behandeld. Alle overige integratie-activiteiten zijn een metierverantwoordelijkheid en worden gevolgd door het Integration Office.

## Migratie ligt op target

De migratie Fortis Bank Nederland ligt op target. Vanaf 4 februari volgend jaar kan het binnenlands betalingsverkeer van de drie oude banken door elkaar worden verwerkt; dit is randvoorwaardelijk om migraties te kunnen uitvoeren. Op 17 maart 2002 vindt de eerste migratie van MEC plaats en een week later de eerste migratie van IPS. De conversie van zowel MEC als IPS wordt in totaal in drie keer voltooid. IPS zal de laatste conversie uitvoeren op 19 oktober 2002.

Parallel aan de migratietrajecten lopen dan nog een aantal noodzakelijke projecten, zoals de bouw van een beperkte kredietadministratie voor IPS en afbouw TOT waarin o.a. allerlei tussenrekeningen financieel worden geschoond, en wordt bekeken welke jaarwerken in begin 2003 nog moeten draaien.

De einddatum van het migratieproject is 1 juli 2003. Alle projecten in het kader van migratie zullen binnen deze tijdslijn worden voltooid. De oorspronkelijke opdracht was een structureel synergie-effect te realiseren van 100 miljoen gulden per jaar binnen de IT-functie van Nederland. De besparingen komen zelfs iets hoger uit en de benodigde inzet is lager dan oorspronkelijk begroot.

Momenteel is een groot deel van de besparing gerealiseerd en na afloop van de migratie zal het totale

synergie-effect, nog afgezien van de besparing in FTE's, jaarlijks op ca. 123 miljoen gulden uitkomen. Om de migratie en integratie uit te voeren zijn oorspronkelijk ruim 525 ISE-mensjaren begroot; naar het zich nu laat aanzien zal ca. 25-30% minder nodig zijn.

Voor alle migratie-onderwerpen is telkens bezien of een bestaand systeem als target kon dienen. Voor een aantal gebieden was geen adequaat alternatief voorhanden en is voor nieuwbouw gekozen. Daarmee wordt gelijktijdig een deel van de achterstand weggewerkt waar IPS mee kampt, zoals internetbankieren (On Line Banking is de vervanging van de diverse electronic-banking-pakketten), integratie en vernieuwing van de twee call centra alsmede één overkoepelend klantbeeld voor IPS.

Migratie zorgt voor besparingen, één architectuur, een werkbaar en samenhangend stelsel van afspraken, administratieve organisatie en systemen.

Naast deze vernieuwing kunnen er op andere plaatsen nog technische verbeteringen worden aangebracht maar dit laatste is niet het doel van de migratie.

## Resultaten tot heden

Zonder uitputtend te zijn, worden de belangrijkste resultaten tot nu toe hieronder weergegeven.

## mei 1999

Nog voor de naamswijziging zijn uit GWK alle grotere zakelijke relaties naar MEC geconverteerd en de overige naar IPS.

*november 1999*

Alle MEC-kanten van oud-VSB zijn gemigreerd naar de MEC systemen.

*21 maart 2000*

Vanaf de naamswijziging waren alle systemen en procedures zodanig aangepast dat op alle kantoren van oud-GBN en oud-VSB, onder Fortis-label, alle baliehandelingen voor klanten van Fortis Bank Nederland (excl. Private) verricht konden worden, ongeacht hun afkomst: oud-VSB, oud-GBN en oud-MP.

*maart 2000*

Alle geldautomaten werken nu op één manier.

*juni 2000*

De Private Bank-relaties van oud-GBN zijn geconverteerd naar de systemen van Private Bank

*juli 2000*

Alle kostenadministraties zijn samengevoegd.

*december 2000*

Fysiek zijn de mainframe-applicaties van oud-VSB en oud-MP samengevoegd op één mainframe.

*januari 2001*

FBN beschikt over één salarisadministratie.

*juni 2001*

Alle 13 SBH-banken zijn conform planning gemigreerd naar Fortis Bank Nederland.

*juni 2001*

De vermogensbeheerrelaties van oud-GBN zijn geconverteerd naar MeesPierson.

*juli 2001*

Integratie effectenadministraties gerealiseerd (FBN-EuroPort).

*juli 2001*

Migratie van alle oud-VSB-effectenportefeuilles uit KBW naar FBN EuroPort

*augustus 2001*

Het project Smartstream is afgerond; FBN beschikt nu over één grootboek.

# Integratie computernetwerken Fortis Bank in België geslaagd

*Tijdens het weekend van 15 en 16 september heeft Fortis Bank in België een belangrijke stap gezet in haar integratieproces. De informaticasystemen zijn geïntegreerd in één nieuw, uniek en krachtig platform.*

De omschakeling van de bestaande systemen is geheel volgens plan verlopen. De tests zijn met succes afgerond. En ook de eerste werkdag op het nieuwe computernetwerk verliep zo goed als vlekkeloos. Uit het eerste activiteitenverslag blijkt dat de medewerkers van de 2000 kantoren alle verrichtingen goed hebben kunnen uitvoeren. Ook de andere distributiekanaalen, zoals de Selfbanks, de Phone Banking en PC Banking, en de Cliëntendienst zijn zonder problemen opnieuw opgestart.

Om de integratie van de computersystemen tot een goed einde te brengen, hebben 600 informatica-specialisten en honderden andere medewerkers van vrijdag 14 tot en met maandag 17 september dag en nacht gewerkt.

*bron: i-net, 18 september 2001*

## Naschrift redactie Expertise:

In Nederland wordt een ander traject bewandeld dan in België.

In Nederland moeten namelijk drie verschillende soorten banken worden geïntegreerd. VSB Bank, Generale Bank en MeesPierson kenden drie verschillende soorten klanten en diensten. De systemen overlappen elkaar niet, maar vullen elkaar aan, zodat het lastiger is om ze samen te voegen. Er is daarom gekozen voor een scenario waarbij dit in stappen gebeurt: eerst van drie naar twee platforms, en dan van twee naar één platform.

Zie ook het artikel "Op weg naar de Europese Fortis Bank" in Expertise 10.



*augustus 2001*

Onderzoek is voltooid naar de resterende activiteiten om tot één architectuur, één samenhangend stelsel van subsystemen, te komen na afbouw van TOT.

*augustus 2001*

Betalen via internet (On Line Banking) is in productie. De uitrol naar klanten wordt momenteel door de business gereguleerd. Eind november is het voor iedereen beschikbaar.

*september 2001*

Beleggen via internet zit in acceptatietestfase en gaat eind dit jaar in productie voor oud-GBN-klanten. In de eerste helft van volgend jaar is het product voor alle klanten beschikbaar

*oktober 2001*

Voltooiing van de uitrol van 1 desktop. Op alle kantoren bestaat de mogelijkheid om, daar waar nodig, vanuit één werkplek zowel verbindingen te maken met de systemen van oud-GBN en oud-VSB als oud-MP. Integratie van de Front Office is hiermee voor de migratie technisch voltooid.

*doorlopend*

Vele IT-contracten met dezelfde (soort) leveranciers vanuit de drie vroegere banken zijn samengevoegd. Dit heeft geleid tot grotere besparingen dan was gecalculleerd.

Kortom vele projecten zijn inmiddels binnen de oorspronkelijke tijdslijnen gerealiseerd en hebben geleid tot forse besparingen.

# Salaris- en beoordelingsronde 2001

De salaris- en beoordelingsronde volgens de Fortis Bank-methodiek. Met een tintje ISE.

*De beoordelings- en salarisronde 2001 staat voor de deur. Dit jaar zal voor de eerste keer voor alle ISE-medewerkers de beoordeling plaatsvinden volgens de Fortis Bank-methodiek. Een aantal punten uit deze methodiek worden hieronder kort toegelicht. Ook de salarisronde 2001 passeert de revue.*

## Het beoordelingspercentage

De beoordeling wordt opgemaakt met behulp van vijf beoordelingscategorieën, waarbij de leiding de realisatie van de doelstellingen beoordeelt en motiveert. Daarnaast wordt natuurlijk ook gekeken naar de algehele prestatie van de medewerker in zijn of haar functie.

categorie	omschrijving
onvoldoende	aan de verwachting <i>niet</i> of <i>overwegend niet</i> voldaan
acceptabel	aan de verwachting <i>niet geheel</i> voldaan
goed	aan de verwachting <i>geheel</i> voldaan
zeer goed	de verwachting overtroffen
uitstekend	de verwachting ver overtroffen

Uit een van de onderstaande beoordelingspercentages moet een keuze worden gemaakt:

beoordeling	%
onvoldoende	0
onvoldoende/acceptabel	1
acceptabel	3
acceptabel/goed	5
goed	7
goed/zeer goed	9
zeer goed	11
zeer goed / uitstekend	13
uitstekend	15

Worden alle doelstellingen gerealiseerd en presteert de medewerker zoals dit van hem verwacht mag worden - ook als dit niet in doelstellingen is vastgelegd - dan komt hij in aanmerking voor een beoordeling "Goed" (7%). Op basis van het beoordelingspercentage wordt met de decemberbetaling een eenmalig bruto bedrag bij het salaris uitbetaald. Het beoordelingspercentage kan dus elk jaar anders zijn. We spreken dan ook van een variabele beoordelings-toeslag.

Medewerkers met een garantietoeslag opgelet: de garantietoeslag wordt verrekend met uw variabele beoordelings-toeslag die in december a.s. wordt vastgesteld.

## Het tijdspad

Op 3 december kan door de leidinggevenden gestart worden met het houden van de beoordelingsgesprekken met de medewerkers. Een flinke klus, want binnen twee weken moeten alle gesprekken hebben plaatsgevonden. In januari 2002 kan vervolgens gestart worden met de doelstellingsgesprekken voor het nieuwe jaar. De nieuwe doelstellingen sluiten dus logisch aan op de verbeterpunten van de beoordeling van dit jaar.

## Het ISE-tintje: een gelijkwaardig gesprek

In tegenstelling tot wat er in september\*) is gepubliceerd, is begin dit jaar door het managementteam van ISE bepaald dat er geen verhoudingspercentage wordt toegekend aan gedrags- en resultaatdoelstellingen. Bovendien is destijds afgesproken dat het beoordelingspercentage niet per definitie het (gewogen) gemiddelde is van toegekende percentages per doelstelling.

De reden om voor ISE vooraf geen verhoudingspercentage voor gedrags- en resultaatdoelstellingen af te spreken, is dat het binnen ISE vooral van de persoon en de functie afhankelijk is of een medewerker moet werken aan resultaat, gedrag of aan beide. De medewerker en lijn bespreken samen in hoeverre de ene doelstelling eventueel belangrijker is dan de andere.

De reden om het beoordelingspercentage meer te laten zijn dan het (gewogen) gemiddelde van de toegekende percentages per doelstelling is, dat er nog andere zaken meewegen. Zoals normen, waarden en zaken die als vanzelfsprekend bij de functie en/of bij het functioneren in een



organisatie horen. Het beoordelingsgesprek moet meer zijn dan een rekenkundige verklaring. Het is bedoeld om als leidinggevende en medewerker in gesprek te gaan over de algehele prestatie, gedrag en ontwikkeling van de medewerker in het afgelopen jaar.

#### De salarisronde 2001

De salarisronde 2001 wordt conform de nieuwe Fortis Bank richtlijnen uitgevoerd. Dit betekent dat iedere medewerker, onafhankelijk van zijn of haar beoordeling (behalve bij een beoordeling van 0%), per 1 januari één stap krijgt in hun functieschaal. Deze stap wordt ook wel een periodiek genoemd. Uitzondering hierop zijn die medewerkers die reeds binnen hun functieschaal aan het maximum zitten. De loonsverhoging als gevolg van de extra periodiek is terug te vinden in de salarisbrief. Deze krijgt iedere medewerker in januari van het nieuwe jaar.

#### Vragen?

Met vragen over dit onderwerp kun je terecht bij je leidinggevende of personeelsfunctionaris.

Hou ook de berichtgeving via het i-net van ISE in de gaten. Onder het menu HRM vind je veel informatie over prestatieplanning, beoordeling en aanverwante onderwerpen.

*Bron: HRM Information Services*

*\*) zie Informail 38 van 11 september en de Informail Special van 19 september 2001. Op i-net: het bericht "Prestatieplanning en beoordelen" van 12 september 2001.*

# Veranderingen in aansturing developmentteams sector Amsterdam

*Walter van Werkhoven gaat leiding geven aan het nieuwe beheerteam FB-Effect. Edwin van de Klashorst volgt hem op als teamleider Investment Bank.*

Met name ten behoeve van de Information Bank maakt Fortis Bank Nederland al enkele jaren gebruik van een effectensysteem (het FB-Effect-systeem) dat ontwikkeld is door de Amerikaanse softwareleverancier FTI.

Momenteel voert FTI het technisch applicatiebeheer voor dit FB-Effect systeem. Dit beheer vindt plaats in New York. Uit oogpunt van continui-

teit en kosten heeft Fortis Bank in overleg met FTI besloten het FB-Effect systeem in eigen beheer te nemen. Dit betekent dat zowel de projecten als het onderhoudswerk op FB-Effect door Fortis Bank ISE zullen worden uitgevoerd.

Doelstelling is te komen tot een eigen beheerteam dat zelfstandig de beheertaken en projecten zal uitvoeren. Op projectmatige wijze wordt het

inrichten van dit eigen beheerteam opgepakt. Inmiddels is een team samengesteld. Walter van Werkhoven is verzocht leiding te geven aan dit team en aan het project dat dit team op het gewenste niveau zal brengen.

Voor Walter zal dit een full-time klus zijn het komende jaar. Gevolg van dit alles is dat Walter geen tijd meer kan besteden aan het developmentteam voor Investment Bank. Deze rol van teammanager is inmiddels overgenomen door Edwin van de Klashorst. Edwin heeft tot nu toe als businessconsultant en projectleider verschillende rollen ingevuld voor zowel Information Bank als Investment Bank.

We wensen Edwin en Walter heel veel succes in hun nieuwe respectievelijk andere rol binnen Development.

*Wim Hut,  
sectormanager Development  
Amsterdam, toestel 44411*



# Kort nieuws



## Tips voor i-netgebruikers

Op sommige werkplekken kan zich een probleem voordoen met het openen van PDF-bestanden vanuit i-net. De automatische installatie van versie 5.0 van Acrobat Reader wil hier niet lukken. Wie het probleem zelf te lijf wil gaan, kan het volgende doen:

- klik met de rechter muisknop op het betreffende bestand
- kies voor 'Doel opslaan als...' en sla het PDF-bestand op op een van je eigen schijven
- zoek via Windows Verkenner het opgeslagen PDF-bestand op, en dubbelklik er op
- Acrobat 5.0 wordt nu geïnstalleerd op je computer en het PDF-bestand wordt geopend

Hierna zal Acrobat voortaan probleemloos starten.

Ook het downloaden van **Powerpoint**-presentaties wil bij veel mensen niet lukken. Dit probleem doet zich voor bij gebruikers van Internet Explorer versie 5. Ook hier is de truc: klikken met de rechter muisknop en kiezen voor 'Doel opslaan als...'. Na het opslaan kun je vanuit Powerpoint de presentatie starten.

De hierboven beschreven problemen zijn bekend bij de systeembeheerders. Bel voor vragen je Service Desk of Locatieteam.

## Inhuur externe capaciteit door ISE

Voor de uitvoering van haar bedrijfsactiviteiten doet Information Services in ruime mate een beroep op externe leveranciers voor kortstondige inzet van medewerkers.

Vele leveranciers rekenen wij zo tot onze relaties. Zij staan ons terzijde en helpen ons aan gewenste kwaliteit en kwantiteit voor het realiseren van onze doelstellingen.

De afgelopen jaren heeft dit beleid ertoe geleid, dat er nogal een grote verscheidenheid aan incidentele leveranciers is ontstaan. Dit beleid is onlangs aangescherpt. In dit kader hebben we besloten om met een aantal leveranciers een mantelovereenkomst aan te gaan.

Het accent van de inzet van externe medewerkers zal in de toekomst bij deze mantelovereenkomsten komen te liggen. Daarnaast wil Fortis een beroep kunnen blijven doen op de specifieke kwaliteiten van haar niet-mantelovereenkomsten.

Redenen van effectiviteit en efficiëntie hebben ons doen besluiten de coördinatie van de inkoop en het contractmanagement onder te brengen bij Fortissimo Intermediair Bedrijf bv. Met FIB bv. is hiertoe dan ook eveneens een mantelovereenkomst aangegaan.

De contacten vanuit ISE worden onderhouden door René van Rijn, toestel 75738.

## Chipper verdwijnt

De Postbank vervangt per 1 januari 2002 de Chipper door de Chipknip.

Vanaf 1 januari 2002 kan de Chipper niet meer bij Fortis worden opgeladen. Na die tijd is opladen van de Chipper alleen nog mogelijk bij een KPN-telefooncel en bij de oplaadpunten van ING Bank.

Tot 31 maart 2002 kan binnen Fortis nog wel met de Chipper worden betaald. Na deze datum kan alleen nog met een Chipknip worden betaald.

*bron: Facilitair Bedrijf*

## Hoe krijg ik het euroteken (€) op mijn printer?

Het euroteken staat op een internationaal afgesproken plaats in de meeste tekensets (fonts), zoals in het font Times New Roman. Er zijn ook tekensets waar het euroteken niet in voorkomt. Het euroteken kan dus alleen maar worden gebruikt als je werkt met een tekenset waarin dit teken voorkomt. De printers in de centrale netwerken van Fortis zijn hierop voorbereid.

### Het euroteken is beschikbaar via een combinatie van toetsen:

- Werk je met een Amerikaans toetsenbord (op de 2-toets staat het teken @), dan gebruik je de toetscombinatie Ctrl-Alt-5 (let op: niet de 5-toets in het numerieke deel van het toetsenbord).
- Werk je met een Nederlands toetsenbord (op de 2-toets staat het teken "), dan gebruik je de toetscombinatie Ctrl-Alt-E.

### Hoe zit het met mijn laptop?

De Fortis1- en VSB4-laptops zijn voorzien van NT-software. Dit betekent dat ze technisch euro-ready zijn. De MPNL-laptops zijn niet uitgerust met de juiste NT-software. Standaardsoftware zoals MS-Office en Notes kan omgaan met het euroteken; dit is echter niet gegarandeerd voor alle applicaties. Rond het eind van dit jaar zal de software op deze laptops worden aangepast.

*bron: bericht op i-net van 11 oktober 2001*

## Ziek- en herstelmeldingen via i-net

Binnen Fortis Bank Nederland zijn de meeste medewerkers inmiddels aangesloten op i-net. Daarom willen we nogmaals de ziek-/herstelmeldingsprocedure onder uw aandacht brengen. Deze procedure is te vinden op de HR-site onder het kopje ziek/herstel en bij ISE onder het kopje HRM. Via deze site kunt u ziek- en herstelmeldingen versturen.

Het biedt grote voordelen om op deze wijze uw meldingen te versturen, zoals de snelheid van verzenden, een overzichtelijk formulier en de melder ontvangt een bevestigende e-mail. Mocht u geen bevestigende e-mail ontvangen dan is er een onjuist e-mailadres op het formulier opgegeven.

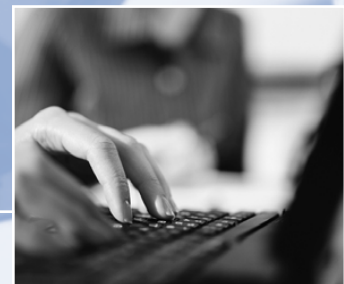
bron: Human Resources/A&I

## Alles wat je wilt weten over Websphere...

Op 28 november 2001 wordt een congres georganiseerd rond het thema "Websphere". Diverse gerenommeerde sprekers komen alles vertellen over Websphere en wat daarmee samenhangt.

### Nieuwsgierig?

Let op de nadere berichtgeving, onder andere via het i-net van ISE.



### Congres rond Websphere...

# Squash & Volleybaltoernooi

Op zaterdag 15 december 2001 vindt voor de medewerkers van Fortis Bank ISE het jaarlijkse Squash en Volleybal Toernooi plaats. Net als vorig jaar proberen we er dit jaar weer een gezellige en sportieve avond van te maken onder het genot van een hapje en een drankje. Tevens is dit een gelegenheid om "oude" gezichten te zien.

Het Toernooi vindt plaats bij Sportvereniging Victoria in Rotterdam. Het begint om 18.00 uur en zal eindigen om 24.00 uur. Gezien de verwachte belangstelling raden we een ieder aan zich zo snel mogelijk aan te melden. Gezinsleden zijn uiteraard van harte welkom om

onze sporthelden aan te moedigen of om zelf hun sportieve kunsten te laten zien! Alle deelnemers zullen een uit-

nodiging en routebeschrijving toegevoerd krijgen.

Coördinatoren: Loek Bles en GertJan van der Leer. Informatie en aanmeldingen: Ilona van Wijk (toestel 86665) en Carola Vitale (72372).

Stuur onderstaand ingevuld formulier naar huispost W01. 04.09. of fax het naar (030-27)87606.

Het formulier moet uiterlijk 30 november in ons bezit zijn.

Naam: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

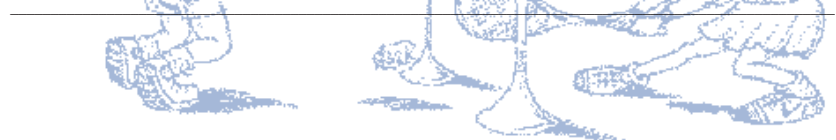
Afdeling: \_\_\_\_\_

**Doet mee aan Squash.**

**Speelsterkte:**  nooit gespeeld  speelt weleens  ervaren

**Doet mee aan Volleybal.** (heeft wel/geen team)

Bij aanmelding in teamverband: de naam van het team:



# Expertise gewenst?

Expertise verschijnt één keer per maand en is bestemd voor alle medewerkers van ISE.

De verspreiding proberen we zo gericht mogelijk te laten plaatsvinden. Sommige collega's ontvangen het blad op naam. Bij grotere afdelingen gebeurt de verspreiding meestal via de secretariaten.

Op Polanerbaan 1 in Woerden wordt het grootste deel gedistribueerd via de literatuurkasten.

Heb je vragen of opmerkingen over de verspreiding van Expertise, dan horen wij die graag. Stuur een mailtje naar ons loket (zie colofon hieronder). En natuurlijk is Expertise ook in elektronische vorm beschikbaar, compleet met de mogelijkheid om op trefwoord te zoeken. Kijk op ons i-net onder het menu Actueel.

## 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  
toestel 73869

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen  
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk 2 november 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.

Vol ongelooft vernamen wij het totaal onverwachte overlijden van onze collega

## Marc van der Veen

Ruim een jaar geleden kwam je bij ons binnen als een rustige jongen in een hectische omgeving.

We hebben je zien opbloeien, en je leren kennen als gedreven, ad rem, belangstellend en vriendelijk.

We hadden je graag nog beter leren kennen.

We wensen zijn familie en zijn vriendin Linda veel sterkte toe.

Adriaan, André, Bernie, Bob, Brian, Christian, Daan, Edwin, Evert Jan, Erik, Gert, Harry, Herko, Jan, Jan, Liesbeth, Maudi, Michel, Philippe, Piet, Ronald, Tjeerd, Ton, Victor, Wilgard, Wilma

## In memoriam Marc van der Veen

Het plotselinge overlijden van Marc van der Veen, op de jonge leeftijd van 29 jaar, heeft ons allemaal zeer geschokt.

Marc van der Veen was werkzaam bij de afdeling Information Services, Divisie Development (Afd. DCI). Marc was een rustige en belangstellende collega. Wij zullen Marc als collega en ook als mens erg missen.

Mede namens alle collega's van Information Services, wensen wij zijn familie, zijn vriendin Linda en zijn vrienden, heel veel sterkte en kracht toe om dit plotselinge verlies van Marc te kunnen dragen.

11 oktober 2001

# Personalia

bron: HRM Information Services

## In dienst

(aanvulling op Expertise 15)

1 oktober 2001

Peter van Voskuilen,  
OS Service Managers

Ruud van Leeuwen, OS Infra-  
structure (metier cluster bank)

## Jubilea in november

1 november 2001

Lenny van Konijnenburg, 12<sup>1/2</sup> jaar

Mark van Oirschot, 12<sup>1/2</sup> jaar

Anneke Quist, 12<sup>1/2</sup> jaar

Hilde van Weijen, 12<sup>1/2</sup> jaar

9 november 2001

Diana van Bezouwen, 12<sup>1/2</sup> jaar

