

In dit nummer:

- 1 De ontkoppeling van de Direktbank
- 4 Klantteam Accounts & Payments: er zijn inderdaad muren geslecht
- 5 Automatiseringscommissie 27 februari 2002
- 6 Printen, inpakken en verzenden
- 8 Dubbelbaans met streepjes
- 9 Risicobeheersing met TotalRisk
- 10 Eenvoudiger klantselecties maken met CISI
- 10 De zomertijd en het maken van afspraken
- 11 Brain Storm over kunstmatige intelligentie
- 12 OR-advies over herstructurering Operational Services
- 12 Leiding HRM, Organisatie & Communicatie
- 13 Eerste conversie RITS geslaagd
- 13 Afscheid Aad Sips
- 14 Visa Card Services
- 15 René Moorman deed mee aan Zoo Art
- 16 Trainee Maarten Kramer: je leert vooral de organisatie kennen
- 17 Nieuwe infrastructuur dealingroom
- 18 Een kwestie van tijd
- 19 Korte berichten
- 20 Personalia
- 20 In memoriam Paul Peterse
- 20 Colofon

Jan van Gils over het migratieproject 'Ontkoppeling Diba-systemen van TOT'

De ontkoppeling van de Direktbank

Fortis bestaat niet alleen uit grote namen zoals Fortis Bank, AMEV en MeesPierson.

Er is ook een groep kleinere bedrijven, die vaak zeer succesvol opereren op een onderdeel van de financiële markt. Bijvoorbeeld de Direktbank

De Direktbank hield zich al met telebankieren bezig toen dat woord nog moest worden uitgevonden. De ouderen onder ons herinneren zich de beroemde tv-reclame, waarbij mensen de telefoon opnemen door een stevige klap op de achterkant van de hoorn te geven. Dat is inmiddels bijna twintig jaar geleden.

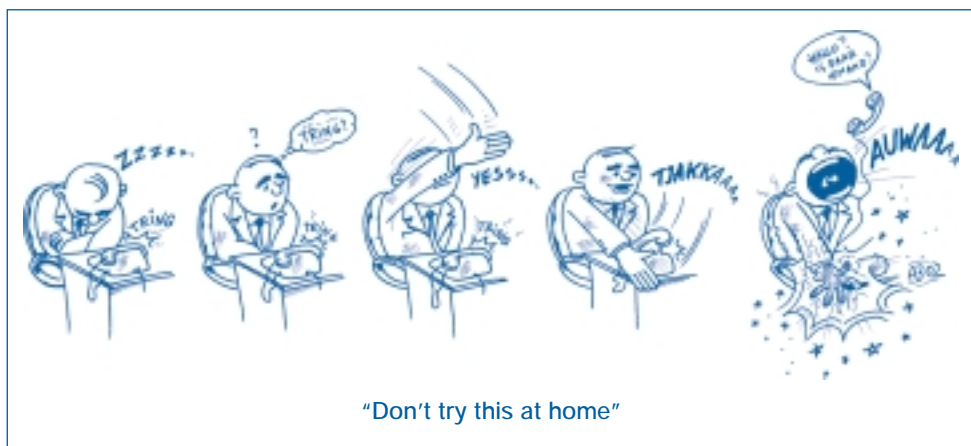
Tegenwoordig doet de Direktbank geen rechtstreekse zaken meer met particulieren. In plaats daarvan verleent men diensten via het zogeheten intermediair. Dat zijn zelfstandige tussenpersonen, die financiële producten verkopen van verschillende aanbieders, waaronder de Direktbank. Daarbij gaat het om consumptieve kredieten, hypotheek en spaarrekeningen. De Direktbank is opgericht door de Nederlandse Credietbank. De moedermaatschappij was Credit Lyonnais, later de Generale Bank, tegenwoordig Fortis Bank.

Unisys

De aanleiding om in Expertise aandacht te besteden aan de Direktbank, is de afbouw van het TOT-systeem. De Direktbank maakt namelijk voor een deel van haar automatisering van dit systeem gebruik. Omdat TOT gaat verdwijnen, moet daar dus een oplossing voor worden gevonden.

We spraken hierover met Jan van Gils, die hier als migratieprojectleider verantwoordelijk voor is. Jan: "De Direktbank maakt gebruik van de applicatiesystemen Dibas en ID-Facto, die beide op het Unisys-platform in Rotterdam draaien. In het kader van de afbouw van het Unisys-platform moest ook voor deze systemen een alternatief worden gevonden."

"De bedoeling was dat ik de migratieprojecten van de Direktbank zou gaan leiden. Dat ging om drie flinke projecten: de hypotheekportefeuille zou naar NINJA gaan, de kredieten naar Credit/400 van





Jan van Gils is in 1989 als hoofd IT in dienst gekomen bij de Direktbank. In september 2000 is hij overgestapt naar ISE, waarbij hij lid werd van het migratieteam. Hij is verantwoordelijk voor het migratieproject 'Ontkoppeling Diba-systemen van TOT.'

Defam, en de spaarrekeningen naar SPRINT. Maar dat is anders gelopen, want in de tijd dat ik overstapte naar het migratieteam, werd Stad Rotterdam overgenomen door Fortis. Het gevolg daarvan was dat de kijk op de automatisering van bank en verzekeraar anders werd. Stad Rotterdam werkt namelijk via het intermediair, net als de Direktbank.”

“De distributie via tussenpersonen is heel anders dan via kantoren, dus ook de organisatie en de geautomatiseerde ondersteuning zitten anders in elkaar. Het intermediair-kanaal is vooral gericht op snelheid. De dienstverlening naar de klant toe gebeurt door de tussenpersoon. Als die een kredietaanvraag of hypotheekaanvraag neerlegt bij de Direktbank, dan ben je meestal niet de enige gegadigde die deze aanvraag krijgt. Ze werken soms met drie of vier geldgevers. Als je snel kunt reageren, dan heb je een grotere kans om de post te krijgen. De systemen van de Direktbank zijn er daarom op gericht om binnen enkele minuten te kunnen reageren.”

Schiedam

“Sinds die tijd leeft dan ook het idee om de Direktbank meer te laten samenwerken met Stad Rotterdam. Een belangrijke factor daarbij voor de migratieprojecten is, dat Stad Rotterdam bekend is met het Unisys-

platform, namelijk bij zorgverzekeraar DSW uit Schiedam.”

“Het gevolg van de discussies over de positie van de Direktbank is wel, dat er van de drie migratieprojecten geen een meer is overgebleven. Besloten is namelijk dat de Direktbank *self contained* blijft, dat wil zeggen haar eigen automatisering behoudt. Zoals het er nu naar uitziet zal de Direktbank gebruik gaan maken van het Unisys-platform van deze verzekeraar. Eigenlijk zouden we dus niets hoeven te doen, zij het dat we te maken hebben met het feit dat het TOT-systeem zal komen te vervallen.”

Interfaces

“De Direktbank is ruim twaalf jaar geleden overgestapt op een nieuw systeem: Dibas (Direktbanksysteem). Dat systeem maakt voor een aantal functies gebruik van het TOT-systeem. Daarbij gaat het om de maandrapportage DNB, deviezenrapportage, betalingsverkeer, europassen en outputverwerking. Speciaal voor de Direktbank zijn daarbij interfaces

tussen Dibas en TOT gebouwd, en zijn de TOT-programma's op een aantal punten aangepast.”

“Omdat het TOT-systeem gaat verdwijnen, moest voor deze functionaliteiten een alternatief worden gevonden. Ofwel: de Direktbanksystemen moeten van TOT ontkoppeld worden. Een jaar geleden hebben we onderzocht hoe dat het best gedaan kon worden. Daarbij is onder meer gekeken of hergebruik van de TOT-programmatuur een optie was.”

“De TOT-programmatuur waar de Direktbank gebruik van maakt, dient hoofdzakelijk om de *flat files* die de Direktbank aanlevert, verder te verwerken en door te geven, bijvoorbeeld naar Interpay. Omdat deze programma's de TOT-database niet of in beperkte mate benaderen, kunnen zij vrij eenvoudig worden aangepast voor hergebruik door de Direktbank. Ook aan de Dibas-kant moet daarvoor een aantal aanpassingen worden uitgevoerd.”

Baby-TOT

“Zodoende zal er aan het einde van het project een kleine versie van het TOT-systeem overblijven, dat een integraal onderdeel van het Dibas-systeem uitmaakt. Het project wordt dan ook wel Mini-TOT of Baby-TOT genoemd. Niet gek voor een systeem van meer dan 20 jaar oud!”

“Het project is geschat op vijf manjaar werk, en moet tegen het einde van de zomer zijn afgerond. We hebben dan de ontkoppeling gerealiseerd terwijl TOT nog steeds in de lucht is en terwijl de klanten ook nog in TOT zitten. Maar de Direktbank is

Wat betekent TOT?

De IT is een wereld van afko's. Af en toe krijgt de redactie van Expertise daar vragen of klachten over: 'Waarom leggen jullie niet uit wat TOT betekent?' Om de waarheid te zeggen wisten we dat tot voor kort zelf ook niet, maar TOT blijkt te staan voor 'totaal'. Oftewel het systeem waarmee alles mogelijk is.

dan al wel helemaal klaar voor de periode daarna.”

“Zowel in Amsterdam als in Rotterdam wordt aan het project gewerkt. In totaal zijn er zo’n 10 man met de diverse onderdelen bezig. Voor sommige modules zijn we al klaar met de programmering en zitten we in de testfase, andere onderdelen zijn nog in ontwikkeling. Ons project loopt op schema.”

Nico Spilt

De ICT van de Direktbank

Bij de Direktbank werken ruim 150 mensen, waarvan ongeveer 30 in de eigen ICT-organisatie. Deze organisatie heeft vier teams: applicatie-ontwikkeling, netwerk-beheer, applicatiebeheer en een helpdesk, en een afdeling Organisatie & Ontwikkeling.

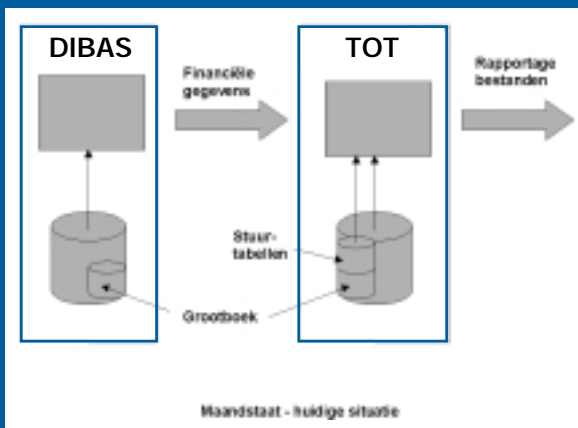
De Direktbank heeft een eigen LAN, met daarnaast koppelingen met tussenpersonen. Via deze inbelverbindingen kunnen de tussenpersonen hun krediet- en hypotheekaanvragen insturen. Bij een ‘recht-op-en-neer’ hypotheekaanvraag krijgt hij binnen drie minuten een offerte van de Direktbank. Voor kredietaanvragen wordt op dit moment ook gewerkt aan een applicatie die deze snelheid haalt.

De Direktbank heeft geen eigen mainframe. Hiervoor maakt men gebruik van het Unisys-platform van Fortis Bank in Rotterdam. Omdat dit platform eind van het jaar verdwijnt, moest er voor de Direktbank een oplossing worden gevonden. Aanvankelijk zou er een migratie plaatsvinden naar systemen van Fortis Bank, maar later is besloten dat de Direktbank haar eigen automatisering behoudt, waarbij gebruik wordt gemaakt van het Unisys-platform van een dochter van Stad Rotterdam.

Dibas nu en straks

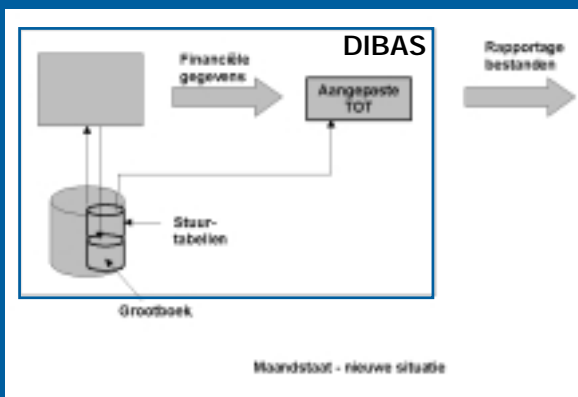
Om de systemen van de Direktbank te kunnen blijven gebruiken nadat de TOT-database is verdwenen, moeten verschillende modules worden aangepast. Hieronder is weergegeven hoe dit gebeurt bij de module die de maandstaatrapportage voor De Nederlandsche Bank verzorgt.

Maandstaatrapportage



Elke maand moet de Direktbank een maandstaatrapportage sturen naar De Nederlandsche Bank.

In de huidige situatie wordt de TOT-database geraadpleegd voor de aansturing van de rapportage en controle op grootboeknummer. In de nieuwe situatie zijn deze functies ingebouwd in de Dibas-database.



Voor de andere TOT-modules die de Direktbank gebruikt, worden vergelijkbare oplossingen gebouwd.

De TOT-database is over enkele maanden niet meer nodig, zodat een probleemloze ontkoppeling van de Diba-systemen van TOT mogelijk is.

Er zijn inderdaad muren geslecht

De klantteams hebben een duidelijker rol gekregen. Ze zijn tegenwoordig 'in the lead'. Hoe werkt dat in de praktijk? Met deze vraag klopten we aan bij het klantteam Accounts & Payments. Dat team bestaat uit Harry de Gier, Marcel Gijsbertsen en Els den Hollander.

Harry de Gier is voorzitter van het klantteam. "Ik werk bij Strategisch Account Management en geef leiding aan een klein team, van ongeveer tien mensen. Een deel in Woerden en een deel in Rotterdam. We bestrijken drie aandachtsgebieden die onder Accounts & Payments vallen: Operational Payment Service, Remote Banking en VISA/Betafin."

Marcel Gijsbertsen vertegenwoordigt als Service Manager de OS-organisatie in het klantteam. "Ik heb eerst vijf jaar gewerkt bij Development, daarna vijf jaar als lijnmanager binnen OS. Een half jaar geleden ben Service

Manager geworden, waardoor ik dichter bij de klant terecht ben gekomen. Ik heb meer zeggenschap gekregen over hoe de dingen gaan binnen OS, waaronder de aansturing van procesbeheerders en het beschikken over projectcapaciteit. Dat is een positieve verandering."

Els den Hollander is Development Manager voor A&P. "Ik ben nu een jaar in dienst bij Fortis, daarvoor heb ik een zelfde soort functie gehad bij de Postbank. Mijn afdeling bestaat uit een kleine 100 personen die zijn onderverdeeld in drie teams. VISA zit niet in mijn afdeling; dit onderdeel

wordt door Jan van de Water van SAM gedaan. Dat is historisch zo gegroeid en werkt prima. Mijn mensen zitten op de Blaak, in Tjasker en de Alexanderpolder. Daarom race ik rond, maar dat doen we bijna allemaal."

Accounts & Payments is voor ISE één klant, maar in feite gaat het om drie klanten met heel verschillende aandachtsgebieden en problemen. Iedere klant vraagt om een andere aanpak. Marcel noemt een voorbeeld: "VISA is een bedrijf op zich, met een eigen gebouw in Diemen en een eigen IT-afdeling. Men is erg marktgericht en heeft een heel andere drijfveer dan bijvoorbeeld Remote Banking. VISA stelt dan ook heel andere eisen aan haar IT-omgeving. Nee, het is geen lastige klant, wel een heel kritische. Wat je afspreekt moet je nakomen, anders heb je een probleem."

Het werk van een klantteam komt dus neer op veel overleggen en veel vergaderen? Els: "Ja, maar we vergaderen niet omdat we dat zo enig vinden met z'n allen." Harry: "We zitten niet alleen maar dingen te regelen, we houden ons ook bezig met de inhoud van wat we doen. Dat betekent dat je behoorlijk op de hoogte moet zijn van de details en van alles wat zich afspeelt. Dat is lastig want het is best veel."

Marcel: "A&P is een complex metier. Het is een metier dat diensten verleent aan andere metiers: IPS, MEC en Private Bank. Dat betekent dat we te maken hebben met uiteenlopende platforms en systemen. Vroeger had je een SPRINT-systeem en een GA-systeem. Maar nu zijn die

Het klantteam A&P: Harry de Gier, Els den Hollander en Marcel Gijsbertsen.



via een Tandem-systeem aan elkaar gekoppeld. Het is niet makkelijk om daar grip op te krijgen; we zijn met een hoop dingen tegelijk bezig.”

Harry: “Betalingen zit overal in. Als er ergens iets gebeurt komt de boel stil te staan en gaan de bellen rinkelen. Dat is wel een verschil ten opzichte van andere klantteams: dat het zo breed is en zoveel raakvlakken heeft met anderen.”

Els: “We merken dat de samenwerking beter is geworden. We zitten met z’n drieën bovenop de projecten, er gaat niets naar de stuurgroep zonder dat wij het hebben gezien, en we zitten ook bij de inhoudelijke besprekingen. We hebben er veel meer grip op gekregen; vooral de samenwerking tussen Development en OS is duidelijk verbeterd.”

Harry: “Er zijn inderdaad muren geslecht. We doen het samen. Dat was vroeger ook al zo, maar onze rol is beter herkenbaar geworden. Dat geldt vooral voor Marcel, omdat hij er *dedicated* mensen bij heeft gekregen. Die dedication kenden we bij Accountmanagement en Development al, omdat we daar altijd al mensen hadden die alleen voor A&P werkten.”

Op onze vraag of de klantteams nu werkelijk ‘in the lead’ zijn geeft Marcel een diplomatiek antwoord: “Er zijn andere mensen die de materie ook wel interessant vinden. Maar we zitten er snel bovenop.”

Komen er nog grote veranderingen op jullie af? Harry: “In Nederland zijn we nu druk aan het integreren. Als dat achter de rug is, is de volgende

stap dat je over de grens heen dingen gezamenlijk gaat doen. Zelf zit ik voor een project al één dag per week in Brussel, en ik denk dat dat meer en meer zal gebeuren.”

Marcel: “Dit jaar is het voor ons het jaar van de waarheid. We gaan dingen samenvoegen. Bij TOT gaat de stekker eruit, spoedbetalingen gaan over op één systeem, we krijgen de migraties van MEGA en RITS. Allemaal cruciale projecten die de komende tijd hun beslag krijgen.”

En dus is er een hoop te regelen voor het klantteam A&P. Maar dat vinden ze niet erg, aldus Els: “Met een gezonde dosis humor en een forse inzet is A&P een mooi metier om voor te werken.”

Nico Spilt

Automatiseringscommissie

27 februari 2002

door Rob de Haas

Projectenrapportage

In elke AC-vergadering wordt de status besproken van de projecten waarbij ISE betrokken is. Dit keer werd onder andere stilgestaan bij de voortgang van het WebSphere-project. Vanuit de AC werd gevraagd of er inmiddels voldoende materiaal voorhanden om te komen tot een besluit.

Geantwoord werd dat de pilotprojecten voldoende informatie geven om tot een besluit te komen. Daarnaast is er ook informatie verkregen bij andere gebruikers van dit systeem. In maart zal het evaluatierapport beschikbaar komen; eind maart wordt een besluit genomen.

Ten aanzien van het project Rits zijn er enige vertragingen te melden, deze hebben echter geen consequenties voor de pilotconversie. In het weekend van 23 maart vinden de eerste conversies plaats. Ten aanzien van het Mega-project wordt gesteld dat het vervelend is dat het project met tegenslag te maken heeft. Er zijn echter goede afspraken gemaakt en er wordt hard gewerkt aan de realisatie.

Tarieven 2002

Er werd een presentatie gegeven over het onderwerp ‘inhuur externen ISE’. Dit project heeft de gestelde doelstel-

lingen gehaald. Het aantal leveranciers is teruggebracht van 104 naar 12, er zijn standaard functieprofielen opgesteld, de tarieven zijn gestructureerd en er worden staffelkortingen verleend die gebaseerd zijn op de omvang van de omzet.

Tijdens de vergadering werd het tarievenboek 2002 uitgereikt, met daarbij een vergelijking tussen de tarieven 2001, budgettarieven 2002 en werkelijke tarieven 2002. Op totaal ISE-niveau blijft het budget nagenoeg gelijk. In de volgende AC zal over het onderwerp kostentrends worden gesproken.

Printen, inpakken en verzenden

Tegenwoordig moeten we het Post Processing noemen, maar de activiteiten komen nog steeds op hetzelfde neer: printen, inpakken en verzenden. We hebben het over een afdeling die niet zo vaak in de schijnwerpers staat, maar die voor de dienstverlening van Fortis Bank van groot belang is.

Belangrijkste opdracht van Post Processing is ervoor zorgen dat de klanten hun afschriften en hypotheeknota's op tijd in de bus krijgen. Die klanten zijn de rekeninghouders van Fortis Bank. Ook de afrekeningen van VISA en Betafin worden hier gereed gemaakt en verzonden. Verder verzorgt de afdeling het printen en verzenden van lijstwerk voor de bank.

Voor het printen zijn snelle laserprinters aanwezig: vier kettingprinters en drie losbladige printers. De kettingprinters worden gebruikt voor het printen van rekeningafschriften. Het printen van een afschrift gebeurt in een fractie van een seconde. Binnenkort wordt de snelheid verdubbeld, want dan worden er twee afschriften naast elkaar tegelijk geprint (zie ook het artikel op pagina 8).

De losbladige printers worden onder andere gebruikt voor het printen van de afrekeningen van VISA. Deze printers zijn in staat om zowel de

voorkant als de achterkant van het papier te bedrukken. Van deze mogelijkheid zal binnenkort geen gebruik meer worden gemaakt, omdat VISA overgaat op papier waarvan de achterkant al is voorbedrukt. Dit betekent een verdubbeling van de printsnelheid en een halvering van het bedrag dat met de leverancier van de printers moet worden afgerekend.

Jan met de handjes

Ook de rest van het machinepark is de afgelopen jaren flink gemoderniseerd. De tijden van de beruchte inpakmachines, met bijnamen als "Jan met de handjes", liggen ver achter ons. Het enveloppen van afschriften gebeurt met behulp van zogeheten couverteermachines. Die snijden en vouwen de afschriften, stoppen ze in een envelop (per envelop gemiddeld 2,4 bladen), doen er eventueel een bijsluitertje bij, en plakken de envelop dicht. Dat gaat met een snelheid die met het blote oog nauwelijks te volgen is.

Grootste aanbieder van post

Wim Kars, teamleider Verzending: "Per jaar betalen wij miljoenen euro's aan portokosten aan de PTT. We zijn de grootste aanbieder van post binnen Fortis Bank. Maar het lijstwerk dat wij ook verzorgen, is het nog maar een fractie van wat het vroeger was. Toen reden er tijdens het jaarwerk vrachtwagens, die pallets met geprinte lijsten kwamen ophalen waar geen sterving wat mee deed - behalve de oudpapierboer."

Veel papier is inmiddels verdwenen om plaats te maken voor modernere opslagmiddelen. Vaak zijn dat digitale media, maar ook de klassieke microfiches blijken nog steeds in gebruik. Veel overzichten zijn overbodig geworden doordat gegevens tegenwoordig online kunnen worden opgevraagd. Sommige lijsten worden alleen nog geprint omdat De Nederlandsche Bank eist dat ze op papier staan. "Totdat ook daar het licht gaat schijnen," aldus Wim.



Antoine Knockaert en zijn collega's hebben vorig jaar 33.000 kilometer papier voorbij zien komen.

Pieken opvangen

Na het enveloppen wordt alles gereed gemaakt voor verzending. Aan het eind van de middag, rond 16.30 uur, arriveert de vrachtwagen van de PTT, die de enveloppen komt ophalen. Met de PTT wordt overlegd om dit tijdstip te verleggen naar 19.30 uur. Dat betekent dat er per dag zonodig drie uur langer kan worden doorgewerkt, om pieken op te vangen.

Eigenlijk is het niet juist om te spreken over het opvangen van pieken. De hoeveelheid werk is de afgelopen jaren zozeer toegenomen, dat pieken in feite de standaard zijn geworden. Je kunt het daarom beter hebben over de dalen die af en toe optreden. Sinds 1998 is de hoeveelheid werk verdubbeld. En binnenkort komt er nog meer werk naar Woerden, wanneer de activiteiten van het rekencentrum in Rotterdam naar Woerden worden verhuisd.

Tegenwoordig wordt er ook in het weekend gewerkt, omdat VISA nu zeven online-dagen heeft in plaats van vijf. Werd er niet op zaterdag en zondag gewerkt, dan zou de hoeveel-



overzichten zijn overbodig geworden doordat gegevens tegenwoordig online kunnen worden opgevraagd. Sommige lijsten worden alleen nog geprint omdat De Nederlandsche Bank eist dat ze op papier staan. "Totdat ook daar het licht gaat schijnen," aldus Wim.



Iedere dag dezelfde kwaliteit

Johan Moerdjiman, teamleider Printen: "Wij zijn het eindstation, we zijn afhankelijk van andere disciplines. Als die hun werk goed hebben gedaan gaat de rest ook goed. Maar als wij constateren dat er iets niet klopt, bijvoorbeeld verstoringen in de lay-out of een verkeerde datum, dan koppelen we dat terug. Zo zorgen we ervoor dat de klant geen problemen heeft. We hebben inmiddels het jaarwerk achter de rug. Toen hadden we heel veel output. En verder moeten we iedere dag dezelfde kwaliteit leveren, zeven dagen per week. Zonder de flexibiliteit van de medewerkers zouden we het nooit kunnen bolwerken."

heid op maandag niet meer kunnen worden weggewerkt. Het printen en een deel van de verzending gebeurt in een drieploegendienst, van zondag 23.00 uur tot zaterdag 07.30 uur. Daarnaast wordt er veelvuldig overgewerkt.

Voldoende capaciteit

Er wordt dus nogal wat gevraagd van de medewerkers van deze afdeling. Niet gering is de impact geweest van het onderzoek dat vorig jaar heeft plaatsgevonden. Toen is bekeken of de activiteiten niet beter konden worden uitbesteed. Dat onderzoek - dat volgens de medewerkers te lang heeft geduurd en daardoor veel onzekerheid heeft veroorzaakt - heeft aangetoond dat de afdeling wat kosten betreft

“marktconform” kan gaan werken. De komende tijd zal daartoe een aantal verbeteringen in de processen worden doorgevoerd.

Een paar verbeteringen zijn al in dit artikel genoemd: dubbelbaans printen en niet langer dubbelzijdig printen. Verder zullen de kettingprinters vanaf rollen papier gaan printen, in plaats van gevouwen vellen. Deze en andere maatregelen moeten ervoor zorgen dat er weer voldoende capaciteit is voor de toekomst, zonder dat er grote investeringen nodig zijn.

De informatie voor dit artikel werd verstrekt door Rob Hooghart, Johan Moerdjiman en Wim Kars. Tekst Nico Spilt.

Worstelen met de ruimte

De afdeling Post Processing bevindt zich op de begane grond van het computergebouw in Woerden. Het is worstelen met de ruimte. Vooral in het magazijn, dat letterlijk uitpuilt van de verschillende soorten papier en enveloppen. Die grote voorraad is nodig omdat het papier enige tijd moet acclimatiseren voordat het mag worden gebruikt. De printers en inpakmachines zouden anders voortdurend vastlopen. Door verschillende maatregelen, zoals printen ‘vanaf de rol’, hoopt men het magazijn weer een beetje toegankelijk te krijgen.

Een paar cijfers

In 2001 zijn op de kettingprinters gemiddeld 8,3 miljoen pagina's per maand geprint. Vanwege het jaarwerk is januari een uitschieter, met bijna 11 miljoen pagina's. Daarnaast zijn op de losbladige printers ook nog eens 3,5 miljoen pagina's per maand geprint.

Al deze pagina's achter elkaar gelegd levert een lengte van 33.000 kilometer op. We zijn daarmee hard op weg naar de omtrek van de aarde (40.000 kilometer). Die tijd is niet ver meer, want de hoeveelheden nemen nog steeds toe; bij de losbladige printers met 33%. Sinds 1998 is de hoeveelheid verdubbeld. Bij de kettingprinters is de productie stabiel, maar de verwachting is dat deze toe gaat nemen.

Deze stijging vertaalt zich in het gebruik van de couverteermachines. De bezettingsgraad van deze machines ligt tussen de 80% en 100%, met pieken tot 200% ten opzichte van de

normale werkuren. Deze pieken worden opgevangen door over te werken, of door het werk over een aantal dagen te verdelen - als de SLA-afspraken dat toelaten.

Ook het aantal enveloppen stijgt gestaag. Zo zijn er vorig jaar meer dan 27 miljoen enveloppen met 'gewone' rekeningafschriften verstuurd. Dat zijn er gemiddeld ruim 2 miljoen per maand, met een uitschieter in januari van 3,5 miljoen. Andere grote aantallen zien we bij de afrekeningen van VISA (4,5 miljoen per jaar) ANWB (ruim 4 miljoen) en de zakelijke afschriften van URC (2 miljoen).

Behalve voor de afschriften is Post Processing ook verantwoordelijk voor het printen en verzenden van het lijstwerk voor de bank. Dat lijstwerk wordt voor het grootste deel vervoerd door een transportbedrijf. Sommige lijsten worden al om zes uur 's ochtends bezorgd.

Dubbelbaans met streepjes



Ook een kapitaalkrachtig bedrijf als Fortis kan een euro maar één keer uitgeven. Daarom is iedere besparing welkom. Zelfs kleine besparingen, want veel kleine besparingen kunnen bij elkaar een flink bedrag opleveren.

We zien dat bijvoorbeeld bij de rekeningafschriften die vanuit Woerden worden verzonden naar de klanten van Fortis Bank. Jaarlijks gaat het om 29 miljoen enveloppen. Met de PTT was al een scherp contract afgesproken, maar met een kleine aanpassing bleken deze kosten nog iets omlaag te kunnen. Deze aanpassing betreft de zogeheten KIX-code: de klant-indexcode. Dit is de streepjescode die je steeds vaker bij de adresgegevens op poststukken ziet staan.

De KIX-code correspondeert met het adres en de postcode van degene waar dat poststuk naartoe moet. Door deze code kan het geautomatiseerde sorteerproces bij de PTT worden

versneld, en dat levert een besparing van 0,5% op. Op jaarbasis is dat 35.000 euro. Snel verdiend, want er was alleen een kleine aanpassing in de software nodig, plus de installatie van een nieuw font op de afschriftprinters.

Binnenkort wordt opnieuw een besparing gerealiseerd. De printers zullen dan gaan werken met dubbelbaanspapier. Dat wil zeggen dat er voortaan twee afschriften tegelijk naast elkaar worden geprint. De printers waren daar al geschikt voor, maar dubbelbaans printen was door het verdere proces op de afdeling nog niet eerder mogelijk.

Ook hier geldt dat met een betrekkelijk geringe inspanning een flink bedrag wordt bespaard. De papierkosten zijn lager, omdat er minder verlies is door het wegsnijden van papierranden. Ook hoeven er minder 'tikken' te worden afgerekend met OCE, de leverancier van de printers. Dit bespaart ruim 100.000 euro per jaar. Bovendien kan ISE in de toekomst met drie printers toe (nu zijn dat er nog vier). Bijkomend voordeel is dat het printen veel sneller gaat, wat van belang is omdat de productie nog steeds toeneemt.

Dit noemen we dubbelbaans met streepjes. Besparen zonder dat iemand er last van heeft!

Risicobeheersing met TotalRisk

Elke dag wisselen miljarden euro's, dollars en andere valuta van eigenaar. Daarnaast wordt er volop gehandeld in aandelen, opties, derivaten en andere financiële producten.

Een centrale rol hierbij spelen de handelaren van de banken, die vanachter hun beeldschermen de geldstromen in bedwang proberen te houden. Een enkele keer gaat dat mis, zoals we in 1995 bij de spectaculaire ondergang van Barings hebben kunnen zien. Dit ondanks het interne toezicht van de banken zelf en het externe toezicht van centrale banken, zoals De Nederlandsche Bank (DNB).

De ondergang van Barings is overigens voor DNB aanleiding geweest om de eisen aan te scherpen. Voor het toenmalige MeesPierson - de tegenwoordige Merchant Bank - betekende dit in 1998 de start van het VaR-project.

Value at Risk

VaR staat voor 'Value at Risk'. De VaR is het maximale verlies dat op een trading-portefeuille geleden mag worden, binnen een bepaald betrouwbaarheidsinterval. Dit houdt in dat er op basis van historische gegevens wordt berekend hoe groot de kans op een waardevermindering van de betreffende portefeuille is. Voor deze historische simulatie wordt gebruik gemaakt van variabelen zoals aandelenkoersen, rentes en wisselkoersen. In totaal worden er maar liefst 400 scenario's doorgerekend. Voor elk van deze scenario's wordt bepaald wat de nieuwe waarde van de portefeuille is.

Voor dit rekenwerk is de keuze gevallen op het softwarepakket TotalRisk

van de firma Barra (voorheen Redpoint). Dit pakket moet dagelijks de circa 10.000 posities verwerken die worden aangeleverd. Deze posities variëren van gewone aandelenposities tot posities van producten uit de wereld van de *haute finance*, zoals clickfondsen, warrants en dergelijke. Deze producten worden verkocht aan klanten van Fortis en vervolgens weer afgedekt. Daarnaast is het nodig om een historie van 400 dagen aan marktprijzen in het systeem te hebben, om tot een bepaling van de VaR te komen.

Systeem

Dagelijks lopen er twee batches. De eerste batch draait 's nachts, en voedt het systeem met de gegevens van de afgelopen handelsdag. De tweede batch draait overdag, op aangeven van de gebruikers, waarbij met eventuele correcties de definitieve resultaten van de vorige handelsdag ingevoerd worden.

Om dit te verwezenlijken, moest er op systeemtechnisch gebied heel wat gebeuren. Tijdens het testtraject werd TotalRisk geïmplementeerd op vier Windows NT-servers. De software is namelijk geschikt om de processen over meerdere servers te verdelen, dit om de rekentijd te verlagen en om *fault tolerance* te verwezenlijken.

De afgelopen maanden is de omgeving gestandaardiseerd naar MPNL, naar Woerden verplaatst en sterk verbeterd in performance. En

NT in plaats van Unix

Het oorspronkelijke idee was om na het testen de software om te bouwen voor een UNIX-omgeving, omdat bijvoorbeeld een RS/6000 een veel hogere rekensnelheid heeft dan de (toenmalige) Intel-servers. Uiteindelijk is echter besloten om op de NT-weg voort te gaan.

Tijdens het testen liep dit allemaal voorspoedig, maar toen de zaak voor het eerst in productie werd genomen, daalde de performance van het Amsterdamse token ring-netwerk binnen enkele minuten tot ongeveer nul. Het bleek dat de software gebruik maakt van IP Multicasting voor de onderlinge communicatie, en dit in z'n hoog tempo dat het netwerk te weinig tokens vrij had voor de overige machines en applicaties.

Daarop werd besloten de machines in een apart segment te plaatsen en dit segment door middel van een router te koppelen aan het netwerk. Hiermee was het probleem verholpen.

dat met 'slechts' 9 in plaats van de aanvankelijke 16 productieservers! Verder zijn het beheer, de monitoring en de documentatie van de TotalRisk-applicatie nu op orde. Het belangrijkste wat nu nog moet gebeuren is het realiseren van een nieuwe acceptatie/uitwijkomgeving, naast de productie-omgeving.

De software en de serveromgeving hebben de afgelopen jaren veel ontwikkelingen doorgemaakt, met een groot aantal updates en patches. Tevens zijn er diverse interfaces naar Totalrisk gerealiseerd, de meest recente van de Sophis Risque systemen van Securities en GSLA. DNB is op dit moment bezig met het valideren van het VaR-systeem binnen Fortis Bank. Het systeem wordt inmiddels gebruikt door de afdeling RMMB (Risk Management Merchant Bank).

Jan Nieuwdam (ISE) en Karst Bakker (RMMB), m.m.v. Martijn Krull

Eenvoudiger klantselecties maken met CISI

Door de projectgroep CISI wordt hard gewerkt aan het nieuwe gelijknamige systeem CISI. Dit 'Cliënt Informatie Systeem via Intranet' moet het huidige CIAS en het voormalige ZARIS vervangen.

CISI is een toepassing waarmee de kantoren voor commerciële doeleinden selecties kunnen maken van de klanten van hun kantoor, en van de kantoren uit het cluster waartoe dat kantoor behoort. Bijvoorbeeld voor het maken van een lijst van mensen die ze willen gaan benaderen. Daarnaast biedt CISI de mogelijkheid om gegevens over de klant en alle producten die een klant bij Fortis Bank heeft, zichtbaar te maken.

Frans Schelbergen, die vanuit IPS deelneemt in het project, vertelt waarom we overstappen op CISI. "Op dit moment staat er in het kantoor het systeem CIAS en stond er ooit ZARIS. CIAS is bedoeld voor particuliere klanten en ZARIS was er voor zakelijke klanten. ZARIS wordt echter al meer dan twee jaar niet meer gedistribueerd. We willen de kantoren echter weer de mogelijkheid geven om selecties te maken van zakelijke klanten."

"CIAS is op zich een waardevolle applicatie, maar complex en duur in onderhoud. Ook kunnen we niet alle klanten I, P en SE tonen met dit systeem. Dat willen we nu realiseren. Tegelijkertijd willen we dat ook op een slimmere manier doen: 'browser based'. Dit is een soort intranettoepassing waardoor je niet meer gegevens naar de kantoren hoeft te sturen, zoals dat nu nog voor CIAS gebeurt: één keer per maand een pakket gegevens, waarbij het doorgaans meer dan een uur duurt voordat het uitgepakt is."

"Bij CIAS hebben we geen inzicht in het gebruik ervan," vervolgt Frans. "Met CISI kun je straks ook centraal meekijken welke gegevens gebruikt worden. Hierdoor kunnen acties en mailings, zowel centraal als decentraal, dusdanig op elkaar afgestemd worden dat er geen acties over vergelijkbare onderwerpen tegelijk plaatsvinden."

Het systeem is technisch gezien klaar en zal in de loop van maart aan gebruikers ter beschikking worden gesteld. Overigens zal CIAS zal in ieder geval tot eind mei nog blijven bestaan. Gebruikers krijgen zo de tijd om aan het nieuwe systeem te wennen. Bovendien kunnen ze aanvullende klantgegevens veilig stellen die ingevoerd zijn in CIAS, zoals de interesses van een klant, verjaardagen, etc.

"In november vorig jaar is er een pilot geweest binnen de clusters Schiedam en Oud-Beijerland," meldt Frans tot slot. "De medewerkers waren erg enthousiast over de eenvoud van het geheel. Waar je bij CIAS een aantal schermen door moest om tot een resultaat te komen, heb je in CISI alles voortdurend in één beeld gevangen. Daar maak je selecties en je ziet ook meteen je resultaat van je selecties tevoorschijn komen. TOT-klanten gaan hier echter niet in zichtbaar gemaakt worden. Deze klanten zullen toch vanaf eind oktober allemaal in één systeem zitten (project RITS)."

bron: Extraforte

De zomertijd en het maken van afspraken

In het paasweekend is de zomertijd ingegaan. Alle klokken moesten worden verzet, ook die van de IT-systemen van Fortis. Dat laatste gebeurt automatisch, dus daar hebben de gebruikers geen omkijken naar.

Wel kunnen er problemen zijn als je langs elektronische weg afspraken maakt met iemand die op een ander systeem werkt. Voor jou ligt de afspraak dan om 10 uur vast, terwijl de ander denkt dat de afspraak om 11 uur is. Of omgekeerd. Dat probleem wordt de komende maanden opgelost. Tot die tijd is het advies, om het tijdstip van de afspraak op te nemen in de titel van je uitnodiging. Dan kunnen er geen misverstanden ontstaan. Vroeger konden er ook problemen optreden met de agendasyntonisatie bij gebruik van een Palm. Deze problemen zijn inmiddels opgelost.

Zie ook het artikel "Een kwestie van tijd" op pagina 18.

Naschrift redactie Expertise
CISI bestaat uit een datamart (onderdeel van het IPS-datawarehouse) dat ontwikkeld is door de IWH-groep, en een browser-based applicatie, gebouwd door het E-Centre van ISE, gebaseerd op HTML en JAVA. De informatie uit CISI zal ook zichtbaar worden gemaakt via MCR (Multi Channel Contactregistratie). Zie het artikel over dit onderwerp in Expertise 19.



Brain Storm over kunstmatige intelligentie

Inter-Actief is de studievereniging van de studies Informatica, Bedrijfsinformatietechnologie en Telematica aan de Universiteit Twente. Elk jaar organiseert deze vereniging een ICT-symposium, bedoeld voor studenten, universitaire medewerkers en mensen uit het bedrijfsleven. Dit jaar organiseerden vijf studenten *Brain Storm, Applied Artificial Intelligence in Business and Science*, een deels internationaal symposium over kunstmatige intelligentie.

Kunstmatige intelligentie of Artificial Intelligence (AI) is halverwege de vorige eeuw ontstaan. In die tijd was de algemene aanname dat computers tegen de millennium-wisseling de mens qua intelligentie voorbij zouden streven. Dit bleek - helaas? - niet het geval te zijn.

Tegenwoordig heeft men een meer realistisch beeld van de mogelijkheden en onmogelijkheden van AI. Brain Storm probeerde een beeld te scheppen van deze (on)mogelijkheden van acht onderwerpen die men binnen de AI zou kunnen plaatsen. De insteek hierbij was de deelnemer te laten kiezen uit zowel technische als bedrijfskundige onderwerpen.

De dag werd geleid door oprichter van het medialab en bijzonder hoogleraar multimedia aan de Universiteit van Amsterdam, Thijs Chanowski. Chanowski bracht zijn taak voortreffelijk ten uitvoer, te beginnen bij de opening van Brain Storm en de introductie van de eerste spreker, Robert Burke. Burke is werkzaam bij spelontwikkelaar Lionhead Studios uit Groot-Brittannië en ging voornamelijk in op het AI-aspect binnen het computerspel *Black & White*. Hier is het onder andere de bedoeling dat de speler een 'Creature' opvoedt dat zich in de spelwereld volgens een door de speler bepaalde moraal staande dient te houden.

Tweede spreker Hugo de Garis ging kort in op zijn vroegere werk bij Starlab en zijn huidige werkzaamheden bij de Utah State University, namelijk het bouwen van een kunstmatig brein. Zijn lezing had als voornaamste onderwerp echter de filosofische vraag of de mensheid gediend is bij een leger kunstmatige wezens die, zo De Garis voorspelt, triljoenen malen intelligenter zullen zijn dan wij.

Volgens De Garis zal deze kwestie binnen honderd jaar zo hoog oplopen dat er een wereldoorlog zal ontstaan tussen

de voorstanders van deze zogenaamde 'Artilects' oftewel Artificial Intellects ('Artilects trekken de mensheid mee naar de volgende tree van de evolutionaire trap') en hun tegenstanders ('Artilects zullen ons als insecten behandelen'). Dit onderwerp was een favoriet discussiepunt tijdens de daarop volgende lunch en ook later tijdens de forum-discussie.

's Middags hadden de deelnemers keuze uit tweemaal drie sprekers, waarbij de onderwerpen virtual life, spraaktechnologie, multi-agent systems, datamining, neurale netwerken en information retrieval aan bod kwamen. Deze lezingen werden verzorgd door Daniel Thalmann (Computer Graphics Lab Zwitserland & Canada), Arjan van Hessen (Universiteit Twente / IP-Globalnet), Pascal van Eck (Universiteit Twente) en instanties als PriceWaterhouseCoopers (Ivo de Ruijter), Green Dino (Jorrit Kuipers) en TNO Multimedia (Martijn Spitters).

Na de genoemde forumdiscussie en een welverdiende borrel kon men terugkijken op een geslaagde en interessante dag. De commissie in het bijzonder beschouwde de dag als een mooi hoogtepunt van meer dan een jaar leerzame voorbereiding. Aan Inter-Actief de taak om het succes van Brain Storm op 11 december met een nieuw ICT-symposium te evenaren.

Arno Hartholt

Sinds 1998 lopen er bij Fortis enkele studenten rond die één dag in de week van afdeling naar afdeling hopen. Dit doen zij in het kader van FIS: de Fortis Informatica Studiebeurs. Het werken bij Fortis stelt de FIS-studenten in staat zich breder te oriënteren tijdens hun opleiding.

Naast studeren en werken kan men natuurlijk ook op andere manieren algemene kennis en vaardigheden opdoen, bijvoorbeeld door het organiseren van een evenement. Zo was Arno Hartholt, de auteur van dit artikel, mede-organisator van het symposium Brain Storm, georganiseerd door studievereniging Inter-Actief.

OR-advies over herstructurering Operational Services

De ondernemingsraad heeft advies uitgebracht over de herstructurering van OS. Dit advies is door de bestuurder overgenomen. Daarmee is de nieuwe organisatie van OS nu formeel geworden.

De ondernemingsraad heeft begin februari advies uitgebracht over de herstructurering van Operational Services. Dit advies is inmiddels door de bestuurder overgenomen. In het advies zijn de volgende afspraken vastgelegd:

- Het Sociaal Plan (oktober 1999 t/m december 2003) is van toepassing. De herstructurering leidt niet tot het vervallen van arbeidsplaatsen, zodat de voorfase niet van toepassing is.
- De ondernemingsraad zal tijdig op de hoogte worden gebracht van de totstandkoming van het nieuwe functiegebouw en de resultaten van de functieweging.
- Door de kanteling zal een aantal medewerkers in een lagere functieschaal worden ingedeeld. Zij zullen er in hun persoonlijk salaris niet op achteruitgaan. Met behulp van een persoonlijk ontwikkelplan (POP) zal worden bekeken of deze medewerkers binnen afzienbare tijd weer naar het oude niveau kunnen groeien. Deze uitzonderingen zullen worden geïnventariseerd en besproken met de commissie.
- Standplaatswijzigingen waarover geen overeenstemming kan worden gekregen, zullen worden geïnventariseerd en besproken met de commissie.

In zijn advies sprak de OR waardering uit voor de wijze waarop het overleg met de leiding van ISE heeft plaatsgevonden. Om de kanteling van de organisatie zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen, werden de veranderingen in de organisatie in de vorm van een 'pilot' op de werkvloer doorgevoerd. Bijna iedere maand werden de consequenties van de invoering van deze pilot met de commissie besproken, waarbij tevens eventuele verbeterpunten aan de orde kwamen.

Door de ISE-leiding is - aldus de OR - veel gedaan aan de informatie aan de medewerkers, en men heeft veel pogingen gedaan ook de medewerkers in dit traject te betrekken. Dit is niet altijd gelukt; waarschijnlijk

omdat medewerkers te weinig relatie zagen met hun eigen werksituatie. De commissie en het management hebben de communicatiemiddelen besproken, waarbij duidelijk werd dat een directe benadering van de medewerkers - door middel van informatiebijeenkomsten - het meest positief werd ontvangen. Het overleg met de commissie heeft in alle openheid plaatsgevonden en de commissie heeft dan ook de indruk tijdens het project volledig te zijn geïnformeerd.

Zoals gezegd, heeft de bestuurder het advies van de OR overgenomen. Dit betekent dat de nieuwe organisatie van OS nu formeel is geworden; we spreken niet meer van een 'project-organisatie'. De veranderingen in de organisatie, waaronder benoemingen, zijn daarmee definitief geworden, en worden schriftelijk aan alle betrokken medewerkers bevestigd.

Leiding HRM, Organisatie & Communicatie

John Peters gaat per 1 juni gebruik maken van de regeling leeftijdsverlof. De leiding van HRM en van Organisatie heeft hij per 1 april overgedragen aan Kees Pelgrims. Tot de datum van het feitelijke vertrek zal John hem terzijde staan bij zijn inwerken.

Tevens is besloten om HRM uit ISE te lichten en onder hiërarchische verantwoordelijkheid te brengen bij HRM-centraal. Dit zal uiterlijk 1 juli plaatsvinden.

De dienstverlening wijzigt hierdoor niet; de huidige groep HRM-medewerkers blijft namelijk voor ISE werken.

Communicatie blijft binnen ISE en valt binnen het aandachtsgebied van het hoofd Information Services.

Eerste conversie RITS geslaagd



Een cruciaal onderdeel van de conversie was het overbrengen van de TOT-gegevens van Rotterdam naar Woerden. Hierbij kon men natuurlijk niets aan het toeval overlaten. Daarom werd er gebruik gemaakt van 'proven technology': de tapes werden door Frans Leijdekkers vervoerd in zijn uit de jaren zeventig stammende Ford.

De eerste conversie in het kader van het project Migratie Fortis Bank Nederland heeft zijn beslag gehad... en met succes. De projectorganisatie kon haar inspanningen - na maanden van voorbereiding - afronden met de conversie van vijf pilotkantoren. Rond het middaguur van zaterdag 23 maart was de overgang van TOT naar SPRINT voor de kantoren Oisterwijk, Veenendaal, Venray, Weert en Zwolle een feit.

Op die zaterdag waren al vele medewerkers vroeg aanwezig in Rotterdam en Woerden. In Rotterdam werd de uitconversie uit TOT gedurende de late nacht opgestart.

In de vroege zaterdagmorgen konden men in Woerden beginnen met het converteren van de gegevens naar SPRINT. Om een probleemloze overgang te kunnen waarborgen

werden de activiteiten uit het 'draaiboek pilotconversie' al sinds 21 maart gevolgd.

Om 14 uur kwam de voltallige projectgroep RITS - namens IPS bijgewoond door Jan Oomes - bijeen. Unaniem werd besloten tot een 'go', waarna SPRINT definitief de systeemeigenaar werd van de uit Rotterdam afkomstige TOT-gegevens.

In totaal zijn op zaterdag zo'n 14.000 rekeningen geconverteerd. Na een verdere verwerking in SPRINT werd geconstateerd dat financiële transacties op de juiste wijze zouden worden verwerkt. Hiertoe werd aan het begin van de avond ergens in het land met een Veenendaalse pas gepind. En inderdaad: de transactie en de daarna aan de geldautomaat uitgevoerde saldocontrole toonden aan dat de conversie werkelijk een succes was.

De projectgroep volgt de ervaringen van de vijf pilotkantoren met SPRINT op de voet. De resterende TOT-kantoren gaan op 22 juni en 19 oktober om.

Henk Kutterink

Afscheid Aad Sips



Het is 17½ jaar geleden dat ik in dienst trad bij de toenmalige Credit Lyonnais. Gestart als informatie-analist bij de afdeling Systeembeheer ben ik via projectleider nu werkzaam als accountmanager bij de afdeling SAM met als aandachtsgebied A&P.

Helaas zijn de laatste jaren niet over rozen gegaan. Het begon twee jaar geleden toen een hartafwijking werd geconstateerd en nu al weer een half jaar geleden dat mijn vrouw is gestorven. Toen dan ook de tijdelijke regeling uitbreiding leeftijdsverlof werd aangeboden, heb ik niet lang nagedacht. Ik werk nu bijna 44 jaar en ik ben nu van plan de andere kant van de medaille te leren kennen.

Voor mijn afscheid heb ik gekozen voor een etentje met mijn

directe collega's. Ik kon het niet opbrengen om tijdens een receptie alleen zonder mijn vrouw (mijn steun en toeverlaat) in de schijnwerper te staan. Ik hoop dat u daar begrip voor kunt opbrengen.

Bovenstaande heeft wel als consequentie dat ik niet persoonlijk van u afscheid kan nemen. Daarom gebruik ik dan ook dit medium om aan te geven dat ik dankzij u toch 17½ jaar bij de bank werkzaam ben geweest. Ik ga nu een nieuwe episode van mijn leven in. Naast sporten wil ik mijn stamboom onderzoeken. De vrije tijd die ik nu krijg kan ik daarbij goed gebruiken.

Ik dank al mijn collega's voor de prettige tijden die ik samen met hen heb doorgemaakt. Voor u allen hoop ik dat de toekomst zal brengen wat u er van verwacht. Tot ziens.

Aad Sips



Visa Card Services

Er zijn landen waar ze je verdacht aankijken als je iets wilt kopen zonder creditcard. Probeer in Amerika maar eens een auto te huren als je alleen maar contact geld op zak hebt. In Nederland wordt daarentegen weinig met creditcards betaald - eigenlijk alleen in hotels en andere gelegenheden waar buitenlandse toeristen komen.

De grootste concurrent van bijvoorbeeld VISA is dan ook de pinbetaling. Ondanks dat gaan de zaken goed bij Visa Card Services in Diemen. Ten eerste omdat veel Nederlanders op vakantie een creditcard bij zich willen hebben. Ten tweede omdat er een markt is voor bijzondere kaarten, zoals de bekende ANWB-kaart. En ten derde zijn er natuurlijk de buitenlandse toeristen, die hier ongestoord van hun VISA-card gebruik willen kunnen maken.

Visa Card Services is eigendom van Fortis Bank. Het bedrijf is grotendeels 'self supporting'; zo heeft het een eigen IT-afdeling. Een deel van de IT is echter uitbesteed aan Information Services. Dit is het Entracard-systeem, waarover verderop in dit artikel meer. Bij de dienstverlening van VISA zijn dan ook heel wat medewerkers van ISE betrokken.

Onlangs werden zij op initiatief van VISA en Service Management ISE uitgenodigd om eens nader kennis te maken met dit bedrijf. Dat gebeurde in een verkorte versie van de cursus die aan medewerkers van VISA wordt gegeven.

VISA-directeur Vliegthart heette de deelnemers hartelijk welkom. "Deze cursus is bedoeld om mensen kennis te laten maken met andere onderdelen van het bedrijf. Wie bijvoorbeeld op de klantenservice

werkt, denkt dat er alleen maar ontevreden klanten zijn. En op de incasso-afdeling denkt men dat niemand zijn nota's op tijd betaalt. Dat is natuurlijk niet zo. De cursus blijkt een groot succes te zijn, vandaar het idee om hier ook anderen bij te betrekken. Dit om elkaar te vertellen wat we doen, en om het wederzijdse begrip te vergroten."

Tijdens de cursus kwamen de producten en systemen van VISA aan de orde. En ook de geschiedenis van deze wereldwijd opererende organisatie. VISA is geen bedrijf, maar een groep licentiehouders, die het recht hebben om op hun creditcard het VISA-logo te voeren. Het beleid van VISA wordt dan ook bepaald door deze licentiehouders. In Nederland is dat Visa Card Services, een dochter van Fortis Bank.

De bakermat van VISA ligt in de Verenigde Staten, waar in 1958 door de Banc of America een creditcard werd geïntroduceerd. Deze kaart werd een succes dankzij de licenties die werden verstrekt aan andere banken. De naam VISA dateert uit 1974, het jaar waarin ook buiten Amerika licenties werden uitgegeven.

Toen werd ook het bekende blauw/oranje VISA-logo gelanceerd, dat op elke kaart staat.

Betalen met creditcards brengt een grote administratie met zich mee, die in de beginjaren handmatig plaatsvond. In 1973 kreeg VISA de beschikking over een online-systeem, genaamd Base I. Dit systeem verwerkt de autorisatie-aanvragen. Als je in een winkel iets wilt betalen met een creditcard, dan kan de winkelier met een terminal verbinding leggen met Base I. Op die manier wordt gecontroleerd of jij 'goed' bent voor het te betalen bedrag en of jouw kaart niet geblokkeerd is. Tegenwoordig vindt deze autorisatie binnen twee seconden plaats, zelfs als je met je Nederlandse kaart in een Japans hotel wilt afrekenen.

In 1974 volgde een tweede systeem, Base II, dat de verrekening tussen de deelnemende banken verzorgt. Over de hele wereld bevinden zich rekencentra, die via een netwerk (Visanet) met elkaar en met de rekencentra van de banken zijn verbonden. Zo wordt vanuit Nederland gebruik gemaakt van rekencentra in Engeland.

Voor de eigen administratie maakt Visa Card Services gebruik van Entracard. Dit is een voor VISA aangepast standaardpakket, dat op een AS/400 in Woerden draait. In dit systeem zitten de gegevens van alle Nederlandse kaarthouders en accep-

Organisatoren en deelnemers aan de eerste aflevering van de introductiecursus bij VISA.



tanten. Ook verzorgt Entracard de autorisatie van betalingen met Nederlandse VISA-cards. Daarnaast draaien er in Diemen systemen onder beheer van de eigen IT-afdeling.

Bij elkaar een complex geheel van nationale en internationale systemen, die ervoor zorgen dat iemand met zijn creditcard waar ook ter wereld terecht kan. VISA is het grootste betaalsysteem ter wereld, met 250 miljoen kaarthouders.

Er zijn heel veel verschillende kaarten in omloop. Het gemeenschappelijke kenmerk is het VISA-logo in de rechterbovenhoek, met daaronder een hologram waarin een vliegende duif is te herkennen. De rest van de kaart kan door de kaartuitgevendende instelling zelf worden ingevuld. Zo zal menig lezer over een Visa-card van Fortis Bank beschikken. De meer welvarende klanten kunnen een Visa Gold Card aanvragen, waaraan allerlei extra's



Praktijkopdracht: hoe ziet een Visa Card eruit? (uit je hoofd natuurlijk...)

zijn gekoppeld, zoals een reisverzekering en toegang tot hulpdiensten.

Ook worden er zogeheten *co-branded* kaarten uitgegeven, waarop de naam van een bedrijf of organisatie staat die zelf niet is aangesloten bij VISA. Enkele voorbeelden zijn de ANWB, de Bonneterie en FC Utrecht. We hebben geïnformeerd of het mogelijk was om een speciale Expertise Gold Card te lanceren, maar de drempel van 20.000 stuks ligt helaas net boven onze macht.

Zoals gezegd is de pin-betaling in Nederland de grootste concurrent van de creditcard. VISA doet er natuurlijk alles aan om het gebruik van credit-

cards te stimuleren. Vroeger waren veel bedrijven niet happig op het accepteren van creditcards, omdat ze daarvoor flink moesten betalen. Dankzij de toenemende automatisering zijn deze kosten inmiddels een stuk vriendelijker geworden. Ook hoeft een winkelier niet in dure apparatuur te investeren: zijn pinautomaat is geschikt te maken voor het autoriseren van creditcardbetalingen.

Verder timmert VISA aan de weg met andere producten, zoals reischeques, doorlopend kredieten, spaarplannen, reisverzekeringen en zelfs pensioenen. En inmiddels is ook de eerste creditcard met ingebouwde chipknip gesignaleerd.

De deelnemers aan de cursus waren in elk geval zeer te spreken over dit initiatief. Een geslaagde manier om kennis te maken met een andere organisatie.

Nico Spilt

René Moorman deed mee aan Zoo Art

Op 19 maart had de basisschoolklas van ISE-collega René Moorman een geweldige kunstzinnige dag in dierenpark Amersfoort.

René had gereageerd op de oproep van Fortis Foundation Nederland om basisschoolklassen aan te dragen voor het project Zoo Art. Met dit project krijgen kinderen de kans om op creatief gebied te groeien. Basisscholen hebben doorgaans geen geld om vakleercachten in te huren voor de creatieve vakken. Reden voor Fortis Foundation om hier een project voor op te zetten. De kinderen volgen met hun eigen klas kunstworkshops in de dierentuin. Zo ook de kinderen van de San Domenico Savio openluchtschool uit Goirle.

Deze school is van oorsprong een school voor langdurig zieke kinderen. Ook worden er kinderen met specifieke problemen als autistische stoornissen, ADHD, PDD-NOS of het syndroom van Asperger opgevangen. 'Ieder kind heeft op zijn leeftijd al het nodige achter de rug' zegt René. Daarnaast zitten er veel kunstzinnige kinderen op deze school. Voor René goede redenen om de klas van zijn eigen zoon, Bas, aan te melden voor Zoo Art. Van de 133 aanmeldingen werd deze klas samen met 24 andere klassen uitgekozen om mee te doen aan Zoo Art.



Na een introductie door een oppasser van de dierentuin gingen de 30 kinderen in 6 groepjes het park in. Onder begeleiding van professionele kunstenaars hebben zij foto's genomen van de dieren. Na de lunch gingen de kinderen aan de slag met schilderen. Aan de hand van hun eigen poloroidfoto's schilderden de kinderen ieder hun eigen dier. Deze dag kwamen zij meer te weten over kunst en over de dieren. Zoals je op de foto's kunt zien hebben de kinderen enorm genoten van deze dag!

Merel van Dijk (Fortis Foundation)

Trainee

Maarten Kramer

"Je leert vooral de organisatie kennen"

Investeren in de toekomst. Vanuit deze gedachte is bij Information Services het traineeship ontstaan. Trainees zijn jonge mensen die net hun studie achter de rug hebben. Twee jaar lang maken zij kennis met verschillende onderdelen van de organisatie, waarna ze bij Fortis in dienst komen. In een korte serie stellen we een aantal trainees aan jullie voor. We beginnen met Maarten Kramer.

Maarten Kramer: "Na de middelbare school heb ik de opleiding Organisatie & Informatica gevolgd aan de Christelijke Hogeschool Windesheim in Zwolle. Na deze opleiding had ik absoluut geen idee wat ik zou willen gaan doen binnen de IT. Ik ben toen in contact gekomen met Procam. Dat is een bedrijf dat net-afgestudeerden in dienst neemt en voor hen een plek zoekt binnen een organisatie. Zo hebben ze mij in contact gebracht met Fortis. De bedoeling is dat ik hier twee jaar als trainee werk en daarna in dienst kom bij Fortis."

"Het traineeship is voor mij de ideale kans om te kijken wat er allemaal is in de IT, zodat ik daarna mijn keuze kan maken. Ik ben begonnen in september 2000. Mijn eerste opdracht heb ik gedaan bij Development in

Amsterdam. Daarna heb ik voor OS meegewerkt aan NT-migraties op de Blaak. Vervolgens heb ik bij Accountmanagement meegedraaid in het project MCR (Multi Channel Contactregistratie) van IPS."

"In het eerste jaar krijg je elke drie maanden een andere opdracht. Daarna moet je een richting kiezen: OS of Development. Je kunt niet kiezen voor Accountmanagement, want daarvoor moet je ervaring hebben binnen Development; dat is de afgesproken route. Ik heb gekozen voor OS, omdat ik praktisch ben ingesteld. Ik moet het kunnen zien, kunnen vasthouden."

"In het project NT-migraties heb ik ontdekt dat ik de rol van projectleider het meest interessant vind. Ook mijn opleiding is daarop gericht. Zo was de keuze snel gemaakt. Ik werk nu mee in een aantal projecten, zoals afbouw decentrale infrastructuur TOT, WMT naar Oracle 8, en ik ga straks meewerken aan het project MEGA."

"Dit is een ideale manier om ervaring op te doen. Je doet veel kennis op, maar je leert vooral de organisatie goed kennen. Dat is het grote voordeel van het traineeship: je gaat de hele organisatie door en je kent op een gegeven moment overal mensen. Ik heb ook aan de bankcursus meegedaan (zie Expertise 19, red.).

Verder heb ik algemene IT-cursus gedaan, een basiscursus ICT Fortis Bank. Twee weken lang worden daar theoretische principes behandeld, met de praktische invulling die Fortis Bank daaraan geeft."

"In september is mijn traineeship afgelopen. De bedoeling is dat ik hier dan in dienst kom. De intentie is dat iemand die hier als trainee is binnengekomen, daarna fungeert als mentor van een nieuwe trainee; dat noemen ze een 'amigo'. Maar of er nieuwe trainees komen weet ik niet."

"Ik woon in Zwolle, dat is een eindje uit de buurt van Woerden. Ik heb daar net een huis gekocht; daar is het nog betaalbaar voor starters. Bovendien werkt mijn vriendin in Zwolle. Ik woon daar plezierig. Het enige nadeel zijn de files, maar als je op tijd uit je bed stapt valt het wel mee."

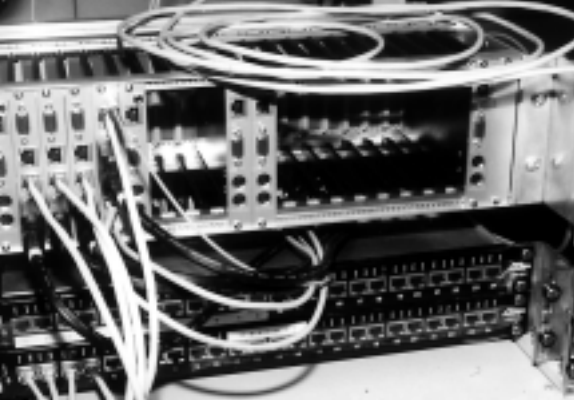
"Echte IT-hobby's heb ik niet. Ik ben niet zo'n technicus, ik vind het organisatie-deel interessanter. Techniek vind ik interessant, maar mijn interesse ligt meer bij het omgaan met mensen."

De trainees hebben ook een eigen site op i-net. Maarten zal binnenkort het achterstallig onderhoud van deze site oppakken.

"Intranet is een mooi medium. Ik kijk elke ochtend even of er nieuws is. Tijdens mijn studie heb ik een intranet gebouwd voor een bedrijf. Het is een medium waar veel meer mee gedaan zou moeten worden."

Nico Spilt





Nieuwe infrastructuur dealingroom

Twee jaar geleden is de nieuwe dealingroom van Fortis Bank in gebruik genomen, met de modernste apparatuur die toen te krijgen was. Je zou verwachten dat we hier voorlopig geen omkijken naar zouden hebben, maar dat bleek helaas niet het geval.

Al snel werd duidelijk dat het lokale netwerk niet goed was opgewassen tegen de zware eisen die er aan werden gesteld. Aanpassen van het netwerk werd bemoeilijkt door het feit dat de leverancier, IBM, zich uit deze markt heeft teruggetrokken; de netwerkactiviteiten zijn twee jaar geleden verkocht aan Cisco.

Daarom is een half jaar geleden besloten om de infrastructuur van de dealingroom te vervangen door nieuwe apparatuur. Hieraan is de afgelopen maanden hard gewerkt door tientallen collega's en door medewerkers van de leverancier. Ondanks enkele tegenvallers - zo is er op een vliegveld iets heel erg misgegaan met een container met bestelde apparatuur - heeft men de planning weten te halen.

De nieuwe infrastructuur is in het paasweekende in gebruik genomen. Dit was het ideale moment, omdat de handel toen vier dagen stillag. Dat betekende dat er ruim de tijd was om de nieuwe apparatuur in gebruik te nemen en te testen, en ook om in noodgevallen weer terug te kunnen vallen op de oude apparatuur. Dat laatste bleek echter niet nodig te zijn.

Het sluitstuk was de gebruikersacceptatietest. Op zaterdagochtend om 10 uur kwam een groep gebruikers naar



Op de dealingroom kan men nog meer dan vroeger rekenen op een stabiel systeem.

het Rokin om alle applicaties te testen. Al snel konden zij weer naar huis, om verder te genieten van hun lange paasweekende. Op een enkele kleinigheid na bleek namelijk alles goed te werken.

De echte test vond na dat weekend plaats, toen alle beurzen weer geopend waren en er echte transacties konden plaatsvinden. Ook dit verliep allemaal vlekkeloos. Dankzij de nieuwe infrastructuur is er veel beter zicht en controle mogelijk op de systemen. Bovendien zijn er meer zaken dubbel uitgevoerd, zodat de kans op storingen nog kleiner is geworden.

Nico Spilt

Overleg op de vroege zaterdagochtend: durven we een "go" aan of niet? Van links naar rechts: Wim Lagendijk, Martijn Krull, André Koppenol, Jan Nieuwdam en Paul Thé van ISE, en Gerard van den Heuvel van FMK. Bij elkaar zijn tientallen collega's van ISE, van de bank en van de leverancier bij het project betrokken geweest.





Een kwestie van tijd

Twee keer per jaar hebben we te maken met het verzetten van de tijd. Niet alleen de wekker maar ook het horloge, de oven, de autoklok, de verwarming, de video en noem maar op. Elke klok heeft daar z'n eigen methode voor.

Zo is het niet anders in IT-land. Ook hier hebben we te maken met allerlei klokken: in onze duizenden pc's en laptops maar ook op onze 700 NT-servers, 100 Unix-machines, telefooncentrales, gsm's, mainframes en noem maar op. En ook hier weer heeft ieder platform zijn eigen manier van aanpassen. En aangezien we op een aantal plaatsen nog gebruik maken van voorzieningen uit een van onze rechtsvoorgangers (IAFN, MP, GB), zijn er zelfs verschillen op een en het zelfde platform.

De verschillen waar we allemaal het meeste last van hebben zijn die op de NT-omgevingen: MPNL (ex-Mees-Pierson) en Fortis-1 (ex-IAFN). Bij de ontwikkeling van die twee omgevingen in het verleden is er namelijk een andere keuze gemaakt voor de instellingen van de klok. Het gevolg is dat deze twee omgevingen een andere interpretatie van de tijd hanteren bij situaties waarin zij gegevens uitwisselen. En dat is nu precies wat er gebeurt bij het versturen van e-mails en het vastleggen van agenda-afspraken.

Verschil

Als je om 10.00 uur een e-mail zendt vanuit MPNL (Lotus Notes of Outlook) naar een collega die gebruik maakt van Fortis-1 (Exchange), dan wordt het bericht wel direct doorgezonden maar lijkt het of het een uur later is verzonden. In Exchange wordt namelijk aangegeven dat het bericht om 11.00 uur is verzonden.

En omgekeerd: verzenden vanuit Exchange/Fortis-1 om 10.00 uur geeft een verzendtijdstip aan van 9.00 uur in Lotus Notes of Outlook onder MPNL. Verzenden tussen Lotus Notes en Outlook, beide onder MPNL, levert geen verschillen op.

Bij het maken van een afspraak in de agenda ontstaat hetzelfde verschil. Als jij als gebruiker van MPNL (dus Notes of Outlook) een uitnodiging voor een afspraak maakt (bijv. invitation in Notes) zal deze een uur te laat in de agenda van de genodigde verschijnen indien die persoon gebruik maakt van Fortis-1. En omgekeerd, een uitnodiging van Exchange Fortis-1 naar Outlook/Notes onder MPNL komt een uur te vroeg in de agenda MPNL.

Oplossing

De afgelopen maanden heeft een onderzoek plaatsgevonden om te kijken of het mogelijk is om dit verschil op te heffen. Hierbij zijn we tegen een groot aantal problemen aangelopen die verhinderen dat we nu al dit verschil kunnen elimineren. Zo zijn er bijvoorbeeld applicaties die specifieke berekeningen met de tijd uitvoeren; door de verschillende klokinstellingen kunnen hierdoor applicatieproblemen ontstaan.

Om alle nodige wijzigingen door te voeren is meer tijd benodigd. Het is de bedoeling om dat in de komende zomertijd-maanden af te ronden en in de komende wintertijd de twee omge-

vingen gelijk te trekken, zodat er geen verschillen meer gaan ontstaan in de volgende zomertijd.

Tip

Ongetwijfeld zullen velen al afspraken hebben staan in hun elektronische agenda. Deze afspraken kunnen al op een verkeerd tijdstip staan door de hierboven aangegeven oorzaak. Dit geldt dus alleen voor afspraken die door middel van een uitnodiging/invitation in het mail/agenda-systeem zijn gemaakt met een collega op een andere NT-omgeving. Controleer dit van te voren om eventuele misverstanden te voorkomen.

Bij het maken van nieuwe afspraken door middel van een uitnodiging/invitation is het raadzaam om in de titel van de afspraak het tijdstip op te nemen. Zo heeft de genodigde in ieder geval een controlemiddel voor het juiste tijdstip.

Palm

Voor diegenen die gebruik maken van een Palm met een koppeling naar het netwerk voor agendasynchronisatie naar de Palmserver: er was een probleem omdat er maar één zo'n server stond die gekoppeld was aan beide omgevingen (MPNL en Fortis-1). Door de verschillen in tijdinterpretatie kon de agenda op de Palm niet goed worden ondersteund. Er is nu een tweede Palmserver geplaatst, zodat er nu een is voor MPNL en een voor Fortis-1. Daarmee is dit probleem verholpen.

Wim Lagendijk

Korte berichten

Polanerbaan 13 ontruimd

De laatste medewerkers van Operational Services hebben eind maart het pand Polanerbaan 13 in Woerden verlaten. Medewerkers van het locatieteam Woerden, het IT-verhuisteam, de connectivity teams en verschillende disciplines van Facility Management hebben hard gewerkt om alles in goede banen te leiden. In april is er voor Facility Management nog veel werk om de verschillende gebouwdelen weer terug te brengen in hun oorspronkelijke staat. Eind april kan het pand dan aan de verhuurder worden overgedragen.



Nieuwe site Development Services

Development Services heeft een nieuwe site op i-net. Een centrale plek voor Developmentcollega's en andere geïnteresseerden, waar informatie te vinden is ter ondersteuning van het ontwikkel-, test- en ISE-projectproces. Daarnaast staan er ook een aantal goed bruikbare links, zoals naar Tellus, InfoBuz, de middelencatalogus en SYSDOC. We zitten nog in een opstartfase. De site zal de komende tijd verder worden uitgebreid. Je kunt de site vinden op het i-net van ISE, onder het menu 'Organisatie'.

Gebruik Lotus Notes in Fortis1-omgeving

Voor diverse toepassingen wordt gebruik gemaakt van Lotus Notes. Bijvoorbeeld bij Teamrooms (quickplaces), VOS (het vrijedagenregistratiesysteem van OS) en BOSS-TEMP (registratie van niet-standaard orders). Voor wie nog niet vertrouwd is met Lotus Notes, is er een handleiding beschikbaar. Deze is te vinden onder het menu 'Hulp & Info' op het i-net van ISE.

Weten waarmee we bezig zijn...

"Het is belangrijk dat we nog duidelijker maken waarmee we bezig zijn. We moeten meer, explicieter en sneller communiceren. Eerst en vooral met elkaar, want Fortis kan niet succesvol zijn zonder dat we van elkaar weten waarmee we bezig zijn." Aldus Anton van Rossum, in zijn bericht aan alle Fortis-medewerkers van 13 maart. Het volledige bericht is gepubliceerd via i-net.



Heb ik wat gemist?

Een greep uit de onderwerpen die onlangs op i-net aan de orde zijn gekomen: nieuwe pensioenoverzichten, aankoop Fortis-aandelen door personeel, compensatie ploegendienst, tijdelijke verruiming leeftijdsverlof, RSI-preventie, nieuwe werkwijze Loopbaan Advies Centrum, afscheid van de papieren vacaturekrant, Sportdag

Fortis, winstuitkering, premiespaar- en spaarloonregeling, diverse personeelsaanbiedingen.

En nog veel meer onderwerpen die wellicht voor jou interessant zijn.

Berichten gemist? Zoek ze op in het nieuwsarchief. Dat kost tijd. Beter is het om elke ochtend, wanneer je toch

nog op gang moet komen, even te kijken of er iets van je gading op i-net staat.

Maak er een gewoonte van direct naar de homepage van ISE te gaan, want dan lees je ook de berichten die speciaal voor ISE-medewerkers van belang zijn.

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 april 2002

Jack Fidder, sector Projects,
afd. Connectivity Resources

1 mei 2002

Steven Geerts, sector Projects

Uit dienst

1 maart

Jacques Marchand
(overgestapt naar SSC)

Iris Kruijthof-Arnold

1 april

Mohamed Muhagir
Yvon Kruger
Johan van Beek
Jan Papenhove

1 mei

Marcel de Wolf
Robert van Duin
Wim Smink

Jubilea

1 april 2002

Hans Braam, 12½ jaar
Hans Hergaarden, 12½ jaar
Kees Hogenes, 25 jaar
Thijs van Hout, 12½ jaar

Lies Timmermans, 12½ jaar
Marcel Verhoef, 12½ jaar

16 april 2002

Sheila van der Kwaak, 12½ jaar

Geboren

6 maart 2002

Veerle Juliette en Lucas Ferdinand,
tweeling van Bob en Birgit
Doorgeest-van der A

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.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W03.03.18
telefoon (030) 2573869

Redactie: Nico Spilt

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk 22 april 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.



In memoriam Paul Peterse

Op zondag 31 maart is Paul Peterse in Thailand overleden aan een hartstilstand. Hij bracht daar zijn vakantie door in een klooster waar hij deelnam aan meditatie-trainingen. Om de paar jaar deed hij dat om inspiratie en energie op te doen. Dit klooster was voor hem een geliefde plek, een rustoord.

Paul is in 1988 bij AMEV als IT-er begonnen. Via diverse functies heeft hij zich ontwikkeld tot opleidingsadviseur bij Information Services. Begin van dit jaar is hij overgestapt naar de afdeling Opleidingen Fortis Bank, van waaruit hij ISE zou blijven bedienen met advies in opleidingsvraagstukken.

Het plotselinge overlijden van Paul is een schok voor al zijn vroegere en huidige collega's. Hij stond bekend als een vriendelijke, blijmoedige man, vol humor en inlevingsvermogen, en altijd bereid om mensen met raad en daad bij te staan. In zijn werk was hij degelijk en accuraat. Met name zijn grote kennis van IT-opleidingen moeten wij node missen.

Paul is slechts 46 jaar geworden.
Wij verliezen in hem een fijne, getrouwe en loyale collega.
Wij wensen zijn familie de kracht toe om dit grote verlies te dragen.

John Peters