

## In dit nummer:

- 1 Migratie MEC in eindfase
- 3 Sneller surfen met nieuwe servers
- 4 Expertise Teams:  
schaarse kennis gebundeld
- 6 Procesbeheer:  
stabiele ICT-processen
- 8 Procesbeheer Infrastructuur
- 9 DSDM en het projectproces
- 10 De eerste ervaringen met  
WebSphere
- 11 Internetsite Fortis Bank  
in nieuw jasje
- 12 Trainee Piet Beentjes
- 13 Voortgang huisvesting ISE  
Woerden
- 14 Functiewaardering & functie-  
wijzigingen/promoties
- 15 Persoonlijke effectiviteit en  
effectief leidinggeven
- 16 Korte berichten
- 18 Telefoongids
- 19 Nieuwe fietsenstalling Tjasker
- 19 Automatiseringscommissie  
10 april 2002
- 20 Personalia
- 20 Opvolging Piet van Holst
- 20 Colofon

## Migratie MEC in eindfase

*Zware voorwerpen zijn moeilijk in beweging te krijgen, maar als ze eenmaal op snelheid zijn, zijn ze ook bijna niet meer te stoppen. Deze natuurwet lijkt ook van toepassing te zijn op grote IT-projecten, zoals het migratieproject MEGA. Het heeft moeite gekost om MEGA op gang te krijgen, maar in hoog tempo wordt inmiddels de finish genaderd.*

Dit najaar zal het doel van MEGA zijn bereikt: alle MEC-relaties die nu nog in het TOT-systeem zitten, zullen dan zijn gemigreerd naar het GA-platform. Ook dat andere grote migratieproject - RITS - zal dit najaar worden afgerond. Op dat moment is de migratie van alle klantgegevens uit TOT een feit. Maar er moet nog wel het een en ander gebeuren. Met twee MEGA-projectleiders, Govert Eggink en Louis Smulders, nemen we de stand van zaken door.

### Deelprojecten

Na een uitgebreid vooronderzoek zijn in februari 2001 acht deelprojecten gedefinieerd. Dat waren niet alleen ISE-projecten, want de migratie is meer dan alleen een IT-aangelegenheid. Er vindt namelijk tegelijk ook een hele reorganisatie plaats binnen het metier MEC. Dat is ook een van de redenen waarom het project moeizaam op gang is gekomen.

De vraag wat er met de 26 business centres (BC) van de vroegere Generale Bank zou moeten gebeuren was: zouden alle backoffice-activiteiten worden gerealiseerd, of zouden deze activiteiten, naast de commerciële activiteiten, op de BC's uitgevoerd blijven worden.,

Uiteindelijk is besloten dat er geen volledige centralisatie zou plaatsvinden. Er zijn vier zogeheten mid-offices gecreëerd: in Rotterdam, Amsterdam, Deventer en Den Bosch. Toen dat besluit was genomen, rond de zomer van 2001, kon men pas echt goed van start gaan met het bouwen.

De bedoeling was dat de eerste conversie kort na de jaarwisseling zou plaatsvinden. Deze conversie heeft men echter enkele maanden moeten uitstellen. Het bleek namelijk dat de TOT-klanten er op het gebied van electronic banking op achteruit zouden gaan; dit verlies van functionaliteit was aan hen niet te verkopen. Eerst moest er daarom wat worden bijgebouwd op het GA- en het Tandem-platform. Hierdoor was het nodig dat een deel van de migratie tot na de vakantieperiode werd uitgesteld.

### De stekker eruit

Dat de eerste conversie is uitgesteld kwam niet helemaal ongelegen, want daardoor was er meer tijd om bij de andere deelprojecten wat extra's te doen: men kon langer testen en meer proefconversies doen. Op 15 juni zal de conversie van kantoor Den Haag plaats- ➤





Govert Eggink en Louis Smulders, projectleiders MEGA

vinden. De andere twee conversies vinden dit najaar plaats.

Dit najaar vinden ook de laatste RITS-conversies plaats. MEGA en RITS kennen dezelfde deadline; immers op 31 december stopt de support op het Unisys-platform en gaat bij TOT de stekker eruit. Hebben RITS en MEGA verder nog relaties met elkaar?

Louis Smulders: “Nee er is geen directe relatie. Wel leren we van elkaar. Bij de eerste conversie van RITS zijn wat kleine dingen misgegaan, met de rente en met het grootboek. Het bleek dat zij dingen niet wisten die wij ook niet geweten zouden hebben. Daar profiteren wij dus van. Maar omgekeerd geldt hetzelfde. Zo hebben wij veel manjaren gestopt in het bouwen van een koppeling tussen Tandem en GA. Bij RITS konden ze deze programmatuur deels hergebruiken voor de koppeling tussen Tandem en SPRINT.”

#### Scalability

Op kleine schaal heeft men dus van elkaar kunnen leren, maar verder zijn de conversies van MEGA en RITS heel verschillend. Bij RITS gaat het om allemaal gelijksoortige producten, dat is dus behoorlijk rechtoe-rechtaan. Het GA-platform bestaat echter uit allemaal verschillende systemen en subsystemen. Daar is dus veel minder sprake van standaardwerk.

Een ander verschil is de verhouding waarin geconverteerd moet worden. In SPRINT zitten drie miljoen rekeningen, en daar komen 350.000 rekeningen uit TOT bij. Bij MEGA is die verhouding heel anders: het aantal rekeningen in GA wordt verdrievoudigd. Daar is de ‘scalability’ dus een factor om rekening mee te houden.

En ook in de nabewerking zijn maatregelen nodig. Er komen straks immers drie keer zoveel rekeningafschriften die geprint en geënveloppeerd moeten worden.

Aan de kant van OS heeft men er daarom hard aan moeten trekken om het GA-systeem, het Tandem-platform en de inpakstraat in te richten voor de sterke toename van het aantal rekeningen en transacties.

#### Draaiboek

Govert Eggink: “We zijn nu bezig met de proefconversies. Daar zijn een hoop bevindingen uit naar voren gekomen. Niet alleen in de zin van dingen die verkeerd gaan, maar ook in de zin van dingen die te lang duren of die te ingewikkeld zijn. Van sommige zaken dachten we dat die wel met de hand te doen zouden zijn. Misschien zou dat bij Den Haag nog wel lukken, maar als straks de andere kantoren komen dan lukt dat niet meer. Dit is aanleiding geweest om alsnog een aantal dingen te automatiseren. Uit de proefconversie komt dus extra werk naar voren, maar van dat werk hebben we later weer gemak.”

Dat er bij een conversie aardig wat moet gebeuren, blijkt uit het draaiboek dat is opgesteld. Hierin staan maar liefst 650 acties die tijdens de conversie moeten plaatsvinden. Het gaat niet eens om grote aantallen - bij elkaar 27.000 klanten en 37.000 rekeningen - maar het betreft zakelijke klanten, met allemaal afwijkende condities, afspraken tarieven en complexe kredietovereenkomsten.

#### Drie weken

Om deze reden is het ook niet mogelijk om een conversie in één weekend te laten plaatsvinden. Dit gebeurt geleidelijk, in een periode van drie weken. Eerst worden de vaste bestanden omgezet: de klantgegevens, vaste rekeninggegevens en kredietgegevens. Daar komen allerlei signaallijsten uit, met zaken die met de hand gecorrigeerd moeten worden door de kantoren en de mid-offices. Aan het eind van die drie weken worden tot slot de financiële gegevens omgezet.

Louis: “Dit legt een groot beslag op de medewerkers van de kantoren en de nieuwe midoffices. Enerzijds om het dagelijkse werk gewoon door te laten lopen, anderzijds omdat ze drie weken lang te maken hebben met twee administraties die zowel op het midoffice als op het BC moeten worden beheerd. Het is niet eenvoudig om in die periode de bestanden aan beide kanten synchroon te houden. En daarnaast moeten de medewerkers ook nog worden opgeleid voor het GA-systeem.”

Govert: “Bij dit project zijn meer dan 170 mensen van OS en uit de developmentteams MEC, FCO, PAY en FMK betrokken geweest, en ongeveer een gelijk aantal bij de gebruikers. De naam MEGA is dus goed gekozen, ook wat dit betreft.”

Nico Spilt

# Sneller surfen

## met nieuwe servers

Heel lang geleden, in 1998, kreeg Fortis een eigen intranet. Hierbij werd gebruik gemaakt van oude hardware die nog ergens in een hoekje lag. Maar al snel werd het zo'n succes men dit fenomeen wel serieus moest nemen.

Het intranet van Fortis werd Infonet genoemd. Bij de verzekeraar heeft het nog steeds deze naam, bij de bank spreken we tegenwoordig van i-net. Maar technisch gezien is gaat het om één geheel.

Vooraf het afgelopen anderhalf jaar is het erg druk geworden. De grootste gebruiker is van oudsher AMEV, dat 45% van het bezoek voor zijn rekening neemt. Maar we zien nu ook een toename bij de bank, vooral sinds het gebruik van i-net wordt gepropageerd. En er komen nog steeds gebruikers bij, zoals binnenkort de collega's van ASR.

De systeembeheerders - Steven Geerts en Sander Kouwenhoven - begonnen zich langzamerhand zorgen

te maken. Sander: "We draaien elke maand een statistiek uit. De laatste keer bleken er vijf miljoen 'page views' te zijn geweest. Dat betekent dat er per seconde heel wat keren geklikt wordt door de bezoekers. De twee webservers begonnen daardoor overbelast te raken."

Vandaar dat er op de computerzaal in Utrecht onlangs een derde webserver is bijgeplaatst. Tegelijk is hier een nieuwe databaseserver geïnstalleerd. Steven: "De komende tijd zullen alle databases worden overgeheveld naar deze nieuwe server. Dat zullen de gebruikers zeker merken, want op veel pagina's wordt wel een database aangeroepen. De snelheidswinst zal het grootst zijn bij de telefoongids en bij het online bestellen."



Behalve de webservers en de databaseserver - die allemaal in Utrecht staan - zijn er ook zogeheten proxy-servers. Deze staan op diverse locaties in het land. Een proxy-server zorgt ervoor dat vaak geraadpleegde pagina's niet telkens over het netwerk verzonden hoeven te worden. Van deze pagina's wordt namelijk een kopie gemaakt, die direct beschikbaar is als zo'n pagina wordt opgevraagd. Als de inhoud van een pagina verandert, wordt er automatisch een nieuwe versie opgehaald van de servers in Utrecht.

Verder is de afgelopen tijd flink geïnvesteerd in de netwerkverbindingen. Vooral in Amsterdam liet de performance van i-net te wensen over, als gevolg van het overbelaste *token ring*-netwerk. Maar inmiddels mogen er geen excuses meer zijn om nooit op i-net te kijken. Zorg dat je aangesloten blijft, gebruik je aansluiting!

Nico Spilt

Voorzichtig schuiven Steven Geerts en Sander Kouwenhoven de nieuwe webserver op zijn plaats.



# schaarse kennis gebundeld

*Specialisten zijn schaars. Dat is weleens lastig, bijvoorbeeld als je advies nodig hebt over een ingewikkelde kwestie. Misschien is er maar één persoon die jou hierbij kan helpen.*

Dat specialisten schaars zijn is op zich niet erg, als je ze maar snel weet te vinden. In een grote organisatie kan dat een probleem zijn, zeker als die organisatie ook nog eens een uitgebreid scala aan systemen moet beheren. Met dit probleem zag OS zich geconfronteerd. Een van de conclusies uit het Focus-project was dan ook, dat schaarse kennis gebundeld moest worden in zogeheten Expertise Teams.

Deze teams zijn begin dit jaar van start gegaan. Tijd voor een kennismaking. We spraken met Linda Tijmes, het hoofd van de afdeling, en met de vier teamleiders: Orhan Alici, Cees Duifhuis, Arthur Meijer en Ad Bouwman.

### Niet alleen voor OS

Linda Tijmes: “Onze focus ligt op het bundelen van alle schaarse expertise en het ervoor zorgen dat deze expertise beschikbaar komt voor de rest van de organisatie. Niet alleen voor OS, maar voor heel ISE. Er zijn drie technische teams, die zich vooral bezig houden met het bepalen van standaards en richtlijnen, Life Cycle Management, (voor)onderzoeken, advieswerkzaamheden en met het verlenen van support. Daarnaast is er een ‘generiek’ team, dat zich met name bezighoudt met architectuuronderwerpen en consultancy-werkzaamheden.”

De Expertise Teams bestaan uit totaal 50 man. Linda is de enige vrouw in

het gezelschap. De meesten werken in Woerden, enkele anderen in Amsterdam en Rotterdam. Er wordt veel samengewerkt met de andere onderdelen van OS, zoals de procesbeheerders en de projectmedewerkers. Ook buiten OS is er sprake van intensieve samenwerking, met onder andere Development Services.

Linda: “En natuurlijk vindt er veel afstemming plaats met de klantteams; die zijn ‘in the lead’ en wij zijn faciliterend voor hen. Bij OS proberen we mensen zoveel mogelijk ‘dedicated’ voor de klantteams te laten werken; zo is er voor elk metier een Procesbeheerteam. Maar sommige kennis is heel schaars; er zijn bijvoorbeeld maar een paar experts beschikbaar voor een platform als OS/390. Deze kennis hebben we daarom centraal belegd in de Expertise Teams.”

### Connectivity

Zoals gezegd zijn er drie technische Expertise Teams. Een daarvan is het team Connectivity, dat onder leiding staat van Arthur Meijer.

Arthur: “Ons team is verantwoordelijk voor netwerken, datacommunicatie, telecommunicatie, en voor de activiteiten op het gebied van mail, internet en groupware. Vanwege de infrastructuur hebben wij ook veel buitenlandse contacten. Zo zijn er al enkele jaren verbindingen met België, en Luxemburg gaat nu ook een rol spelen. Connectivity alom.”

“Verder zijn we druk bezig met standaardisatieprojecten. Vanuit de vroegere banken hebben we allerlei netwerksystemen meegekregen en zijn allerlei merken door elkaar heen geïmplementeerd. Dat zijn we nu aan het opruimen. Zo hebben we onlangs de dealingroom voorzien van nieuwe Cisco-apparatuur. En we gaan dit jaar ook allerlei oude verbindingen vervangen, om te zorgen dat we zoveel mogelijk uniformiteit binnen het netwerk krijgen.”

### Enterprise Systems

Orhan Alici geeft leiding aan het team Enterprise Systems.

Orhan: “Bij Enterprise Systems moet je denken aan OS/390, AS/400, Unix/Sun en Tandem. Dit zijn de strategische platformen van Fortis Bank. Daarnaast is er aandacht voor andere platformen, zoals Unisys, die aan het eind van dit jaar verdwijnen.”

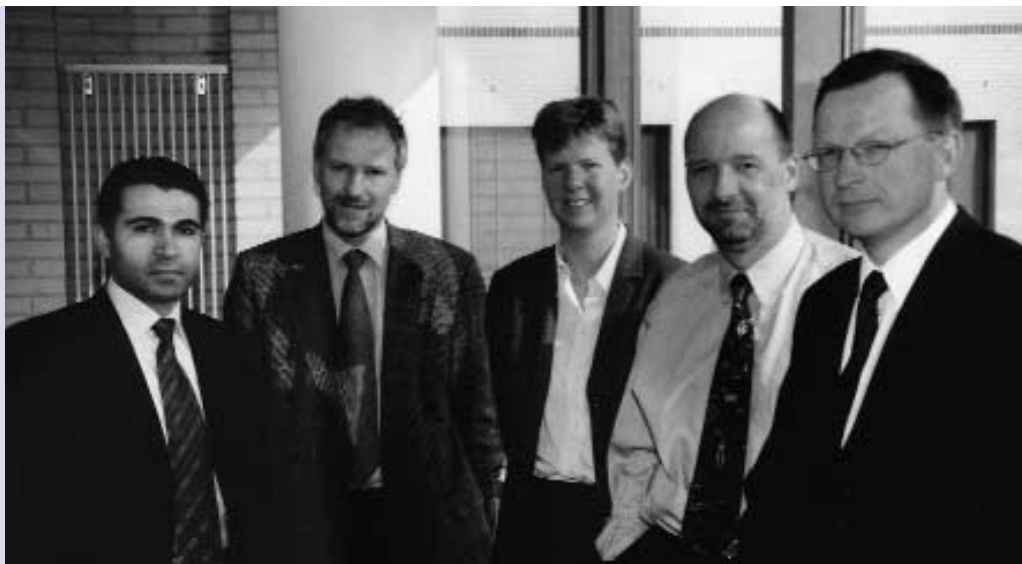
“Een belangrijke zaak is de serverconsolidatie waar we druk mee bezig zijn. Het doel is om tot een efficiënte en beheersbare omgeving te komen. We hebben vanuit de vroegere banken te maken met heel veel standaards. Dit jaar is onze uitdaging om daar één standaard van te maken. Dat geldt ook voor het beheer; we willen komen tot één beheeromgeving, zodat er geen onderscheid meer is tussen de bloedgroepen.”

### Intel Systems

Cees Duifhuis is teamleider Intel Systems. Dit zijn de systemen die je kunt herkennen aan de sticker ‘Intel inside’. Naast pc's en laptops houdt het team zich bezig met randapparatuur (printers, scanner) en handhelds.



Linda Tijmes tussen haar teamleiders:  
Orhan Alici, Ad Bouwman, Arthur Meijer  
en Cees Duifhuis.



Cees: “Binnen ons team is *life cycle management* op dit moment een belangrijk onderwerp. We hebben veel contact met leveranciers, zodat we tijdig weten wanneer een product aan vervanging toe is. Daar moeten we goed op inspelen, om continuïteit aan onze klanten te bieden. Het inpassen van nieuwe producten binnen de Fortis-omgeving vraagt een uitgebreid testtraject. Zoiets kan een aardige doorlooptijd hebben, dus je moet dit traject ruim van tevoren starten om je pc’s en randapparatuur op tijd klaar te hebben.”

“Op dit moment houden we ons vooral bezig met het *life cycle management* van hardware, maar we richten ons ook op de software. Bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat een pakket als MS Office op tijd ge-upgrade wordt. Daarnaast houden we ons ook veel bezig met het uitvoeren van vooronderzoeken en het verlenen van support”.

#### Infra Architecture & Consultancy

Ad Bouwman geeft leiding aan Infra Architecture & Consultancy.

Ad: “Ons team werkt generieker dan de andere teams. We houden ons niet bezig met support. Wij bewaken de consistentie van standaards en richtlijnen. Ook zijn we betrokken bij het *life cycle management*, maar dan op een hoger niveau - abstracter en op de lange termijn gericht.”

“Wij zijn verantwoordelijk voor de architectuur van de infrastructuur. We werken hierbij nauw samen met het SAM-onderdeel Strategy & Architectures, dat verantwoordelijk is voor de architectuur van applicaties en

gegevens, en voor de security-architectuur. Ook bij Development heeft men expertise gebundeld, namelijk in Development Services. Met deze groep werken we veel samen op het gebied van databases, middleware en ontwikkelomgevingen.”

“Verder zijn we betrokken bij het ISE-projectproces. Wij spelen daarbij een rol aan de voorkant van het proces, om te kijken of er voor de gevraagde functionaliteit een oplossingsrichting kan worden gevonden die past binnen de architectuurprincipes van Fortis Bank. Deze toetsing is geborgd in twee gremia: de Stuurgroep Projecten, die de globale schatting van het project doet, en het CORE, die de gedetailleerde toetsing van het projectplan voor zijn rekening neemt.”

#### Vooronderzoeken

De Expertise Teams draaien mee in projecten. Ze spelen dan een consulterende rol als het gaat om de aanschaf van nieuwe producten of het opzetten van standaards en richtlijnen. Ook worden de teams betrokken bij vooronderzoeken. Vooral vanuit het klantteam Infrastructuur komt nog weleens de vraag om naar nieuwe apparatuur te kijken.

Cees: “Soms zitten daar aanvragen bij voor heel mooie apparatuur. Maar wij proberen dan toch standaardpro-

ducten aan te bieden die dezelfde functionaliteit bieden. Een van de aandachtsgebieden bij *life cycle management* is, dat de Expertise Teams op hun eigen terrein de middelencatalogus gaan bijhouden.”

#### Ondersteuning

De drie technische teams verlenen ook derdelijns support. Daarbij gaat het om complexe problemen die niet door een locatieteam of door Procesbeheer zijn op te lossen. Bij de Expertise Teams werken mensen die al jaren in het vak zitten en daardoor alle ins en outs kennen.

Orhan: “De meeste kennis en kunde is in de Expertise Teams geconcentreerd. De teams zijn wel zo slank mogelijk opgezet. Dat betekent dat we op sommige gebieden onderbezet zijn of niet het juiste niveau hebben. Dat is een uitdaging die dit jaar wordt opgepakt. We zijn heel druk bezig om mensen op te leiden op die gebieden waar we te weinig kennis hebben.”

Linda: “Nee, wij hebben geen behoefte aan *whiz kids*. Wij hebben mensen nodig met een brede blik. Wij zijn faciliterend voor de klantteams en de business. Creativiteit hebben we ook nodig, maar niet alleen dat. Het gaat om een goede mix.”

Nico Spilt

# stabiele ICT-processen

*U vraagt, wij draaien. Dat is populair gezegd de filosofie van de Procesbeheerteams. Zij zorgen voor de continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening aan Fortis Bank.*

De procesbeheerteams zijn verantwoordelijk voor het 'in de lucht houden' van de systemen. Daarbij gaat het zowel om de applicaties die door de bank worden gebruikt, als om de bijbehorende infrastructuur. Er is een procesbeheerteam voor elke business line van de bank, in totaal zeven teams. Daarnaast zijn er twee teams die verantwoordelijk zijn voor de generieke infrastructuur. Tot slot is er een team voor de stafafdelingen van Fortis Bank.

Een gesprek met René van Egmond, Hoofd procesbeheer, en drie van zijn teamleiders: Frans Streur, Thea van Dasselaar en Dave Perales.

### Bedrijfsprocessen

René van Egmond: "De bedrijfsprocessen van onze klanten nemen toe in omvang, de technologie wordt steeds belangrijker en de onderliggende infrastructuur wordt ingewikkelder.

*René van Egmond achter drie van zijn teamleiders: Frans Streur, Dave Perales en Thea van Dasselaar. De andere teamleiders zijn Ben Sluis, Fred van Wijk, Ad Schrama, Theo Vesseur, Marie-Louise Pierson, Evert van Nieuwenhuizen en Paul van den Brink.*

Het gaat tegenwoordig om complexe ICT-processen die beheerd moeten worden. Daarvoor zijn onze teams in het leven geroepen."

"Over het beheer van de bedrijfsprocessen worden afspraken gemaakt met de klant. Dat gebeurt door het klantteam, want dat is immers 'in the lead'. Deze afspraken worden vastgelegd in wat we met een mooi woord een Service Level Agreement (SLA) noemen. Vervolgens zorgen wij ervoor dat deze afspraken worden nagekomen"

"De klant maakt bijvoorbeeld afspraken over openingstijden. Wij zorgen er dan voor dat gedurende deze tijden personeel is ingeroosterd. We maken back-ups, lossen problemen op, voeren gecontroleerd wijzigingen door en zorgen dat de systemen zo optimaal mogelijk blijven draaien. Kortom, we

verzorgen samen met Operations het hele operationele beheer, met de mensen en middelen die daarbij nodig zijn."

### Samenwerking

De procesbeheerteams werken heel nauw samen met de andere sectoren, zoals de Expertise Teams, de Service Desk, Operations, de locatieteams en de sector Projecten. En niet te vergeten de klantteams, want die zorgen voor de functionele aansturing van Procesbeheer. In feite bepaalt de Service Manager wat er binnen de procesbeheerteams moet gebeuren.

Dave Perales: "Op operationeel gebied hebben wij nauw overleg met het klantteam. We bespreken incidenten, problemen, de standaard- en niet-standaardorders. Daarnaast hebben we ook rechtstreeks contact met de klant: met de operationele coördinator of met de business information manager. Vergeleken met vroeger is de situatie verbeterd. We bespreken nu echt de problemen die vroeger weleens bleven liggen in de organisatie, omdat niet duidelijk was wie hiervoor verantwoordelijk was. Als procesbeheerder zijn wij het aanspreekpunt voor de klant en wij zijn ook volledig verantwoordelijk voor de dienstverlening."

Frans Streur: "Enerzijds zijn wij voor de klant het aanspreekpunt binnen de ISE-organisatie. Anderzijds zijn zij wij degenen die kennis hebben van de klant en weten welke bedrijfsprocessen kritisch zijn. Daardoor kunnen wij vragen vanuit ISE beantwoorden. Bijvoorbeeld als er wijzigingen in de generieke infrastructuur moeten worden doorgevoerd. Wij kunnen



beoordelen of er klanten zijn die daar last van hebben, en zo ja hoe we dat communiceren.”

### Controle over de dienstverlening

René: "Onze werkwijze is deels ITIL-gerelateerd: incident management, problem management, configuration management en change management. Verder hebben we voor elk platform en product dat wij beheren de uit te voeren beheertaken en productieactiviteiten beschreven.”

Voor het beheer van de processen zijn verschillende tools in gebruik. Voor incident management wordt bijvoorbeeld Tivoli Service Desk (TSD) gebruikt. Locatieteams en de Service Desk registreren hierin de storingen die door de klanten zijn gemeld. Vervolgens worden deze incidenten in behandeling genomen door een Procesbeheerteam - of zondig door een Expertise Team. Een incident kan ook 'escaleren' tot een probleem. Zo'n probleem kan uitmonden in een verbetervoorstel, dat in het klantteam wordt besproken.

Voor change management wordt Tellus gebruikt. Dave: "Het is leuk om te zien dat zelfs klanten geïnteresseerd zijn in dit hulpmiddel. Zo maakt Fortis Investments (FIM) tegenwoordig ook gebruik van Tellus om inzichtelijk te krijgen welke changes in aantocht zijn - maar ook om hun eigen changes aan te melden. Dat is weer het gevolg van de goede klantcontacten die we hebben opgebouwd.”

### Service Support

Een operationeel beheerproces binnen Procesbeheer is configuration management. Ook daar is een systeem voor, de zogenoemde Service Support Database.

Frans: "Dat systeem zijn we nu aan het vervolmaken. In het verleden werden hierin alleen de hardware-componenten vastgelegd, maar we zijn nu ook bezig met het registreren van de applicaties. Het voordeel

daarvan is dat als er verstoringen optreden, men bijvoorbeeld op de Brug direct kan zien welke IT-processen hierbij betrokken zijn. Zo krijgen we steeds meer controle over de totale dienstverlening.”

#### Business service view

De diensten die aan een klant worden geleverd, kunnen grafisch worden weergegeven in een business service view. Een dergelijke architectuurplaat kan bijvoorbeeld worden gebruikt om te zien wat de gevolgen zijn als een belangrijke component onderuit dreigt te gaan. Eventueel kunnen op basis hiervan afspraken worden gemaakt over een aanvulling op het Service Level Agreement.

### Infrastructureel beheer

De meeste procesbeheerteams zijn gericht op een bepaalde klant. Er zijn echter ook processen die van belang zijn voor meer klanten tegelijk. Je komt dan op het terrein van de infrastructuur. Thea van Dasselaar geeft leiding aan een van de twee teams die verantwoordelijk zijn voor het infrastructurele procesbeheer.

Thea: "Er zijn platforms waar meerdere klanten gebruik van maken; deze platforms moeten generiek worden beheerd. Wij zorgen voor de dagelijkse processen, het onderhoud, de back-ups en het afhandelen van de incidenten. Ook beheren wij de pakketten die door iedereen worden gebruikt, zoals MS Office en Acrobat Reader. En hetzelfde geldt voor netwerken; die worden ook door alle klanten gebruikt.”

“Bij elkaar is dit een groot aandachtsgebied. Vandaar dat we een opdeling hebben gemaakt in twee teams: centraal (Intel, AIX, Oracle) en decentraal (groupware, netwerken, DB2, OS390, MQSeries en Swift). We hebben ook een eigen klantteam: het klantteam Infrastructuur. Via dat

team komen de opdrachten van de andere klantteams binnen.”

“Verder rapporteren we over de performance en over de schijfruimte. Als we zien dat het gebruik van een bepaalde schijf toeneemt, dan gaan we dat extrapoleren. Als we dan zien dat zo'n schijf over een maand vol zit, hebben we nog tijd om maatregelen te nemen, bijvoorbeeld door extra schijfruimte in te laten bouwen. Door pro-actief te handelen zorgen we voor een ongestoorde dienstverlening.”

### In de breedte werken

Dave: "Het verschil met vroeger is dat de procesbeheerder veel generalistischer te werk gaat. Hij krijgt met veel meer zaken te maken, niet alleen wat betreft componenten maar ook in de contacten met de klant. We werken veel meer in de breedte dan in de diepte.”

Frans: "We worden nu ook veel eerder bij projecten betrokken. Vroeger werd pas in een laat stadium bedacht dat een IT-dienst ook nog beheerd moet worden. Tegenwoordig kunnen we aan het begin van een project al aangeven wat onze acceptatiecriteria zijn, welke hulpmiddelen en documentatie er tijdens het project opgeleverd moeten worden.”

Dave: "Overigens zonder te verzanden in bureaucratie. Een project moet natuurlijk wel zo snel mogelijk en goed mogelijk worden opgeleverd. Maar uiteindelijk is iedereen erbij gebaat dat een systeem goed beheerd kan worden. Als je dat goed regelt, betaalt zich dat later terug in de vorm van een stabielere dienstverlening.”

En als het dan toch een keer misgaat, zijn de 120 medewerkers van Procesbeheer er klaar voor. René: "Ze zijn nu verantwoordelijk voor het hele proces. Ze beschikken over de middelen om de coördinatie te voeren rondom een incident, en om te werken aan een oplossing hiervan.”

*Nico Spilt*

Het zal u niet zijn ontgaan dat sinds enige tijd intensieve acties gestart zijn om de incidentenafhandeling op het gebied van de Infrastructuur te verbeteren. In dit artikel wordt de status beschreven.

Primaire taak van de afdeling PBI is er voor te zorgen dat de systemen beschikbaar zijn, zodat de Fortis-organisatie haar taak kan uitvoeren.

Procesbeheer Infrastructuur (PBI) is verantwoordelijk voor de generieke systemen en applicaties die door een breed deel van de Fortis-organisatie worden gebruikt. Metierspecifieke systemen en applicaties maken hier geen deel van uit. Die vallen onder de verantwoordelijkheid van de procesbeheerder van dat metier.

Door allerlei oorzaken liet de afhandeling van bij PBI aangemelde incidenten te wensen over. Reden voor het managementteam van ISE-OS om extra capaciteit en middelen beschikbaar te stellen, om hier op korte termijn verbetering in aan te brengen. Dit heeft geleid tot de volgende speerpunten:

## 1. Het aantal incidenten terugdringen

Een deel van de incidenten die bij PBI worden aangemeld, kunnen in feite al eerder opgelost worden. De locatieteams nemen een aantal beheerwerkzaamheden voor hun rekening, waardoor PBI gedeeltelijk wordt ontlast en klanten sneller geholpen worden.

Er zijn restricties in voorbereiding omtrent schijfgebruik en restores van bestanden. Hierdoor kan het aantal incidenten significant worden teruggebracht.

Er zijn verbeteringen aangebracht in de restorewerkwijze waardoor dit efficiënter verloopt.

## 2. Het oplossend vermogen van PBI verhogen

Door het inzetten van extra medewerkers is de kwaliteit en de kwantiteit van de bezetting toegenomen. Door middel van overdracht en training-on-the-job wordt voortdurend extra kennis aan de groep toegevoegd. Hiervoor kan een beroep worden gedaan op de expertise zoals die in de ISE-organisatie aanwezig is.

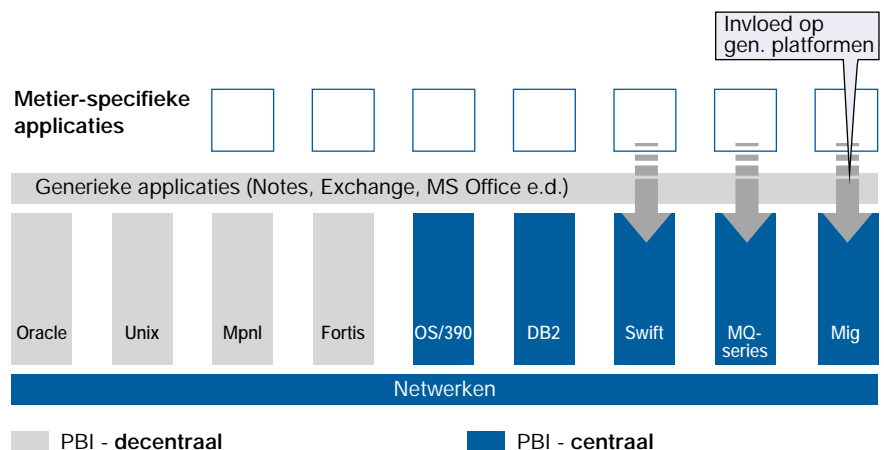
Er is op meerdere manieren extra aandacht geschonken aan het verbeteren van de samenwerking tussen de betrokken partijen. Zo is er regulier overleg met locatieteams en de Service Desk, met de metierspecifieke procesbeheerders, met de klant-

teams, met de expertiseteams en met de afdeling Projecten. Op deze wijze zijn we beter van elkaars werkwijze op de hoogte en zijn we beter in staat onze diensten te verlenen.

Door een betere inzet van de beschikbare tools kunnen incidenten efficiënter afgehandeld worden. Er loopt een onderzoek naar integratie van de twee Tivoli-omgevingen en is een begin gemaakt om de NT-servers onder Tivoli te brengen.

Wat betreft de inzet van TSD (Tivoli Service Desk), zijn nieuwe afspraken gemaakt voor de volledigheid en juistheid van incidentmeldingen.

Er wordt gewerkt aan de totstandkoming van een Service Support Database (SSD) waarin alle relevante informatie beheerd wordt die nodig is om tot een snelle afhandeling van de incidentenstroom te komen. Het gaat hierbij om metierspecifieke informatie, zoals de klantprocessen met hun contactpersonen en telefoonnummers.





### 3. Verdere standaardisering van in te zetten middelen

Zoals eerder gemeld wordt gewerkt aan een effectievere inzet van Tivoli. Verder loopt er een onderzoek naar standaardisatie van MPNL-omgeving die nu nog verschillende standaards kent.

Lotus Notes zal naar het zich laat aanzien worden ondergebracht onder SUN, wat onder de gegeven omstandigheden tot meer stabiliteit en daardoor ook tot verbetering van het beheer moet leiden.

In de procedurele sfeer zijn aanscherpingen geweest met betrekking tot de RFC's (wijzigingsverzoeken):

#### **Geen wijzigingen zonder RFC!**

Dit geldt ook voor projecten en niet-standaardorders (NSO's).

Voordat NSO's in productie genomen kunnen worden, moeten ze getest zijn. Er zijn acties gestart om dit structureel te organiseren conform de reguliere OTAP-methodiek.

#### **Het doel: optimaal functionerende systemen**

Deze acties moeten ertoe leiden dat de incidentafhandeling door Procesbeheer sneller en efficiënter kan plaatsvinden. Het is evident dat hiervoor regels gehanteerd moeten worden. De gebruikers zullen dan ook merken dat aan de ene kant de procedures strakker aangehaald gaan worden, maar dat aan de andere kant incidenten sneller worden opgelost.

De locatieteams zullen meer incidenten onmiddellijk kunnen oppakken en gaan calls op passende wijze

aanbieden. Procesbeheer van het metier zal beter op de hoogte zijn van welke incidenten doorgezet mogen worden naar PBI en welke ze zelf moeten oplossen.

En PBI zelf tenslotte, zal dusdanig toegerust zijn dat ze in staat is de incidentenstroom efficiënt en effectief af te handelen. Daarnaast gaat ze werken aan een structurele inbedding van PBI in de organisatie. Dit alles om er voor te zorgen dat de klant de beschikking heeft over optimaal functionerende systemen waarmee zij haar werk kan doen.

*Albert van Loon, toestel 86615*

# DSDM en het projectproces

In het handboek Advies & Ontwikkeling (A&O) is een beschrijving van DSDM opgenomen. Steeds meer projecten zullen volgens deze aanpak gaan draaien.

DSDM (Dynamic System Development Methodology) is een iteratieve ontwikkelmethode voor informatiesystemen, gestandaardiseerd door het DSDM-consortium (<http://www.dsdm.org>).

Deze methode wordt door het grootste deel van de organisatie nog niet gebruikt. In de komende periode zullen er echter steeds meer projecten gaan draaien die volgens deze aanpak gaan werken. Dit betekent dat medewerkers aan deze projecten zich een

nieuwe ontwikkelmethode eigen moeten maken. Om hier zo goed mogelijk ondersteuning in te geven (naast begeleiding vanuit het E-Centre) hebben wij het DSDM-manual ter beschikking gesteld op i-net. Ook hebben we aangegeven hoe DSDM wordt toegepast binnen FBN.

Het handboek A&O kent zijn oorsprong in de ex-MP-organisatie. Er staat dus ook veel informatie in die betrekking heeft op de aanpak in deze omgeving. Daarnaast staat er een beschrijving in van het projectproces.

Het DSDM-verhaal is feitelijk het eerste initiatief om hier een ISE-handboek van de maken. Er volgen er

meer, zoals MOI (Methode voor het ontwikkelen van Infrastructuur voorheen bekend als E2E), LAD (Lineair Application Development) en het IDD-boek van SPRINT.

Kijk voor meer informatie op het i-net van ISE, onder het menu Organisatie, Development Services. Het handboek Advies & Ontwikkeling kun je vinden onder het menu Procedures.

Reacties en suggesties voor verbeteringen van het handboek kun je mailen naar [loket.psi@nl.fortisbank.com](mailto:loket.psi@nl.fortisbank.com).

*Gilbert Govers, toestel 44450*

# De eerste ervaringen met WebSphere

*Een nieuwe manier van ontwerpen, bouwen en exploiteren.*

*Dat was de boodschap toen de komst van WebSphere werd aangekondigd.*

*Waar staan we nu, een jaar later? Een gesprek met Pep Gallenkamp.*



*Pep Gallenkamp*

Het principebesluit om de WebSphere Productsuite van IBM aan te schaffen is iets meer dan een jaar geleden genomen. Vervolgens is een groep Nederlandse, Belgische en Luxemburgse collega's aan de slag gegaan om hiervoor een passende architectuur, ontwikkelomgeving en infrastructuur neer te zetten. Tevens zijn er verschillende pilotprojecten opgestart, om ervaringen op te doen met deze nieuwe technologie.

In Nederland speelt het E-Centre hierbij een belangrijke rol, de afdeling waar alle developmentactiviteiten op het gebied van internet en intranet zijn geconcentreerd. Wat zijn de ervaringen die men daar het afgelopen jaar heeft opgebouwd? We spraken hierover met Pep Gallenkamp. Een goede aanleiding voor dit gesprek is de nieuwe internetsite van

IPS, die enkele weken geleden live is gegaan (zie pagina hiernaast).

## Meer interactiviteit

Pep: "Het is een heel mooie site geworden, zeker vergeleken met de vorige. Die stond helemaal vol met knipperende dingen en bewegende plaatjes. De nieuwe site ziet er veel rustiger uit en is heel toegankelijk, met een mooie menustructuur. Je bent in maximaal drie klikken waar je wilt zijn."

"Er is ook een stap gezet op weg naar meer interactiviteit met de klant. Je kunt allerlei dingen bestellen, je hypotheek laten uitrekenen en dergelijke. Er zijn nog geen echte koppelingen met achterliggende systemen. Als je nu een aanvraag doet, wordt daar een e-mail van gemaakt die het bedrijf ingaat. Een volgende fase is het automatiseren van dit soort processen. Dan ga je nog meer de kracht ontdekken van Java en WebSphere."

"Je kunt een site natuurlijk op allerlei manieren bouwen. Wij hebben WebSphere gebruikt als uitgangspunt, als solide platform. In WebSphere zitten allerlei tools die je kunt gebruiken. Ook wordt gebruik gemaakt van het contentmanagementsysteem Teamsite van Interwoven; dat is op zichzelf geen WebSphere, maar wordt wel geleverd als onderdeel van de productsuite."

## Internationale samenwerking

"Inmiddels is definitief besloten om met de productsuite door te gaan, zowel in Nederland, België als in Luxemburg. De enige uitzondering is de Java-generator WSBCC, die we voorlopig terughoudend zullen inzetten."

"Het afgelopen jaar heeft de internationale architectenclub eBIACT zich beziggehouden met het ontwerp: hoe ga je met WebSphere om, hoe zet je dat neer, welke regels spreken we met elkaar af. Een heel groot deel van de infrastructuur staat inmiddels, er moet alleen nog een optimalisatieslag plaatsvinden. Dat doen we in fase 2."

"We zijn ooit in Nederland begonnen met een stuk of wat Java-enthousias-telingen. Dat was vijf jaar geleden, en we zijn nu zover dat dit internationaal gebruikt wordt. Daar hebben we als E-Centre een steentje aan bijgedragen. Op dit moment zijn we aan het kijken hoe we het beste internationaal kunnen samenwerken."

## Projecten

Een van de eerste zichtbare resultaten is de al genoemde nieuwe internetsite van IPS Nederland. Een ander voorbeeld is CISI (Customer Information System Intranet), waarvoor het E-Centre een WebSphere-based applicatie heeft gebouwd. Daarnaast loopt een project MCR (Multichannel Contact Registratie); ook daarin speelt WebSphere een centrale rol. En inmiddels is men begonnen met de start van de ontwikkeling van een site voor Private Bank.

Pep: "Deze site moet eind van dit jaar worden opgeleverd. Het gaat om een

internationaal project, waarin Nederland, België en Luxemburg samenwerken. Dat is erg leuk om te doen. We hebben allemaal een wat andere achtergrond, een andere manier van werken, maar ik denk dat we dat heel goed samen kunnen doen. In dit project staat Websphere Portal Server centraal. Dat is een product waarmee je binnen de browser verschillende functionaliteiten tegelijk kunt aanbieden. Vergelijk dat met je desktop, waarop je een aantal applicaties hebt staan. Dat maakt het allemaal veel makkelijker voor de gebruiker.”

“Verder zijn we bezig met IBAQ een Java gebaseerd systeem ten behoeve van de ‘animateurs’ van Euronext. Met behulp van dit systeem zijn zij in staat om aan- en verkooprijzen van effecten te maken.”

#### Volgende versie

“IBM heeft een mooie slag geslagen met WebSphere; ze hadden een behoorlijke achterstand, maar die hebben ze in een jaar of drie ingelopen. WebSphere wordt door veel grote bedrijven gebruikt. Bijna alle banken werken er inmiddels mee, maar ook bedrijven als Albert Heijn en Randstad. Het enige waar het nog een beetje aan schort zijn de opleidingen en de documentatie.”

“Binnenkort gaan we over naar de volgende versie van WebSphere, die nog meer functionaliteit en stabiliteit biedt. Bovendien voldoet die versie beter aan internationale open ‘J2EE’ standaarden.”

“Inmiddels is het E-Centre niet alleen in Amsterdam aanwezig, maar hebben we ook vestigingen in

Rotterdam en Woerden. Als je in een traditionele omgeving werkt valt het niet altijd mee om over te stappen naar een moderne, objectgeoriënteerde omgeving. Maar de mensen vinden het leuk om met WebSphere te werken.”

Nico Spilt

## Internetsite Fortis Bank in nieuw jasje



*Na anderhalf jaar hard werken is sinds 23 april de geheel vernieuwde site van Fortis Bank te bewonderen: [www.fortisbank.nl](http://www.fortisbank.nl). Raakten de klanten op de oude site snel de weg kwijt, deze site is daarentegen eenvoudig en overzichtelijk. Deze vernieuwing ligt in lijn met de koerswijziging die Fortis Bank in april vorig jaar heeft ingezet. Met de nieuwe site kan Fortis Bank haar klanten nog beter van dienst zijn. Klanten kunnen nu niet alleen informatie raadplegen, de site biedt ook mogelijkheden voor het aanvragen van basisdiensten en het verrichten van servicehandelingen. In de loop van dit jaar wordt de site verder uitgebouwd met voor de klant interessante applicaties.*

Bron: IPS/E-commerce

# Piet Beentjes

“Ik voel me heel erg betrokken bij ISE”

*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. In dit tweede artikel geven we het woord aan Piet Beentjes.*

Piet Beentjes: “Ik ben begin vorig jaar via Procam binnengekomen als IT-trainee met een universitaire wiskunde-achtergrond. Toen ik werd voorgedragen als trainee, werd hier door Fortis sceptisch naar gekeken, omdat mijn studie niet direct IT-gereleerd lijkt. Maar na twee gesprekken kreeg ik te horen dat ik mocht komen.”

“Tijdens mijn opleiding heb ik wel kennis gemaakt met IT-aspecten; zo ben ik tijdens mijn afstudeerstage vanuit een wiskundig onderzoek in aanraking gekomen met bedrijfsautomatisering. Ook heb ik tijdens mijn studie en hobbymatig geprogrammeerd in Java. Bij KPN Research heb ik bij Information Services (IS) onderzoek gedaan naar internetgebruik en daar is mijn interesse in de IT ontstaan.”

“Ik heb inmiddels vier opdrachten voltooid bij ISE. Ik ben begonnen

binnen projectleiding, waar ik Fred Hogerheijde heb geassisteerd bij het europroject. Ik heb onder andere een draaiboek geschreven voor het omschakelen van geldautomaten en de logistieke processen daar omheen. Daarna heb ik vier maanden bij het Projectbureau Globe gewerkt. Daar ben ik in aanraking gekomen met Klantteam INV/FMK en de Globedesk die toen werd opgezet. Dat zijn inmiddels goede collega's van mij. Zo heb ik uit iedere opdracht wel iets meegenomen.”

“Mijn derde opdracht was bij het Developmentteam DCI alwaar men behoefte had aan een storingsregistratiesysteem. Ze werkten daar nog met formulieren, maar wilden dat gestructureerd gaan doen, met een systeem. Dat individuele project is stilgelegd omdat men besloot aan te sluiten bij Tivoli Service Desk.”

“In een vierde korte opdracht heb ik



meegewerkt aan de webpilot voor Private Banking. De bedoeling was dat ik hier als testmanager bij betrokken zou worden, maar omdat het een pilot betrof was het moeilijk om testen te definiëren. Uiteindelijk heb ik meer gefunctioneerd als rechterhand van de projectleider. Ook hier heb ik leuke ervaringen opgedaan en een hoop mensen leren kennen.”

“Begin januari is mijn specialisatiejaar begonnen. Ik heb gekozen voor projectleiding. Mijn technische interesse hiervoor werkt voornamelijk in de breedte, niet in één bepaald IT-onderdeel. Bovendien ben ik geïnteresseerd in organisatorische processen. Het hoofd van de projectmanagers - toentertijd Herman Fokker, inmiddels is dat Etienne Gmelich Meijling - was positief over mijn keus. Gedurende dit jaar ben ik nog trainee, maar ik zie mezelf bij het dagelijks werk als een normale werknemer.”

“Na een korte lobby ben ik terecht gekomen bij Klantteam INV/FMK onder service Manager Martijn Krull en PL\* Danny Groenewald. Mijn





keuze is gebaseerd op het feit dat ik het team al goed kende en de contacten tussen service manager, projectleiders, procesbeheerder en de klant zijn heel direct. Bovendien betekent Amsterdam voor mij op het fietsje naar het werk! Om feeling te houden met OS ben ik minimaal 1 dag per week in Woerden.”

“Op dit moment houd ik me bezig met de niet-standaardorders (NSO’s) en wat kleine projecten die in de opstartfase zitten. In de loop van dit jaar hoop ik de kans te krijgen om

mij te bewijzen op grotere projecten. Voordeel van het NSO-traject is dat je heel veel leert, en dat je veel contacten hebt met de klant en met de verschillende uitvoerende partijen. Het overleg met de klant ervaar ik als prettig en leerzaam.”

“Wiskunde vond ik erg leuk, maar ik wil me altijd graag met concrete zaken bezighouden. Ik voel me heel erg betrokken bij ISE. Het traineeship heeft daar erg aan bijgedragen. Ik ken veel collega’s en merk dat ik veelal meer van het bedrijf afweet dan me-

dewerkers die hier al langer zitten.”

“Ik heb geen hobby’s in de IT-sfeer. Ik probeer enkele sporten bij te houden: zaalvoetbal, wielrennen en darten. Daarnaast ga ik veel stappen. Ik ben wel een tijdje bezig geweest met het ontwerpen van websites, maar dat ligt nu stil, dat pak ik later misschien weer eens op. Ik heb in mijn werk genoeg met IT te maken om ‘s avonds lekker met andere zaken bezig te zijn.”

*Nico Spilt*

# Voortgang huisvesting ISE Woerden

**Er wordt momenteel flink verhuisd en verbouwd in Woerden. Een overzicht van wat ons tot juli te wachten staat.**

De herhuisvesting van diverse ISE-disciplines (met name Operational Services) te Woerden verloopt gestaag. Op basis van door het MT van OS geformuleerde uitgangspunten (zoals OS naar Polanerbaan 1, management zichtbaar en verdeeld over het pand, ontmantelen locatie Polanerbaan 13, Operating in computergebouw, beschikbaar komen projectruimtes, hardware naar het computergebouw) is een plan van aanpak gemaakt.

Inmiddels hebben alle medewerkers locatie Polanerbaan 13 verlaten. Een deel van deze medewerkers is tijdelijk in het Tjasker-pand ondergebracht. Tevens zijn in deze locatie enkele projectruimtes beschikbaar gekomen.

Gedurende de maand april is op locatie Polanerbaan 1 de ruimte van het Telecom-team geoptimaliseerd, zijn de Connectivity-teams opnieuw gehuisvest, en is een gedeelte van de Service Desk afgescheiden en

beschikbaar gekomen voor nieuwe bewoners.

Daarnaast zijn diverse acties opgestart voor het ontmantelen van de testruimte op de 2e verdieping en het inrichten van een nieuwe testruimte op een afgescheiden deel van de computerzaal. Nieuwe werkplekken worden ingericht in de oude testruimte (14x) en bij de masterconsoleruimte (6x).

De kamers 04.04 en 00.25 zijn sinds enige tijd als wisselplekken in gebruik. Gezien het tekort aan wisselplekken zal ook kamer 03.47 als zodanig worden ingericht.

We richten ons erop om alle bewegingen gedurende de maand juli af te ronden.

*René van Rijn, toestel 75738*



# Procedures functiewaardering

Na de integratie van de drie banken is verleden jaar ook het functiegebouw van ISE neergezet. Zo'n gebouw vergt onderhoud. Er zullen functies vervallen en nieuwe functies bijkomen. Dit moet zorgvuldig gebeuren. Ook het toekennen van andere functies en promoties aan medewerkers vergt de nodige zorgvuldigheid. Om deze zorgvuldigheid te garanderen zijn procedures opgesteld. Hieronder zijn deze beschreven:

## Wijzigingen in het functiegebouw en de functiewaardering

Bij mutaties in het functiegebouw en de functiewaardering worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Het hoofd ISE draagt de verantwoordelijkheid voor het evenwicht van de waarderingsuitkomsten over de grenzen van de divisies van ISE heen.
- De divisiehoofden zijn verantwoordelijk voor het functiegebouw van hun divisie. Het gaat hier primair om de relatieve rangorde naar zwaarte en om een zuivere toepassing van functiewaardering.
- HRM-ISE adviseert over de inschaling van de nieuwe functie (indiceert) waarbij zij zich baseert op het bestaande referentiemateriaal en maakt de functiekenmerk op in nauwe samenwerking met de betrokken lijnmanagers.
- Het MT-ISE fungeert als toetsingscommissie.
- Het streven is om het aantal functies in relatie tot het aantal functiehouders tot een redelijk minimum te beperken door zoveel als mogelijk te kiezen voor reeds bestaande functies uit het ISE-functiegebouw, voor zover die qua karakteristiek van toepassing verklaard kunnen worden.

### Proces

- De lijnmanager geeft aan dat een nieuwe functie in het functiegebouw ISE wenselijk/noodzakelijk is.
- De lijnmanager vraagt hiervoor toestemming van zijn/haar divisiehoofd.
- Als het divisiehoofd niet akkoord gaat met het opstellen van een nieuwe functie, eindigt het proces.
- Als het divisiehoofd wel akkoord gaat met het opstellen van een nieuwe functie, vraagt de lijnmanager advies en ondersteuning HRM bij het opstellen van de functiekenmerk.

- HRM-ISE geeft op basis van de gesprekken en de beschrijving een inschalingsindicatie af
- De nieuwe beschrijving wordt besproken in het MT-ISE, waarbij de personeelsfunctionaris aanwezig is die de waardering uitgevoerd heeft.
  1. Ingeval lijnmanager en HRM-ISE overeenstemming hebben over het niveau van de functie, wordt e.e.a. ter bekrachtiging door het divisiehoofd voorgelegd aan het MT-ISE.
  2. Ingeval lijnmanager en HRM-ISE, na wederzijds overleg geen overeenstemming over het geïndiceerde functieniveau krijgen, wordt e.e.a. door het betreffende divisiehoofd voorgelegd aan het MT-ISE dat op basis van aangevoerde argumentaties, een definitief besluit neemt.
- Het besluit van het MT/Toetsingscommissie wordt voorgelegd aan HRM-centraal, waar zo nodig nog een toetsing wordt uitgevoerd. HRM centraal kijkt naar consistente toepassing van de functiewaarderingssystematiek binnen de gehele Fortis Bank.
- Hierna wordt de betreffende functie opgenomen in het FBN-functiegebouw.
- HRM-ISE muteert het bestand functiegebouw ISE.

## Functiewijziging (van medewerkers)

Uitgangspunten die gelden bij het toekennen van nieuwe functies aan medewerkers zijn:

- de verantwoordelijkheid ligt bij de lijn;
- HRM-ISE adviseert de lijn;
- Er wordt uitsluitend gebruik maken van functies uit het functiegebouw van ISE;
- De onderlinge verhoudingen bij het toekennen van functies moeten in evenwicht zijn.

### Proces voor functies tot en met functiegroep 8

- De direct leidinggevende schrijft een voorstel met argumentatie voor het toekennen van een andere functie.
- Deze leidinggevende bespreekt dit voorstel met zijn/haar personeelsfunctionaris. Deze adviseert.
  1. Als dit een negatief advies is dan gaat dit beargumenteerde advies met het voorstel van de leidinggevende naar de fiatteur (= de naast hogere leidinggevende).
  2. Is dit een positief advies dan gaat dit met het voorstel naar de fiatteur.



# functiewijzigingen/promoties

- Fiat van de naast hoger leidinggevende.
- Administratieve uitvoering door HRM.

## Proces voor functies in functiegroepen 9 en 10

Als hierboven, alleen de fiatteur is altijd de divisie manager.

## Proces voor functies in functiegroepen hoger dan 10

Als hierboven, echter twee fiattingsslagen:

- de divisie manager;
- daarna nog een fiat van het hoofd ISE.

Vervolgens de uitvoering door HRM.

Daarnaast is het van belang te weten dat promoties alleen kunnen plaatsvinden per 1 januari of per 1 juli van enig jaar. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt hiervan afgeweken.

Mocht je vragen hebben over het proces van functiewaardering, dan kun je hiervoor terecht bij je personeelsfunctionaris.

*Yvette Straver, toestel 78709*

## Persoonlijke effectiviteit en effectief leidinggeven

In juni 2002 gaan de trainingen Persoonlijke Effectiviteit en Effectief Leidinggeven weer van start. Op hoofdlijnen blijft de inhoud van deze trainingen gelijk. Wel is er nu extra aandacht voor de verankering van hetgeen geleerd is met het dagelijkse werk.

Zo vindt er nu voorafgaand aan de training altijd een intakegesprek plaats tussen de personeelsfunctionaris, leidinggevende en medewerker. Het is de bedoeling dat in dit gesprek duidelijk wordt welke ontwikkeldoelen meegenomen worden in de training. Deze

leerdoelen worden na dit gesprek door medewerker en lijn geformuleerd.

Na de training hebben medewerker en leidinggevende weer een gesprek. De medewerker bespreekt hierin de praktijkvoornemens die hij/zij heeft geformuleerd. Deze kunnen eventueel worden meegenomen in een Persoonlijk Ontwikkelplan of doelstellingen.

Verder krijgt het onderwerp "omgaan met verandering" in beide trainingen meer accent. Een nieuw onderwerp bij de training Effectief Leidinggeven is "cultuurverschillen tussen Nederland en België".

Meer informatie over deze trainingen vind je op het i-net van ISE onder het menu Personeel.

*Yvette Straver, toestel 78709*

### BROKKE & KRUKKE

HELLEN ZICH AAN VOOR DE CURSUS  
PERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT

EN TOEN HADDEN WE  
BEST WEL ZOIETS VAN...

... DAT WE ONZEKER NAAR  
ONZELF TOE WAREN



# Korte berichten

Bron: i-net ISE



## Oprichting personeelsvereniging Woerden

Op 22 april is besloten tot oprichting van de PV Fortisbank regio Woerden. Een groep collega's is bezig met het samenstellen van een voorlopig programma van activiteiten. Ook moet nog de contributie worden bepaald en formeel bevestigd door de eerste Algemene Ledenvergadering.

De leden van de Personeelsvereniging Fortis NL hebben onlangs een brief gekregen over de "ontvlechting" van deze vereniging. In deze brief zijn enkele keuzemogelijkheden aangegeven, echter niet dat je ook lid kunt worden van de nieuwe PV Woerden. Inmiddels hebben ongeveer 100 collega's zich aangemeld voor deze personeelsvereniging in oprichting. Overigens kan iedereen zich aanmelden, dus ook collega's uit andere locaties. Het streven is om voor 1 juli een oprichtingsvergadering te organiseren.

Aanmelden is mogelijk via het gele formulier dat begin april in Woerden is verspreid, of door een e-mail te sturen naar Eef Goes.

## HRM Woerden

Medewerkers van Operational Services kunnen alle vragen en opmerkingen over HRM-aangelegenheden mailen naar [loket.hrm.woerden@nl.fortisbank.com](mailto:loket.hrm.woerden@nl.fortisbank.com). Om je vraag zo snel en efficiënt mogelijk te behandelen, verzoeken wij je om in de tekst je sectioncode of afdeling te noemen. De medewerkers van HRM Support zijn inmiddels verhuisd naar kamer 04.06 aan de Polanerbaan.

## Opleidingen

Begin dit jaar zijn de taken van ISE Opleidingen overgedragen aan de afdeling HRM van Fortis Bank. Daar kun je dus terecht voor adviezen over opleidingen en ontwikkeling, en voor de contacten en contracten met opleidingsinstituten. Je wordt dringend verzocht om geen oude opleidingsformulieren meer te gebruiken. Hierop staat namelijk niet het juiste adres en niet het juiste faxnummer. De juiste formulieren zijn te vinden op het i-net van ISE, onder het menu Personeel.

## Registratie vakantiedagen

Wettelijk is het verplicht om bij het opnemen van vakantiedagen - en ook bij de verjaring van vakantiedagen - te werken met 'first in/first out'. De oudste vakantiedagen worden dus geacht als eerste opgenomen te worden. Dit betekent dat als iemand nog vakantie-rechten heeft van vóór 2002, deze eerst worden aangesproken, voordat de rechten van 2002 worden opgenomen. Teneinde een goede registratie te verkrijgen, zal binnen Fortis Bank een centraal registratiesysteem gebouwd worden. Hierover zal te zijner tijd worden gecommuniceerd door HRM Fortis Bank.

## Afwezigheid boeken in Timesheet

Er zijn verschillende regelingen waar je afwezigheid op kunt boeken. In de "Zorg- en vrijetijdwijzer" kun je bepalen welk soort afwezigheid je gebruikt en hoe je dit in Timesheet boekt. Kijk op het i-net van ISE onder het menu Timesheet / Hoe werkt het / Afwezigheid boeken.

## Benoemingen

### OS sector Projects

Etienne Gmelich Meijling heeft in april de rol van hoofd van de afdeling Project Management overgenomen van Herman Fokker. Dit betekent dat Etienne nu zowel leiding geeft aan de afdeling Project Management als aan de afdeling Project Resources binnen de sector Projects.

Herman Fokker richt zich nu volledig op de implementatie van de kanteling OS. Dit betreft onderwerpen als het inregelen van de processen, het invullen van de procesmethodiek en het opleiden en coachen van de (junior) projectleiders.

### Development Services

Robert van Breemen is teamleider Midrange Support geworden, terwijl Peter van 't Hof de leiding van het onderdeel DBA van Mainframe Support op zich heeft genomen.

Op het i-net van ISE zijn de volledige organigrammen van OS en Development te vinden. Kijk onder het menu Organisatie.

## Vacatures

Begin mei zijn de volgende interne vacatures bij ISE bekendgemaakt:

- Programmer DCI (standplaats Amsterdam)
- Application Engineer DCI (standplaats Amsterdam)

Kijk voor meer informatie in de vacaturebank op i-net. Alle interne vacatures bij Fortis worden langs deze weg gepubliceerd. Er wordt geen papieren vacaturekrant meer verspreid.



## Nieuwe bedrijfsarts Woerden



Sinds begin mei heeft ISE Woerden heeft een nieuwe bedrijfsarts. Dit is Ad van Heijst, die als bedrijfsarts

werkzaam is bij de Arbodienst in Rotterdam. Voortaan valt Woerden dus onder de vestiging Rotterdam.

Het spreekuur van de bedrijfsarts is iedere dinsdagmiddag vanaf 13.30 uur op de Polanerbaan.

Afspraken voor dit spreekuur kunnen worden gemaakt via het secretariaat van de Arbodienst in Rotterdam, toestel 13556.

De vroegere bedrijfsarts, Warja Veenstra, blijft betrokken bij de Utrechtse vestiging van de Arbodienst. Langs deze weg wil zij iedereen bedanken voor de prettige samenwerking in de afgelopen jaren.

## Voorstel nieuwe Fortis Bank-CAO

FNV Bondgenoten heeft na raadpleging van haar leden voorstellen voor de nieuwe cao voor Fortis Bank Nederland geformuleerd. De onderhandelingen hierover vinden op dit moment plaats. Zie voor meer informatie de site van FNV Bondgenoten op Infonet.

## Nieuw telefoonnummer Security Management

Voor vragen over autorisaties en key management hanteert Security Management voortaan één telefoonnummer voor heel Fortis Bank in Nederland. Dit nummer is 85888. Medewerkers die niet intern kunnen bellen, gebruiken het volledige nummer (030) 2785888. Verkort bellen via GRIP is niet mogelijk.

Kijk voor meer informatie op de site van Security Management op het i-net van ISE. Je vindt deze site onder het menu Dienstverlening.

Voor vragen over het resetten van wachtwoorden kun je terecht bij je locatieteam.

## Fortis OBAM belegging tegen personeelskorting

GroeiVermogen heeft een nieuw beursgenoteerd beleggingsproduct geïntroduceerd: het Fortis OBAM Garantiecertificaat. Fortis-medewerkers kunnen hierop inschrijven met een aantrekkelijke korting. Begin mei hebben zij een brochure thuisgestuurd gekregen. Je inleg moet vóór 29 mei bij GroeiVermogen gestort zijn. Kijk voor meer informatie op de Infonetsite van Fortis Investment Management.

## Online Banking de markt op

Van de 6000 personeelsleden die de mailing ontvangen hebben voor Online Banking, hebben 2000 de formulieren teruggestuurd. Een groot deel daarvan is inmiddels actief. De reacties van de medewerkers op het pakket zijn positief. Online Banking wordt nu ook ter beschikking gesteld aan de klant.

*Bron: i-net IPS (Extraforte).*

## Jaaroverzicht Fortis Foundation

Fortis Foundation Nederland komt eind mei met haar eerste jaaroverzicht uit. Dit verslag geeft een beeld van alle activiteiten die in 2001 hebben plaatsgevonden. Maar liefst 1893 medewerkers hebben zich in dat jaar ingezet voor maatschappelijke doelen.

Om onnodig hoge kosten en papierverspilling tegen te gaan krijgt niet elke medewerker een eigen exemplaar. Gemiddeld zal er ongeveer 1 exemplaar per 3 medewerkers verspreid worden. Het is de bedoeling dat de exemplaren binnen de teams/afdelingen rouleren.

In juni komen wij met een nieuwe nieuwsbrief uit. Hiervan ontvangen alle medewerkers een exemplaar. Bezoek ook eens onze site op Infonet.

*Merel van Dijk,  
Fortis Foundation Nederland*

## Ondernemingsraad

In de OR-vergadering van 16 mei zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

Crossborder integratie. Begin dit jaar deelde bestuursvoorzitter Herman Verwilt onder de noemer 'no time to waste' mee, dat de bank zijn activiteiten op het gebied van mid- en back-office in de schijnwerper plaatst. Onderzocht wordt of bepaalde activiteiten niet beter, efficiënter en internationaal kunnen worden georganiseerd. Als Fortis Bank die kant op gaat, wenst de ondernemingsraad de mogelijkheden te behouden om nationaal en internationaal zijn invloed te kunnen blijven uitoefenen.

Eindtoets arbeidsvoorwaarden. In de afgelopen maanden zijn de laatste harmonisatievoorstellen op het gebied van zogenoemde secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden (hetgeen grotendeels vastligt in de Personeelsgids) behandeld. De werkgroep CAO/ Arbeidsvoorwaarden van de OR heeft, op basis van wat nu is bereikt, een eindtoets gemaakt. Daarin beschrijft de werkgroep welke afspraken uit het overleg nog open staan en hoe de 'plussen en minnen' uit het pakket eruit zien. Bovendien formuleert de werkgroep enkele conclusies. Het geheel wordt aan de OR voorgelegd.

Verder heeft de OR gesproken over de adviesaanvraag Control & Support (ISE).

*Kijk voor meer informatie op de OR-site op Infonet.*



# Telefoongids

Zorg ervoor dat je gegevens in de telefoongids kloppen. Mutaties kun je zelf doorgeven. Als je wilt, kun je ook je pasfoto in de gids laten opnemen.



Het meest geraadpleegde onderdeel van i-net is de interne telefoongids. Het is belangrijk dat de inhoud van deze gids overeenstemt met de werkelijkheid. Sta je verkeerd in de gids, dan loop je het risico dat je post gaat rondzwerfen of dat mensen jou telefonisch niet kunnen bereiken. Ook is het storend als in de gids een verkeerde afdeling bij jouw naam vermeld staat.

## Mutaties doorgeven

Mutaties in de telefoongids kun je zelf doorgeven. Je kunt dit heel eenvoudig doen door je eigen vermelding in de gids op te zoeken en dan op 'Mutatieformulier' te klikken. Vervolgens kun je de gewenste mutaties opgeven.

Let er bijvoorbeeld op of je bij het juiste bedrijfs onderdeel bent

ingedeeld. In de gids is de organisatiestructuur van Information Services opgenomen, zodat je eenvoudig kunt aangeven bij welke afdeling je werkt. Je vindt deze afdelingen onder het bedrijfs onderdeel 'Fortis Bank/ISE Nederland'. De naam van een eventuele subafdeling kun je zelf intikken.

## Met je foto in de gids?

In de telefoongids zie je bij veel collega's een foto staan. Wil jij ook met je foto in de gids, neem dan contact op met de afdeling Communicatie van ISE.

De voorkeur gaat uit naar digitale foto's in jpg-formaat, afmeting 80 x 100 pixels. Zonodig passen wij het formaat aan. Mail je foto naar [loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com](mailto:loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com).

Beschik je niet over een digitale foto, dan kunnen wij een gewone foto voor je scannen en in de gids plaatsen. Stuur je foto naar huispost W03.03.18. Schrijf achter op de foto je naam en huispostcode. De foto krijg je natuurlijk weer terug.

Foto's kunnen alleen worden geplaatst als je personeelsnummer in de gids is vermeld. Is dat nog niet het geval, geef dan een mutatie door, zoals hierboven is beschreven. Dat personeelsnummer moet uit 8 cijfers bestaan; gebruik zoveel voorlooptekens als nodig om tot 8 cijfers te komen (bijvoorbeeld 00000764).

Mutatieformulier Interne communicatiegids Fortis Nederland

Op dit scherm kunt u wijzigingen opgeven voor de telefoongids. Achter elk veld vindt u tussen haakjes de actuele gegevens.

Op vrijdag 6 maart is de telefoongids uitgebreid met de geluiscoderetabel en de kantrentabel. Hierdoor is het mogelijk dat de Lokatie niet (meer) goed wordt vermeld. Controleer de Lokatie en pas hem eventueel aan.

Datum ingang (dd/mm/yy)		
User ID		(1848P)
Personaalnummer		(00000764)
Telnetnr		
Voorletters		(NL)
Voornaam		(Nic)
Voornamewijk		
Achternaam		(2010)
M/V	<input checked="" type="checkbox"/> M	
E-mailadres		(nic.2010@nl.fortisbank.com)
Bedrijfs onderdeel / Niet	<input checked="" type="checkbox"/>	(Fortis Bank/ISE Nederland)
Afdeling		(HRM/O&O/Communicatie)
Subafdeling		(Communicatie)
Functie		(Communicatie)
Telefoonnummer		
Groepsnummer		



## Nieuwe fietsenstalling Tjasker

Op 1 mei is met een kleine plechtigheid de nieuwe fietsenstalling bij het Tjaskerpand in Woerden geopend. Dit als aanvulling op de te kleine stalling aan de achterkant van het gebouw.

Fortis bevordert graag het fietsgebruik voor woon/werkverkeer van medewerkers. Dit is niet alleen gezond maar ook beter voor het milieu. Er zijn zelfs douches beschikbaar om toch fris achter het bureau te kunnen zitten.

Met de ingebruikname van de nieuwe fietsenstalling is het niet meer toegestaan om fiets of motor bij de ingang van het pand te parkeren.

# Automatiseringscommissie

## 10 april 2002

door Piet van Holst

In elke AC-vergadering wordt de status besproken van de projecten waarbij ISE betrokken is. In de vergadering van 10 april is onder andere gesproken over de FCO-projecten (DRA en Fatima). Er zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop de aan deze projecten te besteden uren worden doorbelast. Verder passeerden alle onderhanden projecten de revue. Over het algemeen kan worden vastgesteld dat deze voor spoedig verlopen. Tijdens de volgende AC-vergadering zal Ton Hagens de besluitvorming rond WebSphere toelichten.

Martijn den Ouden gaf een presentatie over de kostentrends van Information Services over de periode 1999-2001. Mede naar aanleiding van deze presentatie zijn enkele afspraken gemaakt over een verbeterde opzet van de facturen. Ter illustratie van de kostenvermindering zal de ontwikkeling in uurtarieven over genoemde periode in beeld worden gebracht.

Bert Schoenmakers lichtte de ontwikkelingen rond de cross-border aanpak van ISE toe. ISE Nederland staat positief tegen cross-border werken.

Aandacht behoef de structuur voor samenwerking met de businesslines en het maken van afspraken omtrent jaarplannen, financiële rapportage en voortgangsrapportages.

Vanuit de AC wordt opgemerkt dat de besluitvorming over projecten, op basis van een projectdefinitie, soms traag verloopt. Besloten wordt rond juli 2002 de projectdefinitie-aanpak te evalueren.

# Personalia

bron: HRM Information Services

## In dienst

1 april 2002

Marco Rommelse,  
Expertiseteams / Connectivity

1 mei 2002

Rudi van Lopik,  
Development / Investment Banking  
Jeffrey van Toledo,  
Locatieteam Blaak

1 juli 2002

Yvonne van den Goorbergh,  
Development / DCI

## Uit dienst

1 april 2002

Jeroen Kuipers  
(overgestapt naar Merchant Banking)  
Aad Sips (leeftijdsverlof)



1 mei 2002

Gerard van der Meer (leeftijdsverlof)  
Wim Smink  
Marcel de Wolf (overgestapt naar  
Facility Management) (rectificatie)

21 mei 2002

Koos Verweij

1 juni 2002

John Peters (leeftijdsverlof)  
Jan Papenhove (leeftijdsverlof)

Iwan van Zanten (leeftijdsverlof)  
Hakan Caliskan  
Coen Hilgersom (leeftijdsverlof)

## Jubilea

1 mei 2002

Henk van Krevel, 12½ jaar  
Edwin van Rossum, 12½ jaar

1 juni 2002

Loek Bles, 12½ jaar  
Gerrit Broeren, 40 jaar  
Ben Mannem, 25 jaar  
Robbert Melgers, 12½ jaar

20 juni 2002

Rob de Hilster, 25 jaar

## Geboren

25 april 2002

Troy Sverre, zoon van Rick en  
Jaqueline Craanen-Veldhuizen

7 mei 2002

Tjeerd Pieter, zoon van Peter Mol en  
Annelies van der Griend

## 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 10 juni 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.

# Opvolging Piet van Holst

Piet van Holst heeft medegedeeld dat hij ISE en Fortis Bank per 1 juli gaat verlaten. Hij gaat zijn carrière bij BNG (Bank Nederlandse Gemeenten) voortzetten als IT-directeur. Wij bedanken Piet voor zijn bijdrage en inzet. Als zijn opvolger zal Kees Heijnen worden benoemd. Verdere details hierover volgen in de maand juni.

*Bert Schoenmakers, namens MT ISE*



Piet van Holst



Kees Heijnen