

## In dit nummer:

1 Kennismaking met Patrick Huis in 't Veld

3 Twee nieuwe web-applicaties voor Bank Verzekeren

6 Tivoli Service Desk vervangt oude tools

6 Nieuwe MEGA-conversiedata

7 Nieuw ploegenrooster

7 'Drempels weg' bij Fortis

8 Automatiseringscommissie 16 januari 2002

8 Het belang van tijdschrijven

9 Conversie TOT naar SPRINT in zicht

9 Jan Oomes verlaat MT IPS

10 Korte berichten

12 Personalia

12 RSI voorkomen én oplossen

12 Colofon

## Kennismaking met Patrick Huis in 't Veld


# Aanhaken op de focusstrategie van IPS

*Begin februari is de leiding van Development IPS overgenomen door Patrick Huis in 't Veld. Hij is de opvolger van Martin van Duin, die nu leiding geeft aan het project 'Nieuwe Opzet Projectbureau'. Patrick excuseert zich voor de ongezellige kamer waarin hij ons ontvangt; zijn nieuwe kamer in het Tjaskergebouw is nog niet vrijgekomen.*

“Van origine ben ik geograaf/distributieplanoloog. Al snel ontwikkelde ik een gezonde afkeer van universiteiten en wetenschap, en heb daarom de studie zo snel mogelijk afgerond. Samen met twee vrienden heb ik indertijd een boekje over telecommunicatie in de distributiesector geschreven. Daarmee ben ik naar de toenmalige PTT gestapt. Blijkbaar vonden ze het interessant genoeg, want ik werd aangenomen voor een marketingklus in Rotterdam.”

“Na twee jaar ben ik overgestapt naar de Nationale Woningraad in Almere; dat is een overkoepelend orgaan van de woningcorporaties. Daar was ik stafmedewerker automatisering. Ik heb toen veel gepro-

grammeerd en in de avonduren nog een aantal studies gedaan (MBA, SPD, NIMA A en B).”

“Ik heb me altijd meer een generalist dan een specialist gevoeld. Alleen moet je daar een leuke functie bij zien te vinden. Op een gegeven moment kwam ik tot de conclusie dat productmanagement wel wat voor mij zou zijn. Daar komen een heleboel dingen in samen: inhoud, marketing, commerciële zaken, financiële zaken en vaak ook automatisering. Zo kwam ik terecht bij Hooge Huys in Alkmaar, als productmanager hypotheek, waar ik een zeer leuke tijd heb gehad. Een van de dingen die mij daarbij aansprak was de zeer gedreven, doelgerichte, 



*Patrick Huis in 't Veld is 37 jaar. Hij is getrouwd en heeft twee zoontjes: een van 8 maanden en een van 4 jaar. “Dat is dan ook tegelijk een van mijn grootste hobby's; ik probeer zoveel mogelijk tijd met hen op een leuke en nuttige manier door te brengen. Daarnaast mag ik graag reizen (een geograaf heeft nooit vakantie) en schaken.”*

*Patrick woont in Amstelveen, maar gaat binnenkort verhuizen naar Amersfoort. “Terug naar mijn roots; ik ben en blijf een keientrekker”.*

sterk op verkoop georiënteerde cultuur.”

“Na drie jaar vond ik dat het weer tijd werd voor iets anders. Ik ben toen in aanraking gekomen met CMG, waar ik als management consultant in dienst kwam. Van hun manier van werken heb ik veel geleerd, ze hebben mij structuur bijgebracht. Daar ben ik nog steeds heel gelukkig mee.”

“Ik heb bij verschillende banken gezeten en heb veel projecten gedaan op gebied van Call Centers en E-Banking. Uiteindelijk kwam ik uit bij Fortis, bij het toenmalige Digicenter in Amstelveen. Daar werd mij gevraagd of ik zin had om in vaste dienst te komen. Daar heb ik lang over nagedacht en uiteindelijk heb ik ja gezegd. Ook bij mij ging het consultancy-dilemma spelen: als je op land bent dan verlang je naar de zee, en als je op zee bent verlang je naar het land. Voor mij was de tijd gekomen om weer eens aan land te gaan.”

“Ik ben terecht gekomen bij Non-bricks International, als channel manager Phone Banking. Daar heb ik samen met de Belgische collega's strategische plannen gemaakt voor een *cross border, cross business line*-aanpak voor ontwikkeling van non-brick kanalen. Helaas bleek de organisatie hier nog niet aan toe te zijn. Maar je ziet het thema iedere keer weer terugkomen. Nu bijvoorbeeld via eBIACT/WebSphere-ontwikkelingen. Het is ook absoluut de toekomst.”

“Toen werd bij IPS Nederland een nieuw directoraat neergezet: E-Commerce. De bedoeling was om extra tempo te maken met het introduceren van nieuwe kanalen. Ik heb daar gewerkt als hoofd E-Ventures, met als doel op zoek te gaan naar en invulling te geven aan strategische samenwerkingsverbanden op het gebied van E-Commerce. We hebben daarbij veel partijen gesproken en cases uitgewerkt, en zijn daarbij vaak tot de conclusie gekomen dat dergelijke *greenfields* niet snel winstgevend te maken zijn. Gezien de focus op 'bottom line' dus tijd om door te schakelen naar business dichterbij huis. Ik ben toen Ton Hagens opgevolgd als hoofd Programma Management”.

“Eind vorig jaar vroeg Piet van Holst of ik hier Development Manager wilde worden. Voor mij een logischer keus dan voor mijn omgeving. Werken op het snijvlak van business en ICT is iets wat ik al jaren doe en waarin ik mij zeer thuis voel. Die twee werelden bij elkaar brengen is een uitdaging die je vanuit beide werelden ook kunt stimuleren”.

“Je merkt dat ISE er alles aan doet om *end-to-end* oplossingen aan te bieden - hoe kunnen we het voor onze klanten zo organiseren dat we niet alleen de dingen goed doen, maar ook de goede dingen doen? Ik zit nu in het IPS-team en ben ervan overtuigd dat dit mechanisme werkt. In dit klantteam ben ik de schakel naar de developmentorganisatie. Ik moet ervoor zorgen dat de medewerkers

van Development daar goed op aanhaken, dus ik betrek ook zoveel mogelijk de teamleiders en de projectmanagers erbij. Ik wil en kan het immers niet alleen”.

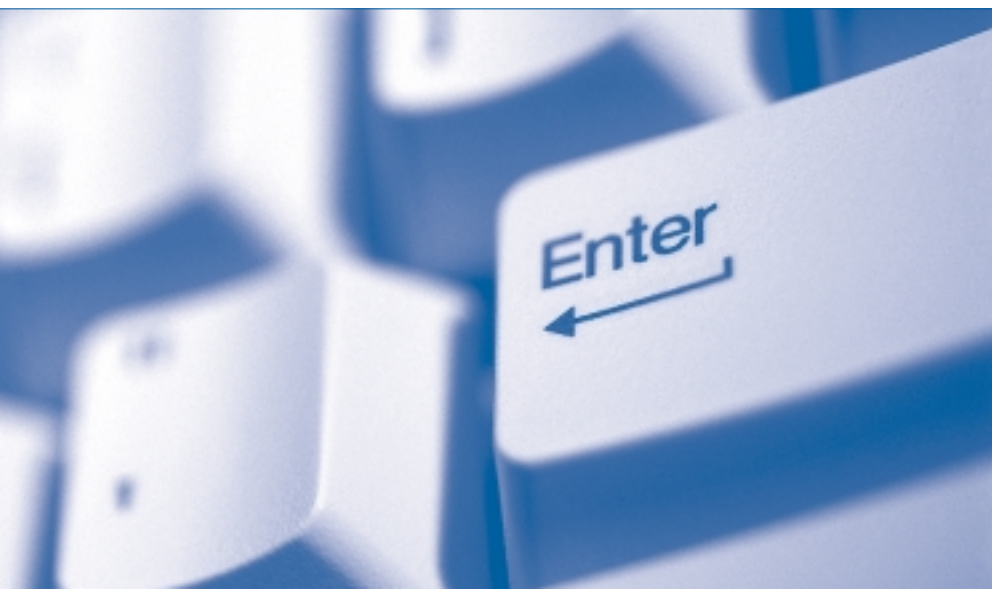
“Aan de andere kant zie je een toenemende gewinning aan het projectenproces. Ook dit begint te werken. Dit moet ook, want hoe borg je anders het uitgangspunt van de goede dingen goed doen?”

“De afgelopen weken heb ik gebruikt om kwartier te maken en zoveel mogelijk mensen te spreken. Of ik een opdracht heb meegekregen? We hebben allemaal een opdracht en die in mijns inziens hetzelfde: aanhaken bij de focusstrategie van IPS en er alles aan doen om hun business succesvol te maken en mee te veranderen waar nodig. In de Focus-projectgroep van IPS was ik verantwoordelijk voor de directe kanalen. Wat ik uit die periode heb overgehouden is de stellige overtuiging dat IPS voor meer dan een grote uitdaging staat. Daar heeft IPS alle hulp bij nodig. Ook als dat soms minder populaire consequenties heeft.”

“De strategie van IPS gaat om keuzes maken. Daarbij gaat het niet alleen om het bepalen wat je moet doen, maar nog meer om te bepalen wat je *niet* meer moet doen. Dat is vaak heel lastig. Als Fortis Bank wil je een totale dienstverlening bieden aan je klant, terwijl een aantal van die diensten niet winstgevend is. Het is heel moeilijk om daar afscheid van te nemen, om te accepteren dat je soms 'nee' moet gaan verkopen. Het belang van de directe kanalen wordt daarbij steeds groter, om de klanten een alternatief te bieden voor de verdwenen bankfuncties.”

“En dat vertaalt zich ook richting ISE. Wij moeten dan ook in alle opzichten op een goede manier aanhaken op de deze strategie”.

Nico Spilt



# Schade- en levensverzekeringen sneller afgesloten

*Bank Verzekeren is de businessline die, als intermediair, de backoffice-taken verzorgt van de schade- en levensverzekeringen die via de IPS-kantoren worden verkocht. Vorig jaar zijn twee nieuwe applicaties ontwikkeld die inmiddels in gebruik zijn op de IPS-kantoren. In dit artikel een terugblik op pakketkeuze, ontwikkel- en implementatietraject en een vooruitblik op de ontwikkelingen.*

De verzekeringen zijn ondergebracht bij de Fortis-onderdelen AMEV (schadeverzekeringen) en Falcon in Hoofddorp (levensverzekeringen). Bank Verzekeren heeft een backoffice-systeem ANVA waarin alle verzekeringen zijn geregistreerd. Voor de schadeverzekeringen is Bank Verzekeren gevolmachtigde van AMEV. Dit houdt onder andere in dat men de polissen verstrekt, de premies incasseert en de schades afhandelt. De backoffice-taken voor levensverzekeringen zijn ondergebracht bij Falcon.

In 2000 zijn nieuwe schadeproducten ontwikkeld door Bank Verzekeren en IPS, op basis waarvan de nieuwe schade-applicatie is gemaakt. Voor het levenproduct is een nieuwe applicatie ontwikkeld door Falcon. Hoewel veel inspanning is besteed aan het (laten) ontwikkelen van de applicaties en de implementatie daarvan, was het zeker ook een project dat zich kenmerkte door communicatie tussen de betrokken partijen. Deze partijen waren Bank Verzekeren, IPS, AMEV, Falcon, externe leverancier CSC en de verschillende ISE-afdelingen.

Naast de technische implementatie zijn de bedrijfsprocessen voor acceptatie en beheer van verzekeringen in de backoffice geheel herzien.

Het project verliep niet altijd voo spoedig. Dit betekende vertraging en lichte overschrijding van het budget. De gevraagde functionaliteit is opgeleverd. Het doel van het project - efficiencyverbetering en het scheppen van voorwaarden voor een verhoogde verkoop - is gehaald. De browserbased applicaties draaien op de kantoren; de gebruikers maken er zonder dat opleiding nodig was enthousiast gebruik van.

We zijn nog wel bezig met de nazorg. Deze maand wordt de autoverzekering toegevoegd aan het schadeassortiment en daarmee wordt het project afgesloten.

## PrivéZekerPakket

Eind 2000 is door ISE in samenwerking met Fortis Bank Verzekeren een project opgestart waarmee het online offreren en direct afsluiten van schadeverzekeringen mogelijk moest zijn. In een vooronderzoek is gekeken naar leveranciers die een ontwikkelomgeving / toolkit konden leveren die de ontwikkeling van een web-applicatie op Infonet snel en eenvoudig mogelijk moest maken.

Een van de leveranciers was Computer Sciences Corporation (CSC) met haar VP/MS toolkit. CSC leverde niet alleen de toolkit en de kennis en kunde voor het ontwikkelen van de web-applicatie en interfaces, maar ook de knowhow hoe hiermee verzekeringsproducten te genereren. Hiermee werd het een

*Dit artikel is geschreven door de twee projectleiders: Bob Sloot en Herman Michel. Ze vertelden ons een aardige anekdote. Tijdens een evaluatiesessie met de pilot-gebruikers werd duidelijk dat de adviseurs performancebeperkingen commercieel weten te benutten: "Hoezo traag? Het mag best nog wel wat minder snel. Is er tenminste voldoende tijd om aan cross-selling te doen!", aldus een van de pilot-gebruikers...*



Bob Sloot



Herman Michel

project onder ISE-vlag dat werd uitbesteed aan CSC. Het afgelopen jaar is een team van internationale CSC-specialisten in het Fortis Bankgebouw in Utrecht bezig geweest met de bouw van het systeem.

De webapplicatie heeft de naam van de pakketverzekering gekregen, namelijk PrivéZekerPakket, kortweg PZP. PZP is een pakketverzekering die door Fortis Bank in volmacht van AMEV, maar onder een eigen 'label' wordt verkocht aan particulieren. Sinds november 2001 is PZP voor de kantoren beschikbaar. Sinds januari

dit jaar heeft ook het Contact Center Amstelveen de beschikking over PZP.

Met PZP kunnen schadeverzekeringen worden gesloten voor Woonhuis (opstal), Inboedel, Aansprakelijkheids Verzekering Particulieren (AVP), Rechtsbijstand en de Doorlopende Reisverzekering.

Momenteel wordt gewerkt aan een tweede release waarbij de Autoverzekering aan PZP wordt toegevoegd. Deze release zal in maart in productie worden genomen.

## Werking

Als een klant geïnteresseerd is in een schadeverzekering uit het PZP-assortiment, kan met behulp van de webapplicatie een verkorte premieberekening worden opgesteld. Hiermee krijgt de klant snel en direct een indicatie van de kosten voor de betreffende verzekering. Indien gewenst kan een voor de klant gerichte offerte worden opgesteld.

De offertegegevens worden in de centrale database opgeslagen zodat deze later gebruikt kunnen worden als de klant de offerte wil aanpassen of op basis van die offerte de verze-

# Overeenkomsten en verschillen

De technische integratie van beide webapplicaties in het Fortis-netwerk is vanuit ISE verzorgd. Het belangrijkste verschil is dat de webserver van ProfijtLine bij Falcon in Hoofddorp staat, terwijl die van PrivéZekerPakket bij ISE in Woerden staat.

Om de intranet-applicatie hetzelfde gezicht te geven als ons i-net, is in samenwerking met Fortis Text & Design een frame ontwikkeld waardoor een eenduidig uiterlijk van de applicaties ontstaan is (zie schermvoorbeelden bij dit artikel).

Voor de koppeling naar ANVA wordt gebruik gemaakt van XML-berichten op basis van de GIM-standaard. Andere componenten zijn de standaard webbrowser en Acrobat Reader.

## Toegangsbeveiliging

Beide webapplicaties maken deels gebruik van dezelfde componenten aan de client-kant. Voor zowel PZP als ProfijtLine gold als eis dat een gebruiker niet apart moet aanloggen. Voor de toegangsbeveiliging en audit-trail wordt gebruik gemaakt van een verificatie aan de hand van Novell/WPO.

De applicaties kijken 'onder water' welke gebruiker achter het systeem zit. Vervolgens wordt in de WPO-autorisatiedatabase gekeken of de betreffende gebruiker voldoet aan het profiel om met PZP of ProfijtLine te mogen werken. Hiervoor is door ISE Development een generieke dll en Java-applet ontwikkeld die de interfacing tussen



kering wil aangaan. In het laatste geval kan de verzekering - mits de aanvraag binnen bepaalde acceptatiegrenzen valt - direct afgesloten worden, waarna de klant een dekingsbevestiging mee kan krijgen. 80% van de nieuwe verzekeringen valt binnen deze grenzen. De verzekering wordt vervolgens automatisch in het back-officesysteem ANVA ingelezen, waar de polis wordt opgemaakt en naar de klant wordt verzonden.

Als webserver wordt gebruik gemaakt van Windows NT. Hierop draait Microsoft Internet Information

Server (IIS). Voor de opslag van de data wordt gebruik gemaakt van Oracle (RS6000).

### ProfijtLine

ProfijtLine is de webapplicatie voor het online offeren en afsluiten van levensverzekeringen (ProfijtPlan). Het doel van ProfijtLine is om de verzekering eenmalig aan de bron in te voeren, met als uitgangspunt dat 80% van de aanvragen elektronisch wordt geaccepteerd.

Aanvragen van 'niet gladde' posten (bijvoorbeeld medische keuring nodig) worden nog handmatig afge-

handeld. Door de realisatie van de XML-koppeling met het backoffice-systeem ANVA, worden de door Falcon geaccepteerde verzekeringen batchgewijs in de avonduren ingelezen.

Met ProfijtLine kunnen 'ProfijtPlannen' rechtstreeks worden afgesloten. Ook kunnen met de applicatie offertes worden gemaakt. De applicatie ondersteunt onder andere de volgende producten van het ProfijtPlan: Hypotheek, Lijfrente (premie en koopsom), Risico en Sparen.

*Bob Sloot, Herman Michel*

# tussen de twee applicaties

webapplicaties en de WPO database mogelijk maakt.

De automatisch verkregen user-id-gegevens worden gebruikt in de samenstelling van de audit-trail, zodat altijd te zien is wie, wanneer en waar welke verzekering in behandeling heeft gehad.

### VPN / Performance

Dat een webapplicatie zoveel capaciteit van het netwerk vereist, hadden we niet helemaal voorzien. Alhoewel bewust van de beperkingen van de VPN-lijnen naar de kantoren (veelal 64 kB), bleek bij de eerste prototypes van zowel PZP als van ProfijtLine dat de performance in het proefkantoor van Test&Ondersteuning niet best was. Bepaalde functies bleken over VPN gewoonweg niet te werken, terwijl in de projectruimten (Fortis-1 omgeving) de applicaties goed en snel werkten. Vele sessies volgden, waarbij netwerkmetingen werden verricht, de applicaties anders

opgezet werden, weer metingen werden verricht, log-bestanden van proxy-servers werden geanalyseerd, etcetera. Het minimaliseren van de interactie tussen client en webserver bleek

het grootste effect op te leveren, waardoor de performance tot op een acceptabel niveau gebracht is. Uiteindelijk zijn eind vorig jaar beide webapplicaties in productie genomen.





Incidentregistratie  
nieuwe stijl

Tivoli Service Desk vervangt oude tools

## Een afgesloten tijdperk...

Op dit moment worden er nog slechts enkele tientallen incidenten per week geregistreerd in de oude tools. SMIS, het oude incidentregistratiesysteem van MeesPierson, is na vier jaar dienst al definitief dichtgezet. Ook Support Magic 'Blaak' en Support Magic 'Woerden' zullen er na een rijke traditie van respectievelijk 5 en 7 jaar aan moeten geloven.

De archieven van de oude tools zullen nog een poos beschikbaar blijven als naslagwerk. De verwachting is echter dat ook dit binnen niet al te lange tijd gesloten kan worden. Om dit proces te versnellen is er een traject opgestart om informatie uit de oude tooling selectief over te zetten naar het nieuwe TSD, waardoor er geen kennis verloren zal gaan.

Een van de grootste winstpunten van het project TSD is de ondersteuning van één procedure en werkwijze voor geheel ISE voor wat betreft incidentmanagement.

Tijdens het implementeren van TSD is ook gebleken hoe precair enkele (sub)processen kunnen zijn voor het proces Incidentmanagement. Processen die door hun complexiteit alle aandacht vragen. Dit is de reden waarom er een aparte fase zal worden gestart. In deze tweede fase zullen zaken opgepakt gaan worden als rapportages, configuratie- en contactmanagement. Wordt vervolgd dus!

*informatie: Noël Knoors, Wouter van der Velden, John Forcelledo*

Dankzij de invoering van het nieuwe incidentregistratiesysteem Tivoli Service Desk (TSD) is het tijdperk van de oude tooling nu definitief voorbij. SMIS is reeds 'dichtgezet' en de beide Support Magic-versies zullen binnenkort volgen.

Incidentmanagement in de Fortis Bank-organisatie is er enerzijds op gericht om vragen, klachten, verzoeken en opmerkingen van gebruikers te registreren en op te lossen, en anderzijds om zo snel mogelijk verstoringen of bedreigingen te pareren door gebruik te maken van de uitgebreide kennis-database die wordt opgebouwd.

Na een intensieve trainingsronde waarbij ruim 350 mensen tekst en uitleg hebben kregen over de nieuwe werkwijze, vindt nu 95% van de incidentafhandeling plaats via TSD (zie ook Expertise 18, pagina 12 - red.)

## Nieuwe MEGA-conversiedata

In de maanden maart, april en mei 2002 zou de systeem migratie plaatsvinden van het klantsegment MEC. Deze klanten zijn geadmineerd in het administratief systeem TOT en gaan verhuizen naar het systeem GA. Het MEC-migratieproject van TOT naar GA staat bekend onder de naam MEGA.

Het eindresultaat van het project MEGA moet voldoen aan de hoge kwaliteitseisen die passen bij een professionele organisatie. De stuurgroep

MEGA heeft vastgesteld dat de conversie in deze maanden niet uitvoerbaar is, zonder dat een deel van de klanten en medewerkers er problemen van zullen ondervinden. In januari is alle programmatuur die voor en na de conversie nodig is, grondig getest. Uit deze test kwam naar voren dat - hoewel de programmatuur overeenkomstig de opgegeven specificaties is gebouwd - de bestaande klanten met electronic banking na de migratie beperktere rapportagemogelijkheden zouden

krijgen. Er is besloten dit de komende maanden te verbeteren.

De benodigde aanpassing van de functionaliteiten en het testen ervan heeft tot gevolg dat de MEGA-conversies waarschijnlijk in de maanden juni, september en oktober plaatsvinden. In juli en augustus vinden er in verband met vakanties geen conversies plaats.

*bron: i-net MEC*

# Nieuw ploegenrooster

*Bij ISE kennen we drie ploegenroostersystemen. Dat belemmert de integratie. Daarom wordt er gewerkt aan een nieuw systeem, dat per 1 juni in moet gaan.*

In het rekencentrum van Fortis Bank in Woerden wordt dag en nacht, zeven etmalen per week, gewerkt. Dat gebeurt in ploegendienst. Op dit moment kennen we nog drie ploegenroostersystemen. Dit belemmert de integratie van de werkzaamheden.

## 'Drempels Weg' bij Fortis

Fortis werkt samen met het project 'Drempels Weg' aan het verlagen van de digitale drempels voor gehandicapten. Dit project is opgezet door het Ministerie van VWS en heeft tot doel om door middel van ICT-toepassingen een betere integratie en participatie van mensen met een handicap in de maatschappij te bewerkstelligen.

Inmiddels heeft het project van 100 bedrijven en instellingen een getekende intentieverklaring ontvangen. Zij spreken hierin uit dat zij 'drempels' die zij nog opwerpen in hun website, verwijderen of in ieder geval verlagen. Ook Fortis zal de verklaring ondertekenen en onderneemt spoedig actie om zijn websites te verbeteren. Hiermee onderbouwt Fortis onderbouwt zijn wil om maatschappelijk betrokken te zijn in de samenleving.

*bron: Fortis Foundation Nederland*

Zo zitten de operators die de systemen van ex-MP en ex-VSB bedienen wel bij elkaar op één 'brug', maar ze kunnen het werk nog niet van elkaar overnemen. Verder zal het rekencentrum Rotterdam in de loop van dit jaar worden gesloten, en moeten de collega's uit Rotterdam in Woerden kunnen gaan meedraaien.

Daarnaast zitten er in de vergoedings sfeer allerlei verschillen, zoals verschillende reiskostenregelingen, maaltijdvergoedingen en piketregelingen (stand by-diensten).

De voortgang van de integratie vraagt dus om het gelijktrekken van de roosters en bijbehorende regelingen. Daar wordt op dit moment hard aan gewerkt. Het gaat hier om ingewikkelde materie, want een ploegenrooster moet aan veel voorwaarden voldoen. Niet alleen aan de CAO, maar ook aan de regelingen uit de Arbo-wet en de Arbeidstijdenwet.

Daarnaast moet er natuurlijk rekening worden gehouden met de wensen van degenen die het meest bij dit onderwerp betrokken zijn: de medewerkers die in ploegendienst werken. Zij spelen dan ook een belangrijke rol in de werkgroepen die tot taak hebben de nieuwe roosters voor te bereiden. Omdat er drie afdelingen zijn die in ploegendienst werken, zijn er ook drie werkgroepen: Operations Control (de 'brug'), Operations Planning (werkvoorbereiding) en Operations Post Processing (printing, nabewerking en verzending).



Behalve deze drie werkgroepen is er een stuurgroep, bestaande uit Rob Hooghart, Puck van der Salm en Ineke de Haan (HRM). Zij vertellen wat het uiteindelijke doel van de hele operatie is.

Rob Hooghart: "De mensen in Woerden zitten bij elkaar maar beheren verschillende omgevingen, terwijl ze allemaal voor Fortis Bank werken. Daar willen we één proces van maken. Uit het Focus-project is naar voren gekomen dat de medewerkers duidelijker verantwoordelijkheden moeten krijgen en een duidelijker taakverdeling."

Puck van der Salm: "Mensen moeten ook kennis gaan delen met elkaar; ze moeten werkzaamheden van elkaar kunnen overnemen. De systemen groeien naar elkaar toe. Straks hebben we één infrastructuur, en het nieuwe ploegenrooster moet daar klaar voor zijn. Zowel voor wat betreft de werkprocessen als voor wat betreft de arbeidsvoorwaardelijke kant."

Uiteraard is ook de OR betrokken bij het proces. Het streven is om de nieuwe roosters per 1 juni in te laten gaan.

*Nico Spilt*



# Automatiseringscommissie

## 16 januari 2002

door Rob de Haas

### Richtlijnen omvang projecten die moeten worden voorgelegd aan de AC

Besproken is een notitie van de Stuurgroep Projecten. Hierin is vastgelegd welke projecten moeten worden voorgelegd aan de AC, alvorens deze mogen worden gestart. In de notitie wordt aangegeven dat niet altijd een vooronderzoek zal worden uitgevoerd. Desgevraagd wordt toegelicht dat zo'n besluit in overleg tussen Business Line en ISE zal worden genomen.

Opgemerkt wordt dat een projectdefinitie - in de door ISE gevolgde Fortis Projectmanagement-methode heet dit de 'richtfase' - door wel erg veel MT's geaccordeerd moeten worden. Geantwoord wordt dat het niet de bedoeling is om een bureaucratie te introduceren. Het moet

lukken om een projectdefinitie binnen de gestelde vijf dagen goed te keuren. Hierbij hebben zowel de BIM (Business Information Manager) als het Klantteam een regierol.

Na enige discussie wordt besloten om conform dit voorstel te gaan werken. De notitie is overigens ook van toepassing op interne ISE-projecten

De Stuurgroep Projecten bestaat uit Piet van Holst (voorzitter), Jos Vallinga, Kees Heijnen, GertJan van der Leer, Ton Hagens, Geerard van Giessel en Hubertie van Kruining.

### Projectenrapportage

In elke AC-vergadering wordt de status besproken van de projecten waarbij ISE betrokken is. Voor wat betreft de voortgang zijn overwegend positieve geluiden te melden. Het is daar-

bij niet altijd even eenvoudig om qua kosten binnen het budget te blijven.

### Financiële afrekening

Besproken zijn overzichten van de in 2001 door ISE aan de Business Lines gefactureerde uren. Aan het eind van dit jaar resteerde er een creditpost van 2 miljoen euro. Dit bedrag is in de decemberfactuur met de Business Lines verrekend.

Ook zijn de in 2001 gemaakte kosten vergeleken met het Lancelot-budget. Uit dit overzicht blijkt dat ISE ten aanzien van de directe kosten nagenoeg op genoemd budget is uitgekomen. Dit dankzij bezuinigingen tot een bedrag van 6,2 miljoen euro. Kijkend naar de totale kosten (direct en indirect), is ISE over 2001 4,3 miljoen euro lager uitgekomen dan het Lancelot-budget. Vanuit de AC wordt waardering uitgesproken over deze resultaten, en over het - vergeleken met voorgaande jaren - snel beschikbaar zijn van de cijfers en facturen.

### Presentatie Triple A

Ron Barends verzorgde een presentatie over het Triple A-systeem. Dit is het nieuwe Front Office-systeem van de Private Bank. In deze presentatie werd ingegaan op de projectaanpak en het resultaat. De AC is positief over zowel aanpak als resultaat.

### Presentatie SRVS

Jaap van Oord verzorgde een presentatie over het SRVS-systeem. Dit systeem verzorgt de geautomatiseerde verwerking van handtekeningregistratie en -verificatie. De AC is positief over het bereikte resultaat en de toekomstige mogelijkheden van het systeem.

## Het belang van tijdschrijven

Tijdschrijven is belangrijk. Belangrijk om het werk van ISE goed te plannen, en belangrijk om de kosten op een correcte manier door te belasten aan de klanten. Het gaat hierbij om grote bedragen. Meer dan de helft van het budget van ISE bestaat namelijk uit de kosten van menselijke activiteiten.

Om zicht te hebben op de benutting van het budget en op de voortgang van de planning, is het daarom van belang dat iedereen elke week zijn uren verantwoordt via Intelligent Planner Office (Timesheet).

Daarnaast is het belangrijk dat deze gegevens op tijd worden geaccordeerd door de leidinggevenden en projectleiders; die moeten de geschreven uren

'approven'. Pas als dat is gebeurd, komen deze uren ten laste van de planning en het budget, en kunnen ze worden verwerkt in de facturen die ISE naar de klanten verstuurt.

Sinds begin dit jaar loopt ook de verlofregistratie via Timesheet. Dat betekent dat je via het systeem moet opgeven wanneer je verlof hebt gehad, wanneer je hebt overgewerkt of wanneer je ziek bent geweest.

Voor procedures, tijdslijnen, coderingen etc. kun je terecht op het i-net van ISE. Onder het menu Timesheet is alle informatie te vinden. Vanuit dat menu kun je ook het tijdschrijfsysteem opstarten.

bron: Projectbureau ISE



# Conversie TOT naar SPRINT in zicht

*De projectgroep RITS (Relaties Integreren van TOT naar SPRINT) is inmiddels bijna zo ver dat de eerste TOT-relaties geconverteerd kunnen worden naar SPRINT.*

Op 23 maart zal de conversie plaatsvinden op vijf pilotkantoren: Veenendaal, Venray, Oisterwijk, Weert en Zwolle. Een spannend moment. De resterende TOT-kantoren zullen respectievelijk 22 juni en 19 oktober omgaan.

Projectleider Jos Langendam is positief over de op handen zijnde conversie en vertelt over de voorbereidingen. "Voor de conversie moesten allereerst programma's worden gebouwd om een en ander te bewerkstelligen. Dat is inmiddels afgerond. We verwachten ultimo februari op basis van de bevindingen van de proefconversies definitief te besluiten de conversie voor de pilotkantoren uit te voeren."

Ook de kantoren moeten hun aandeel leveren in de conversie. Zij komen in zicht bij de opschoning van de bestanden. Dit onderdeel kan niet via een computerprogramma geklaard worden. Er zijn in TOT producten, die in SPRINT geen plek meer krijgen. De gegevens van relaties moeten hierbij handmatig worden omgezet naar gelijkwaardige producten in SPRINT. De kantoren krijgen hiervoor lijstwerk aangeleverd. Het omzetten gebeurt wel in overleg met de klant.

"Naast de opschoning hebben we ook nog de verrijkingsadministratie, een hulpmiddel bij de conversie," vervolgt Jos. "In TOT praat je over relaties, in SPRINT over klanten. In TOT zie je vaak een en/of-situatie, waarbij een rekening op naam staat van twee

mensen. In TOT is dat één relatie. Als we die relatie naar SPRINT gaan brengen, worden het twee klanten. Om dit te realiseren is een tussenstap nodig. Dit noemen we de verrijkingsadministratie."

De kantoren worden bij hun conversiewerkzaamheden vanuit de projectorganisatie ondersteund door de zogenaamde Flying Squad, collega's die bekend zijn met TOT en die de kantoren ondersteunen op administratief gebied. De projectgroep zelf biedt ondersteuning via zogenaamde SPRITSEN (Steunpunten RITS).

"Daarnaast is het van belang dat de medewerkers tijdig opgeleid worden voor WPO/SPRINT," meldt Jos. "Dit moet door de lijn zelf opgepakt worden. Deze activiteit moet niet onderschat worden." Vanuit de projectorganisatie worden handboeken, draai-boeken en tips en trucs aangereikt. Ook zal er een aparte helpdesk ingericht worden bij Klantreacties om vragen rondom de conversie te kunnen beantwoorden.

De klanten worden tijdig bericht over de conversie. De mailing ligt vier weken vóór de conversiedatum op de deurmat. De afdeling Marketing van IPS heeft een grote operatie opgezet om deze mailing op tijd gereed te krijgen.

*bron: Extraforte*



## Jan Oomes verlaat MT IPS

Op 15 februari heeft Jan Oomes het managementteam IPS verlaten.

Vanaf deze datum zet hij zich in als adviseur van het Country Managementteam. Jan Oomes heeft als lid van de Stuurgroep Migratie een belangrijke rol gespeeld bij het project RITS. Daarnaast is hij bij diverse andere grote projecten betrokken geweest.

In Expertise 7 is een interview met hem te lezen. Verder verwijzen we naar zijn afscheidsinterview in Extraforte 4, te vinden op het i-net van IPS.

# Korte berichten



## Bestel- en ordersysteem (BOSS)

Begin februari is het bestel- en ordersysteem BOSS online gegaan. BOSS is een applicatie waarmee medewerkers van Fortis Bank in Nederland hun IT-gerelateerde bestellingen naar Operational Services kunnen sturen. Het kan hierbij gaan om bestellingen van hardware of om het aanvragen van diensten.

BOSS is een workflow-managementsysteem. Dit houdt in dat, nadat de indiener een order heeft geplaatst, deze automatisch langs diverse partijen wordt geleid. Iedereen binnen Fortis Bank NL heeft via i-net toegang heeft tot de applicatie. Er hoeven dus geen installatiewerkzaamheden op de pc plaats te vinden.

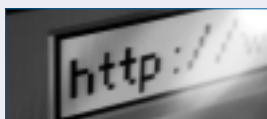
Toegang tot de applicatie wil niet zeggen dat iedereen dezelfde rechten heeft. Afhankelijk van de rol zijn bepaalde rechten toegekend. Zo heeft een kostenplaatsverantwoordelijke de mogelijkheid om een order te accorderen, en heeft een medewerker van het locatieteam de mogelijkheid om een order gereed te melden.

BOSS is te bereiken via het i-net van ISE, onder het menu Dienstverlening. Hier is ook documentatie en informatie over het systeem te vinden.

## ISE Documentatie Web

Op deze website vind je documentatie betreffende de operationele informatiesystemen, afdelingen en processen van ISE. Met grote regelmaat vinden er wijzigingen en uitbreidingen plaats. Deze worden wekelijks gecommuniceerd door middel van een nieuwsbericht op onze homepage.

Je vindt het Documentatie Web onder het menu 'Procedures'. Inlichtingen: Peter van Loon, toestel 86533.



## Naamgeving OS-organisatie

Het MT van Operational Services heeft de namen van de sectoren en afdelingen in beschouwing genomen. Dit heeft geleid tot een aantal aanpassingen. Zo zijn alle sector- en afdelingsnamen nu in het Engels vertaald, voor zover dat nog niet was gebeurd. De nieuwe naamgeving is verwerkt in het organigram van OS en in de beschrijvingen van de sectoren op i-net. Kijk onder het menu 'Organisatie', 'Operational Services'. Over de herstructurering van OS heeft de OR onlangs advies uitgebracht. Meer hierover op i-net.

## Het nieuws op i-net

Sinds 1 januari is i-net hét nieuwsmedium van Fortis Bank in Nederland. Het algemene Fortis Bank-nieuws wordt inmiddels uitsluitend elektronisch aangeboden. Duizenden Fortis Bank-medewerkers in Nederland loggen iedere ochtend in op i-net om direct van het laatste nieuws op de hoogte te zijn.

Dagelijks vind je op i-net al het actuele nieuws over zaken die zich binnen de Fortis-organisatie afspelen. Vaak zijn de berichten ook voor jou persoonlijk van belang; om je werk goed te kunnen uitvoeren, of omdat ze informeren over bijvoorbeeld je arbeidsvoorwaarden.

Op i-net maken we onderscheid tussen het metiernieuws en algemene nieuwsberichten over Fortis Bank. Het metiernieuws wordt gepubliceerd op de eigen sites van IPS, ISE en MEC. Het algemene nieuws wordt opgesteld door het Corporate Centre Communicatie en wordt gepubliceerd op alle sites. Werk je bij ISE, dan is het verstandig om altijd naar de site van ISE te gaan. Daar vind je zowel het algemene nieuws, als het specifieke nieuws van ISE.



## Weekmenu's en locatienieuws

De weekmenu's, die door Facility Management worden gepubliceerd, zijn tegenwoordig onderdeel van het locatienieuws. Dit nieuws wordt gepubliceerd voor de hoofdlocaties van Fortis Bank (Utrecht/Woerden,

Amsterdam, Rotterdam). Behalve de weekmenu's vind je hier informatie over wegwerkzaamheden, verhuizingen en dergelijke. Het locatienieuws is onder andere op te roepen vanaf de homepage van ISE.

## Nieuwe site: Information Banking

Information Banking, onderdeel van de sector Development Amsterdam, heeft een eigen site op het i-net van ISE. Kijk onder het menu 'Organisatie', 'Development'.

## ISE Opleidingen

Nog steeds komen er aanmeldingen binnen via het oude faxnummer van ISE Opleidingen. Dat moet een keer fout gaan. Het juiste nummer is 77973. Zie verder het bericht in Expertise 19, pagina 11.

Of kijk op het i-net van ISE onder het menu 'Personeel'.

## Nieuwe site: Security Management

Ook Security Management heeft nu een eigen site op i-net. Deze afdeling is verantwoordelijk voor het autorisatiebeleid van de diverse platforms binnen Fortis Nederland.

Elke medewerker die in dienst komt bij de bank krijgt door onze afdeling een user-id toegewezen om te kunnen werken op het netwerk. Aan het user-id zijn autorisaties gekoppeld, zodat de medewerker de beschikking heeft over de juiste programma's en toegang heeft tot de mappen en documenten die nodig zijn om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

Voor het verstrekken van de rechten gelden uiteraard procedures om te voorkomen dat iedereen voor iedereen autorisaties kan aanvragen, zonder dat een leidinggevende hiervan op de hoogte is. Op onze site belichten wij elk platform waarvoor door ons autorisaties worden verstrekt. Bijvoorbeeld het aanvragen van Notes-accounts, toegang tot Novell/VSB4, toegang tot Windows NT, mailboxen op Exchange, toegang tot het mainframe.

## Vernieuwde site Test Management

De site van Test Management is aangepast aan de nieuwe opzet van de afdeling. Veel informatie is geactualiseerd.

Uitleg over de testwerkwijze is sneller bereikbaar en templates zijn makkelijker te vinden.

Kijk op het i-net van ISE onder het menu 'Organisatie', 'Development'.



Je vindt de site van Security Management onder het menu 'Dienstverlening.'

Inlichtingen en reacties:

[security.management@nl.fortisbank.com](mailto:security.management@nl.fortisbank.com)

# Personalia

bron: HRM Information Services

## In dienst

1 maart 2002

Robert van Breemen, Development Services / Midrange Factory Support

Erik Fledderus, Development Financial Markets/ Investment Banking, team Financial Markets

Arie de Lange, Development Team Private Banking

## Benoeming

1 april 2002

Harm Pieterse, Development Amsterdam / DCI

## Uit dienst

1 maart 2002

Ahu Kanburoglu

## Barry Schönhage

(overgestapt naar AMEV)

## Overige mutaties

Yvon Kruger heeft zich enige tijd geleden teruggetrokken als Service Manager MEC. Haar plaats is ingenomen door Joop van den Berg, die daarnaast als Service Manager voor het Securities Service Center blijft opereren.

Hans-Peter Dries is op 1 maart met leeftijdsverlof gegaan. Zijn werkzaamheden bij Security Management, als coördinator van het team Fortis1/MPNL, zijn overgenomen door Erik Noteboom.



## Rectificatie

Bij de personalia in Expertise 19 is ten onrechte gemeld dat Patrick Huis in 't Veld is overgestapt naar SAM. Patrick heeft echter de leiding op zich genomen van Development IPS (zie interview in dit nummer).

## Jubilea

1 maart 2002

Peter van Deventer, 12½ jaar

Herman Elderson, 12½ jaar

Jan van Gils, 12½ jaar

Fred Hazelebach, 12½ jaar

Roy Kuiper, 25 jaar

## Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt één keer per maand. Expertise is ook te vinden op het i-net van ISE.

Uitgever: afdeling  
Organisatie & Communicatie (O&C)  
postbus 2531, 3500 GM Utrecht  
huispost W03.03.18  
telefoon (030) 2573869

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen  
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk 18 maart 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.

## RSI voorkomen én oplossen

RSI-preventie staat hoog op de prioriteitenlijst van de Arbodienst Fortis en Human Resources Fortis Bank. In het Arboconvenant dat gesloten is tussen banken, vakbonden en overheid, nemen RSI-preventie, voorlichting en werkplekergonomie een voorname plaats in. Ondanks al deze inspanningen zijn klachten toch niet altijd te voorkomen.

Warja Veenstra, bedrijfsarts Arbodienst Fortis, zocht naar een oplossing voor RSI en RSI-gerelateerde klachten zoals chronische ruggpijn en nekpijn. Aan haar verkennend onderzoek deden 71 verzuimende werknemers met RSI mee uit het bank- en verzekeringswezen. De deelnemers volgden zes weken een gecombineerde therapie van fysieke training en gesprekken met psychologen in groepsverband. In het fysieke deel werkten deelnemers aan het verhogen van hun conditie en trainden zij specifieke spieren. Tijdens de gesprekken kregen de deelnemers onder andere vragen over 'hoe zij in het leven staan' en 'wat zij van hun werk vinden'. Door stress bijvoorbeeld kunnen de klachten toenemen.

Het resultaat van de behandeling is positief: vier maanden na afloop van het onderzoek werken niet alleen alle deelnemers - al dan niet volledig - maar bovendien zijn hun klachten sterk afgenomen. Alhoewel het nog te vroeg is om iets over de duurzaamheid van het resultaat te zeggen, ziet het er veelbelovend uit. Het is de bedoeling dat de gecombineerde therapie gebruikt gaat worden voor Fortis-medewerkers met ernstige RSI-klachten.

bron: Human Resources / Arbodienst

**Kijk voor meer informatie op de i-net-site Human Resources. Hier is ook de tekst van het Arboconvenant Banken te vinden.**

