

## In dit nummer:

- 1 Kees Heijnen over de vorming van Application Management
- 2 Wim de Wit: We willen HR dichter bij de klant brengen
- 4 Semantiek boven syntax: de kracht van het semantische web
- 5 Uit onze mailbox
- 6 Basis gelegd voor nieuw information warehouse IPS
- 7 Succesvolle upgrade IDMS
- 7 Brandgevaarlijke pc's na mislukte spionage
- 8 Het dossier Hannes de Knipper
- 10 Afgeronde projecten en mijlpalen
- 11 PC Banking en Multicash stilgelegd
- 12 Multi Channel Contactregistratie opgeleverd
- 13 Het vertrek van een pionier
- 13 ISE mede-eigenaar Berenbos
- 14 Taakverdeling personeelsadviseurs. Mutaties salarisadministratie. Kostenplaatsen en secretariaten Infrastructure.
- 14 De eerste wielklem in Woerden
- 15 Dan liever de lucht in...
- 15 Doorkanteling van het dedicated team Infrastructure Merchant Bank
- 16 Personalia
- 16 Colofon



**FORTIS  
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Kees Heijnen over de vorming van Application Management

## Van drie naar twee divisies

**In mei gaf Kees Heijnen op drie locaties een presentatie over de voorgenomen samenvoeging van Development en Strategisch Account Management. Uit deze samenvoeging zal de nieuwe divisie Application Management ontstaan. Samen met Infrastructure (het vroegere OS) zal Information Services dan bestaan uit twee divisies, met daarnaast enkele stafafdelingen.**

Deze organisatieveranderingen hebben alles te maken met het globaliseringsproces binnen Fortis Bank. De ISE-organisatie moet zich hierop aanpassen. Over de veranderingen binnen ISE Nederland is langdurig gesproken, aldus Kees Heijnen. Wij kenden drie divisies: SAM, Development en OS, terwijl men er in België en Luxemburg twee heeft. Beide systematieken hebben hun voor- en nadelen. Uiteindelijk is er voor gekozen om de Nederlandse organisatie aan te passen aan die in de twee andere landen.

### Global ISE-organisatie

Deze aanpassing is onderdeel van een harmonisatieproces dat steeds verder zal gaan, en dat uiteindelijk zal leiden tot een volledig geïntegreerde global ISE-organisatie. Aan het hoofd van die organisatie staat een managing director: Jean-Pierre Cardinael.

Er zijn twee ondersteunende stafafdelingen die rechtstreeks aan de managing director rapporteren: dat zijn het Project Management Office (PMO) en het Budget and Reporting Office (BRO). Verder zijn er twee divisies: Infrastructure en Application Management.



- Infrastructure is ingedeeld naar technische domeinen, waarvoor een Global Technology Manager (GTM) functioneel verantwoordelijk is. De hiërarchische verantwoordelijkheid is in elk van de drie landen neergelegd bij een Local Technology Manager (LTM). Een GTM is altijd tevens LTM in zijn eigen land.
- Application Management kent een vergelijkbare constructie, alleen is deze divisie ingedeeld per business

line. De functionele verantwoordelijkheid ligt bij een Global Information Manager (GIM), terwijl de hiërarchische verantwoordelijkheid in elk van de drie landen is neergelegd bij een Local Information manager (LIM). Een GIM is altijd tevens LIM in zijn eigen land.

### Local Information Managers

Op dit moment is Development ingericht naar systemen en techniek, en vervolgens gegroepeerd naar business line. SAM is hoofdzakelijk ingericht naar business line. Het goede van die twee willen we behouden, aldus Kees Heijnen.



In de voorgestelde nieuwe organisatie willen we dat ene aanspreekpunt behouden. Dat betekent dat de LIM - de samenvoeging van Developmentmanager en Strategisch Accountmanager - degene is die op managementniveau communiceert met de business. De LIM van IPS communiceert dus met het MT van IPS.

De klantteams blijven als fenomeen bestaan, maar de samenstelling zal wijzigen, omdat het aantal functies teruggaat van drie naar twee. Per businessline wordt bekeken wat de meest wenselijke nieuwe samenstelling is. De kern zal bestaan uit een Service Manager en een LIM, in een aantal situaties aangevuld met anderen.

De leiding van de divisie Application Management komt in handen van Kees Heijnen. De beoogde Local Information Managers zijn: Rolf Rovers (MEC/Credits), Patrick Huis in 't Veld (IPS), Louis Smulders (A&P), Rob Heijne den Bak (Private Bank), Paul

van der Putten (Merchant Bank), Jos Vallinga (Information Bank), Wim Hut (Security Service Center), Henk Kutterink (Corporate Control & Accounting) en Joop de Vries (Staven).

### Ontwikkelteams

Onder de LIM's opereren teammanagers. Deze geven leiding aan de verschillende ontwikkelteams. De teammanagers worden daarnaast ook aanspreekpunt voor de business. Dat betekent dat ze een andere rol krijgen dan nu: meer extern gericht.

Daarnaast worden er generieke teams gevormd, die verantwoordelijk zijn

voor teamoverstijgende taken, zoals budget, facturering, planning, afdelingsadministratie, projectmanagement van grote projecten. De generieke teams rapporteren aan een LIM.

De indeling van de ontwikkelteams blijft grotendeels behouden. Uitzonderingen hierop zijn Information Bank, waar een nieuw team Prime Funds Solutions (PFS) wordt gevormd, en Corporate Control & Accounting (CCA), waar een extra team wordt gevormd omdat de huidige situatie (één team verspreid over twee locaties) onwenselijk is.

### Andere wijzigingen

Verder zullen er enkele wijzigingen worden doorgevoerd die niet rechtstreeks een gevolg zijn van de integratie van SAM en Development. Dit betreft de positie van de Development Experti-

se Teams (waarvan een deel wordt overgeheveld naar Infrastructure), de positie van het DTS-team, en de taken van Architecture & Strategy.

Het team Concernprojecten, dat voornamelijk was opgezet voor de migratieprojecten, verdwijnt.

Elk team op locatie zal een eigen teammanager krijgen. Zo zal het team OPS van A&P wordt gesplitst in twee zelfstandige teams: Betalingsverkeer Rotterdam en Betalingsverkeer Woerden.

Bij de lopende herhuisvestingsplannen in Amsterdam en Rotterdam wordt rekening gehouden met de beoogde nieuwe organisatiestructuur. Voor wat betreft de secretariaten is besloten dat er per locatie een secretariaat zal zijn, waarvan de capaciteit wordt afgestemd op de omvang van de betreffende afdelingen.

### Resterende activiteiten

Het proces heeft lang geduurd; te lang volgens een aantal mensen. Maar er waren veel gesprekken nodig, we moesten zorgvuldig te werk gaan. Er resteren nog een aantal activiteiten, zoals het afronden van de adviesaanvraag aan de OR\*) en het voorbereiden van de mutaties in de diverse administraties. Nadat de OR advies heeft uitgebracht, kunnen die administraties worden aangepast. Dat is veel werk, want de systemen zijn nog niet zo flexibel en organisatieafhankelijk als we zouden willen.

Voor de meeste medewerkers van SAM en Development zal er weinig veranderen. De taken van de teammanagers zullen zoals gezegd anders, breder worden. Verder zullen er misschien enkele functienamen veranderen. Ook de taakverdeling tussen de teams zal niet of weinig veranderen. Het is wat dat betreft dus een beperkte reorganisatie.

In mijn perceptie zal er een hechtere samenwerking ontstaan dan er op dit moment al is tussen SAM en Development, aldus Kees Heijnen.

*De sheets van de presentatie van Kees Heijnen staan op i-net ISE, onder het menu Actueel.*

Nico Spilt

\*) De OR-commissie ISE heeft eind juni een concept-adviesaanvraag gekregen

# We willen HR dichter bij de klant brengen

Wim De Wit is begin dit jaar benoemd tot cross border personeelsmanager voor ISE. Hij is verantwoordelijk voor HR-onderwerpen die spelen bij ISE Nederland, België en Luxemburg. Daarnaast heeft hij vanuit HR Fortis Bank een aantal andere taken.

Wim de Wit spreekt met een duidelijk Vlaamse tongval: “Ik heb een perfect Nederlandse naam, maar zodra ik mijn mond open doe val ik door de mand! Ik ben geboren in Mechelen; sinds een jaar of acht woon ik in Brussel. Ik heb gestudeerd in Antwerpen, Brussel en Gent. Aan de universiteit van Gent heb ik mijn Master HR gehaald. Ik ben mijn carrière gestart in '94 bij Coopers & Lybrand, dat in 1998 fuseerde met Pricewaterhouse. Naast een eveneens heel interessant fusieproject ben ik er actief geweest binnen bijna elk domein van HR, om er uiteindelijk door te groeien tot HR Manager voor België.”

“Begin dit jaar ben ik bij Fortis gestart. Binnen HR wil men toe naar een ‘one company’ concept, wat wil zeggen dat men wil harmoniseren, zowel cross border als cross metier. Harmonisatie dient verstaan te worden als het naar elkaar toegroeien, de beste dingen van elkaar overnemen en waar zinvol of noodzakelijk volledig dezelfde dingen doen op dezelfde manier. Ook wil men proberen HR dicht bij de lijn te brengen. Dat waren dingen die me aanspraken bij Fortis.”

“Het is de bedoeling om HR dicht bij de klant te brengen. Als ik naar ISE Nederland kijk, dan zitten we al heel erg in een decentrale HR-organisatie. Fortis is een product van een aantal fusies. We gebruiken wel allemaal dezelfde naam, maar er is nog te weinig ‘one company’ gevoel. Er zijn verschillen tussen Nederland, België, Luxemburg en andere landen. Dat is ook geen probleem. In tegendeel: ik denk dat dat zeer sterk een verrijking kan zijn. Maar het is wel belangrijk dat je pro-



*Wim De Wit woont in Brussel. Voor zijn werk is hij door de week in België, Nederland en Luxemburg. In het weekend is hij vaak in Parijs, bij zijn vriendin die daar werkt als architect. Hij is veel tijd kwijt aan zijn werk en aan reizen, maar Wim probeert nog wel een beetje aan sport te doen: badminton en lopen. En hij is erg geïnteresseerd in cultuur, hij gaat heel graag naar theaters in Brussel en Parijs.  
Wim: “Ik woon in de stad en ik vind het geweldig om daar in rond te lopen. Niet om te winkelen, maar om dingen te ontdekken. Verder probeer ik een sociaal leven op peil te houden met mijn Nederlandstalige en Franstalige vrienden in België.”*

beert één lijn aan te houden, ook op het gebied van HR, dus dat je niet op drie of vier plaatsen het warm water gaat uitvinden.”

## De groenen, roden en gelen

“Als je de kwaliteit van de HR-dienstverlening wilt verbeteren, dan wil dat eerst en vooral zeggen dat je mensen moet hebben die de business kennen.”

“Je kunt geen HR doen vanuit een ivoren toren. Je moet op de vloer zijn, je moet bij je interne klant zijn om te verstaan wat precies zijn noden zijn. Dat is de rol van wat wij binnen HR de ‘groenen’ noemen: de Business HR-units, die cross border zijn georganiseerd met teams per land. Deze worden ondersteund door de ‘roden’. Dat zijn de Shared HR-units, die zich per land bezig houden met de voor dat land specifieke HR-materies, veelal de juridische en administratieve aspecten van HR, alsook de specifieke processen eigen aan elk land. De shared HR-units kunnen eigenlijk beschouwd worden als interne service providers naar de Business HR-units toe.”

“Dan heb je nog een derde blok. Dat zijn de ‘gelen’, die zich bezighouden met alles

wat te maken heeft met strategie. Strategie op het gebied van talent, van beloning, op het vlak van sociale relaties en zo verder. Dit zijn de zogenaamde competence centers. Zij krijgen input vanuit cross border steering committees. De bedoeling is om een globale HR-strategie te ontwikkelen op basis van de business-strategie van Fortis. Het is niet de bedoeling om daar een eenheidsworst van te maken, je moet niet gaan harmoniseren enkel en alleen omdat dat zo mooi is.”

“Ik geef leiding aan de HR-teams in Brussel, Nederland en Luxemburg. Ik probeer minstens één dag per week in Nederland te zijn, meestal in Woerden. Af en toe ben ik ook in Rotterdam en Amsterdam. Eigenlijk is dat soms nog te weinig, want hier zit een belangrijke populatie. Omdat ik niet full time in Nederland kan zijn, ben ik heel gelukkig dat ik kan terugvallen op een sterk team van personeelsadviseurs onder de vleugels van Riet van der Vliet, die zorgt voor de coördinatie. De samenwerking loopt geweldig prettig.”

#### Strategische partner

“Er moeten dingen veranderen. Als we kijken naar de cross border HR-dienstverlening aan onze eindklanten, bijvoorbeeld op het vlak van administratieve aspecten, dan scoren we behoorlijk en komen we meestal tegemoet aan de verwachtingen die men van ons heeft.

Maar we zouden veel meer een strategische partner moeten zijn, een business partner voor onze interne klant.

Dat vraagt ten eerste dat je de klant en zijn noden goed kent, maar ook dat je hem een oplossing kunt bieden.”

“Ook op het gebied van veranderingsprocessen zouden we ondersteuning kunnen leveren. Zeker ook binnen IT, omdat de menselijke component daar zeer sterk is. De mensen zijn onze ‘assets’. Onze eerste prioriteit is dat we de mensen en de business leren kennen, en dat we een link maken tussen het HR-management en het IT-management.”

“Een tweede prioriteit is de cross border-integratie van tools en technieken. Die zijn we nu aan het inventariseren en die willen we proberen te integreren daar waar het zin heeft. Bijvoorbeeld op het gebied van selectie, beoordeling, opleidingen, competentie-management, en het omgaan met high potentials.”

“De ultieme betrachting van elke HR-manager zou moeten zijn om zichzelf overbodig te maken. De voornaamste HR-manager is voor mij de direct eidinggevende. HR dient er enkel en alleen te zijn om ondersteuning te geven daar waar nodig, om een passend kader aan te reiken en om de nodige tools ter beschikking te stellen. HR dient uiteraard daartoe zijn technische competenties ten

dienste te stellen van het lijnmanagement en een klankbord en adviseur te zijn.”

#### Werken aan een open klimaat

“Met Yvette Straver heb ik een assesment gedaan over de culturele verschillen tussen België en Nederland. Dat was super geestig. Ik denk dat we veel van elkaar kunnen leren. We moeten elkaar leren begrijpen en voor elkaar open staan. Nederland is voor mij een boeiende omgeving die voor een stukje aansluit bij de organisatiecultuur waar ik uit kom. Ik geloof sterk in een overlegmodel waarin mensen de mogelijkheid hebben om met hun eigen ideeën naar voor te komen, voorstellen te doen, gezond kritisch te zijn en gezamenlijk met hun leidinggevenden tot een beslissing te komen.”

“Dit kan natuurlijk niet altijd en voor alles. Een chirurg begint ook geen grote discussie tijdens een operatie over het hoe en waar opensnijden van de patiënt. Waar het kan graag, maar het mag niet ten koste gaan van efficiëntie of daadkracht. En soms is het ook belangrijk om je bij beslissingen neer te kunnen leggen en geen (negatieve) energie te verliezen in het kost wat kost betwisten van een genomen beslissing.”

“We moeten werken aan een open klimaat; zo kom je vooruit.”

Nico Spilt

## De kracht van het semantische web

# Semantiek boven syntax

**Jim Nolten en Thijs Reus (FIS-studenten) hebben samen met Pieter Emeis (architect) bij het Websphere Competence Centre in Amsterdam een project gedaan om het zoekproces op internet en intranet te vergemakkelijken. Door een “semantisch” web te bouwen, is het mogelijk om de computer op een slimme manier te laten zoeken naar de gewenste informatie. In dit artikel beschrijven zij hun bevindingen.**

Het goed ontsluiten van gedocumenteerde kennis en informatie is niet makkelijk. Simpelweg documenten beschikbaar maken via een intranet geeft geen bevredigende oplossing. Het overzicht over de samenhang van informatie is beperkt, evenals de zoekmogelijkheden.

Bij het Websphere Competence Centre (WSCC) is een prototype ontwikkeld, waarmee met gebruik van “ontologieën” belangrijke kennis efficiënt ontsloten kan worden.

Fortis Bank heeft de keuze gemaakt

voor WebSphere. Omdat er geen eerdere ervaring was met dit platform is er onder het E-BIACT-project onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van WebSphere, en zijn er ontwikkelstandaarden gedefinieerd. De opgeleverde documentatie beslaat vele hon-



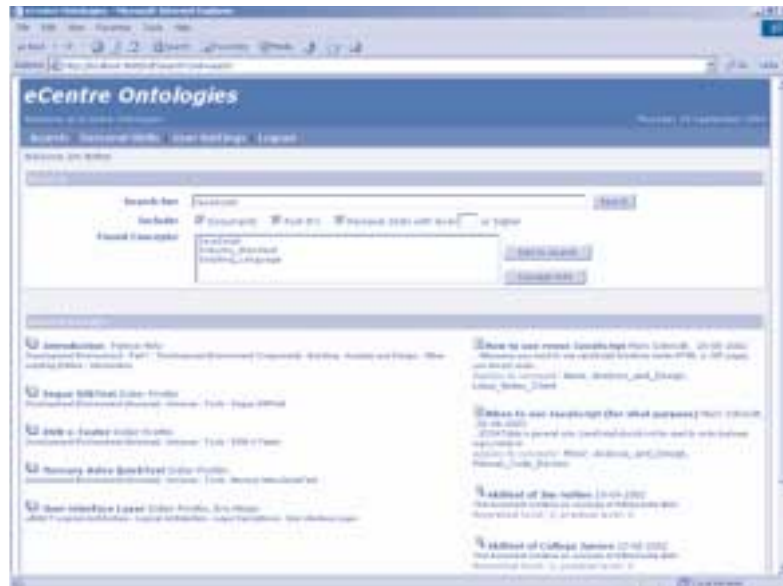
derden pagina's en zal als naslag gebruikt gaan worden door een groeiend aantal developers.

Momenteel is de E-BIACT-documentatie beschikbaar op een Quickplace. Het zoeken naar informatie via een Quickplace is tijdrovend omdat de context van de zoekresultaten niet altijd duidelijk is. Hierdoor moeten vele "hits" bekeken worden om ze op hun relevantie te beoordelen, en moet in documenten van tientallen pagina's gezocht worden naar net die ene passage. De informatie is dus weliswaar beschikbaar, maar niet makkelijk toegankelijk.

Naast de "onzichtbare" kosten van developers die veel tijd kwijt zijn met zoeken, kan de kwaliteit van in WebSphere ontwikkelde applicaties lijden onder het niet in voldoende mate benutten van aanwezige informatie. Een oplossing hiervoor kan gevonden worden door de stap te maken van syntax-niveau naar een semantisch niveau.

De HTML-code van internetpagina's beschrijft enkel de opmaak van informatie op een pagina; de betekenis kan alleen door mensen worden afgeleid. Als een deel van die betekenis ook voor computers toegankelijk zou worden, kan het zoekproces in grote mate vergemakkelijkt worden. Een nieuwe generatie van het internet, ook wel het semantische web genoemd, maakt dit mogelijk.

Sleuteltechnologieën hierbij zijn XML en ontologieën. Met dit laatste worden formele beschrijvingen van concepten van een bepaald domein, en de relaties tussen die concepten, bedoeld. Oftewel, een soort kaart van een kennisgebied. Een van de eerste stappen bij de ontwikkeling van het prototype was het con-



verteren van Word-documenten naar XML. Ook werd een ontologie ontworpen voor het kennisgebied "WebSphere Development". Dit gebeurde op basis van inbreng van domeinexperts en analyse van documenten.

Daarnaast is een applicatie ontwikkeld om ontologieën te kunnen beheren, en ook een ontologie-server. De geconverteerde documenten werden voorzien van semantische informatie uit de "WebSphere Development"-ontologie, en opgeslagen in een XML-database.

De browser-based gebruikersinterface van het prototype biedt functionaliteit om de onderliggende informatie te kunnen doorzoeken. Zo is er een zoekmachine waarmee op conceptueel niveau gezocht kan worden in plaats van alleen "keyword-matching". Zoekresultaten worden gegeven op het niveau van secties binnen documenten, waarbij ook

de context van de sectie binnen het document weergegeven wordt.

De ontologie zelf kan bekeken worden, en de bij een concept behorende onderliggende informatie kan opgevraagd worden. Door toevoeging van skillsets van developers aan de XML-database kunnen met één zoekopdracht zowel relevante personen als (secties van) documenten gevonden worden.

Hoewel het slechts een prototype betreft, geeft het een goed beeld van de kracht van het semantische web. Deze technologie maakt het mogelijk een portal te ontwikkelen waar alle relevante kennis voor de ontwikkelaars van het WSCC via één ingang op eenvoudige wijze toegankelijk wordt gemaakt.

Pieter Emeis, Thijs Reus, Jim Nolten

## Uit onze mailbox

"Bij toeval viel ik op uw publicatie Expertise uitgaande van Information Services. Daar heb ik geen spijt van. Want ik heb enkele nummers overlopen en moet zeggen dat het hier om een voorbeeldig blad gaat. Professioneel ben ik actief in de IT-Kwaliteitscontrole voor de in Brussel door Fortis geproduceerde IT-toepassingen voor ons segment. Vandaar mijn professionele nieuwsgierigheid, die mij aanzette om enkele van uw nummers reeds te overlopen. De inhoud en de vorm van Expertise zijn zeer professioneel opgevat. Mocht het u mogelijk zijn om mijn coördinaten op te nemen in uw verzendingslijst, zodat ik uw publicatie zou kunnen ontvangen, dan zou dat mij ten zeerste plezieren."

Guido Vereecke, FB Insurance N.V.



# Basis gelegd voor nieuw information warehouse

## IPS

Het huidige information warehouse (informatiepakhuis) van IPS is aan herziening toe. Onder de naam project Nessi wordt het bestaande pakhuis omgezet naar de nieuwe technologie.

### Wat is een information warehouse?

IPS-projectleider Jan van Gestel, werkzaam op de afdeling Klant- & Managementinformatie binnen ISE (voorheen afdeling Bedrijfsinformatie): “De gegevens van de klant zijn verspreid over meerdere systemen. Als een klant een verzekering afsluit, dan staat dat in het ene systeem. Als dezelfde klant vervolgens een hypotheek afsluit, dan staat dat in een ander systeem. Ook de fusie naar Fortis Bank heeft ervoor gezorgd dat er meerdere systemen zijn. Waar we naar toe willen is een basissysteem, waar alle gegevens over de klant in te vinden zijn, een *data warehouse*. De structuur daaromheen noem je een *information warehouse*. Hiermee kan het management en marketing van informatie worden voorzien.”

“Het project Nessi (NBI en SegmentatieSysteem) maakt deel uit van een van de aandachtsgebieden binnen de Focusstrategie,” vult ISE-projectmanager Rim Grootmeijer aan. “Aanvankelijk was het de bedoeling om de gehele marketingdatabase van IPS te vervangen en aan te sluiten op het Fortis Bank-brede information warehouse. Uiteindelijk is toegespitst op IPS met daarbij een beperking tot segmentatie, provisie en rentemarge. Per klant wil je dus weten wat hij opbrengt: provisies en rentemarges. Daarnaast is een heel belangrijk item dat je moet kunnen rapporteren op segmentatie.”

### Wat merkt de medewerker er van?

“De projectgroep vormt de schakel tussen IPS en IT,” vervolgt consultant Angelique Pieters. “De uitvoering ligt uiteindelijk voor een groot deel bij ISE. In totaal hebben er zo’n 15 medewerkers bijna full-time aan gewerkt. Als de acceptatie voorspoedig verloopt, dan gaat het systeem in juni live. De medewerker merkt weinig van de verandering aangezien veel van de werkzaamheden onder de motorkap zijn uitgevoerd.”



In de tweede helft van het jaar zullen de gebruikersapplicaties (zoals het BED: Bedrijfseconomisch Dashboard) aangesloten worden op het nieuwe data warehouse. Hiermee komt de oorspronkelijke voeding vanuit de marketingdatabase te vervallen. Ook zal gewerkt worden aan een actiever gebruik van de door het nieuwe datawarehouse bepaalde segmentatiecode.”

### Nieuwe projecten

Jan: “Nu het project bijna af is, zijn we nog niet klaar. We moeten nog veel werkzaamheden verrichten om van die oude infrastructuur af te komen. We hebben nu een goede basis, maar het levert de eindgebruiker nog weinig op. Maar het is wel nodig om verder te kunnen gaan bij nieuwe projecten. Wat we nu dus opleveren is de rentemargemodule voor het Bedrijfseconomisch Dashboard. Dat zat al in de oude marketingdatabase en die gaan we vervangen. In het nieuwe systeem wordt de rentemarge aangegeven per segmentatiecode/segmentatiegroep. Dat was in het oude systeem niet mogelijk.”

*Projectgroep Nessi: Bob Sloot, Willem Vosslamber, Tonny van den Brandt, Rim Grootmeijer, Jeroen Bouwmeester, Sander Koopman, Raymond Jerphanion, Carla Uittenhout, Jan van Gestel, Jos Noordam, Henry Vredendaal en Gerrit de Rooij*

“Verder zijn we met twee nieuwe projecten gestart: Dashboard per adviseur en monitor basishandelingen,” vervolgt Rim. “Dashboard per adviseur zal de financiële performance van de adviseurs in het kantorennet laten zien. Dus de provisies, rentemarges en de ontwikkeling in hun klantportefeuille. Monitor basishandelingen toont met name voor de verkoopmanagers Services en het kantorennet de ontwikkelingen in de basishandelingen. Ze willen het aantal handelingen aan de kas verminderen. Daar voeren ze acties op uit en zetten beleidsmaatregelen in. De monitor laat zien of de trends in de basishandelingen in overeenstemming zijn met het beleid.”

bron: ExtraForte nummer 8

# Succesvolle upgrade IDMS

**In de nacht van 26 op 27 mei heeft IDMS, het database-managementsysteem van het Sprint-systeem, een succesvolle upgrade ondergaan.**

Deze upgrade was oorspronkelijk gepland voor de nacht van vrijdag 23 mei. Maar in de afsluitende test van de productie-acceptatietest kwam een vreemd "abend" voor, waarna besloten werd tot aanvullend onderzoek. Overleg met de leverancier van IDMS, Computer Associates (CA) leidde tot andere instellingen van enige parameters van het DBMS. Daarmee is vervolgens nogmaals zwaar getest. Om een volledig testtraject te kunnen doorlopen is tot uitstel van de invoering in productie besloten. De nieuwe instellingen hebben geen enkel probleem meer aan het licht gebracht, waardoor de upgrade alsnog uitgevoerd kon worden.

Dat de implementatie succesvol was, is met name door de zware systeembelasting van de maandwissel van het afgelopen weekend bevestigd.

Met de invoering van deze nieuwste release van IDMS is de weg vrijgemaakt om het nieuwe Operating Systeem van IBM, z/OS, op termijn te gaan implementeren. Dit laatste is weer nodig om nieuwe hardware in gebruik te kunnen nemen, waardoor de productiesystemen van Fortis Bank klaar zullen zijn voor de toekomst.

André Bendsdorp

## Brand gevaarlijke pc's na mislukte spionage

Miljoenen nieuwe computers, televisies en hi-fi-sets kunnen mogelijk in brand vliegen door slecht bedreven bedrijfsspionage. Een van oorsprong Japanse formule voor condensatoren werd door Chinezen fout overgeschreven. De condensatoren werden in Taiwan volgens het verkeerde recept gefabriceerd. Computerfabrikanten IBM en Dell hebben al toegegeven tegen het probleem te zijn aangelopen.

Computers bevatten tientallen van deze condensatoren, kleine componenten die werken als een soort batterijen. De condensatoren slaan steeds kleine hoeveelheden elektrische lading op, om die op commando weer af te geven. Door de foute formule begint de condensator na een paar uur gebruik explosief waterstofgas te lekken. Daarna kan het metalen omhulsel van de condensator openbarsten, waardoor er een bruine substantie uit begint te lekken. Dit kan brand veroorzaken.

Het is nog onduidelijk welke Taiwanese fabrikant verantwoordelijk is voor de onge-



trouwbare condensatoren. Ook is nog onbekend in hoeveel apparaten deze foute componenten zijn verwerkt.

Bron: Het Parool, 2 juni 2003  
Cartoon: Alex Blomsma

# Het dossier Hannes de Knipper



In de stad Utrecht spreken ze er nog steeds over: de mysterieuze dood van Hannes de Knipper, die in de winter van 1867 doodgevoren werd aangetroffen bij een bankje op de Visch-

markt. Hannes was 'kunstenaar' en haalde zijn inspiratie vooral uit de jenever. Zijn jenevercenten verdiende hij met het knippen van portretten. Vandaar zijn bijnaam de 'Knipper' - in







werkelijkheid heette hij Johannes de Kopper.

Wat was er in de nacht voorafgaande aan zijn trieste dood gebeurd? Was hij vermoord? Wie had hem voor het laatst levend gezien? Had zijn liefje Anna, die noodgedwongen in de prostitutie werkte, iets met zijn dood te maken?

Deze vragen kwamen aan de orde tijdens een uitgebreid onderzoek dat onlangs plaatsvond in de binnenstad van Utrecht. Op aanwijzing van de organisatie Stadsavonturen werden enkele groepen ISE-collega's op pad gestuurd. Het initiatief daartoe was genomen door het klantteam IPS. Dat wilde iedereen bedanken die betrokken is geweest bij de veranderingen die de afgelopen tijd hebben plaatsgevonden, waaronder de integratie van een aantal IPS-collega's binnen ISE.

Tijdens de speurtocht kwamen de deelnemers op plaatsen terecht waar je anders niet zo snel komt. Bijvoorbeeld bij een oude trap waaronder een half-dronken zwerver lag. 'Wat een goeie

acteur hebben ze hiervoor ingehuurd!', dachten de deelnemers. Of was het toch een echte zwerver? Na afloop waren er dus genoeg dingen te bespreken. Eerst op het terras: een speurtocht maakt nu

eenmaal dorstig. En daarna in een restaurant: een speurtocht maakt nu eenmaal hongerig.

Aan het eind van de avond volgde nog een spetterend optreden van de Men in Black, of waren het toch de Blues Brothers? Hannes de Knipper was in elk geval al lang weer vergeten...

Nico Spilt



# Afgeronde projecten en mijlpalen

Overzicht van afgeronde projecten en andere mijlpalen, zoals in mei gerapporteerd aan de Automatiseringscommissie. Het overzicht over april en eerdere maanden is op 8 mei via i-net ISE gepubliceerd.

## Accounts & Payments/Visa/Cards/ Betafin

*IVR ICS (VISA)*. ICS gaat nieuwe creditcards geblokkeerd versturen met separaat een telefonische toegangscode. Het deblokken (activeren) van de creditcard gebeurt via het IVR (Interactive Voice Response systeem) van het IPS Contact Center. Het project werd half mei succesvol afgerond.

## IPS

*Service monitor*. Een vooronderzoek is opgeleverd naar de mogelijkheden voor realisatie van een managementinformatiesysteem voor IPS Nederland voor monitoring van (afname van) servicehandelingen en gebruik van alternatieve kanalen door klanten.

*Procesverbetering NINJA*. Een vooronderzoek is opgeleverd naar eenmalige invoer van nieuwe verstrekkingen.

*Handtekening en Legitimatie Project (H&LP)*. Het vooronderzoek is opgeleverd met als resultaat dat de IT-inspanningen zodanig beperkt zijn dat de werkzaamheden als maintenance-opdrachten uitgevoerd kunnen worden. Binnen ISE zijn werkzaamheden opgenomen in release 1.84.

*Net Bank Income en Segmentatie Systeem (NESSI)*. Door het project Nessi wordt een nieuw IWH gebouwd voor NBI-gegevens en segmentatie van klanten. Het project ligt op schema en de rentemarge-, provisie- en segmentatie-applicaties zijn succesvol in productie genomen. (Zie artikel op pagina 6, red.)

*Multichannel Contact Registratie (MCR)*. MCR is voor de regio Den Haag op 12 mei succesvol in productie genomen. Tevens zijn de TAR-gegevens van Den Haag met succes geconverteerd naar MCR. (Zie artikel op pagina 12, red.)

*Extern overboeken via Saldo en Transactielijn*. De functionaliteit extern overboeken via de saldo- en transactielijn is per 12 mei succesvol in productie genomen.

## Credits

*Debiteurenbewaking*. Dit betreft een verzoek om o.a. de debiteurenbewaking van alle (potentiële) probleemposten via het centrale DBW-systeem te laten lopen. Voortgang: release 1.82 is conform planning in productie. De functionaliteit "Automatisch afboeken", een deel van "Afbouwtrappen", "Automatische BKR-melding" en "Sparproducten" zullen worden opgeleverd in release 1.84.

## Information Banking/FCI

*Realtime Risk Management*. Sinds 1 mei operationeel voor Amsterdam. *SIVEX*. Nieuwe release (met o.a. een FTP-kanaal, en de mogelijkheid Frankfurt aan te sluiten) is sinds 11 april operationeel.

## Information Banking/GCM

Op 25 april is Parallele Processing GFA in productie genomen.

Op 21 mei zijn de rapporten Inlenen Short Posities, General Clearing en

Historic report, incl. Schoningsfunctie, in productie genomen.

## Investment Banking

*Conference Com (Spring)*. In het cross-borderproject Conference Com wordt onderzocht hoe ondersteunende conferentie-mogelijkheden kunnen worden ingezet ten behoeve van Global Markets (voorheen FMK en IVB). Voortgang: alle gewenste conferenties zijn gerealiseerd. De voorgenomen Speakerbus-upgrade (vermeld in voorgaande AC-rapportage) op alle drie de locaties is uitgevoerd. Afrondende taken alsook een aantal "bugs" dat verholpen moet worden, zullen in de komende weken worden uitgevoerd. Hiermee is het project succesvol afgesloten.

*Trading / IBAQ (Investment Banking Auto Quote)*. Er zijn twee IBAQ-applicaties gekomen, waarvan één voor de Dutch book-trading in Amsterdam en de ander voor alle overige liquidity-providing in Brussel. Voortgang: zowel in Amsterdam als Brussel is de laatste versie van IBAQ met diverse uitbreidingen in productie gegaan. Hiermee is de officiële projectstatus van IBAQ succesvol afgerond.

## Facility Management

De Private Banking BtTF-verhuizing werd begin mei afgerond.

*Prequest/E Request*. Met de invoering voor Amsterdam van dit pakket voor het reserveren van vergaderruimte en restauratieve diensten is dit project succesvol afgerond.

### ISE infrastructuur/Generiek

*Ex-GBN-integratie.* De Unisys apparatuur (computercentrum Blaak) en de operatorruimte is ontmanteld en afgevoerd. Een aantal servers wordt verhuisd, zodat de 12e verdieping leeg wordt opgeleverd.

*WebSphere.* Binnen 'authenticatie-management' is het onderdeel Signing opgeleverd. Dit is een essentieel onderdeel voor het project OLE. Op dit

moment vinden de systeemtesten plaats.

*Bermuda.* Het netwerk zal medio juni in productie komen. De crossborder WebSphere-applicatie 'GeMP' (Private) is de eerste die Bermuda zal gaan gebruiken.

*IDMS.* De upgrade van de ontwikkel-, test en acceptatie-omgeving is gestart. Invoering productie gepland op 26 mei (zie artikel op pagina 7, red.)

*NextVPN.* Inmiddels zijn na 11 weken van migraties alle locaties overgezet op het nieuwe DSL-netwerk. Het netwerk is stabiel en geeft een goede performance. Hiermee is een enorme prestatie verricht. Dit is alleen gelukt door de inzet van onze medewerkers, die buiten kantoor tijd en weekeinden veel extra uren hebben geleverd.

## PC Banking en Multicash stilgelegd

**Er was een bescheiden afscheidsfeestje gepland, maar dat kon helaas niet doorgaan. Daarom is onlangs in alle stilte een einde gemaakt aan PC Banking en Multicash. Procesbeheerder Arjan de Graaf legde in het bijzijn van onze fotograaf de servers het zwijgen op.**



Het gaat om twee oude pakketten. Multicash (elektronisch bankieren voor zakelijke gebruikers) werd in 1989 in een DOS-versie geïntroduceerd. Al gauw waren er meer dan 100 gebruikers, en stapte men over naar een OS/2-versie. In 1992 volgde een pakket voor particuliere klanten: PC Banking. Het aantal gebruikers was jarenlang gering, totdat er eind jaren '90 opeens een enorme groei plaatsvond. Het pc-gebruik nam toe, andere banken gingen ook telebankieren, mensen spraken er met elkaar over.

Arjan de Graaf: "In 1999 kwamen we boven het aantal gebruikers waarvoor de servers waren ingericht: 46.000, terwijl dat eigenlijk maximaal 42.000 mocht zijn. Tot maart 2001 is dat nog gegroeid naar 48.000 gebruikers. In die maand is de migratie naar Online Banking gestart, de opvolger van PC Banking. Op Online Banking zitten inmiddels 80.000 gebruikers."

De zakelijke gebruikers waren al eerder overgestapt van Multicash naar MoneyManager for Windows. De uitfasering van PC Banking is wat langzamer verlopen, omdat particuliere klanten er soms lastig van te overtuigen zijn dat ze

moeten overstappen naar een ander pakket.

Marcel Gijsbertsen, ISE Servicemanager voor Accounts & Payments: "De business heeft er geruime tijd over gedaan om de laatste paar duizend gebruikers uit PC Banking te krijgen: mailings versturen, klanten opbellen met de mededeling dat ze met Online Banking veel beter af zijn. De laatste loodjes wegen het zwaarst. Maar het is goed gelopen, zodat Arjan uiteindelijk de apparatuur uit kon zetten."

Marcel vervolgt: "Veelal wordt er te weinig aandacht besteed aan het daadwerkelijk afbouwen van systemen met alle facetten. We hebben een heel plan van aanpak gemaakt om alles netjes af te bouwen. Het gaat niet alleen om het opruimen van een paar machines. We hebben ook te maken met het opzeggen van contracten, het aanpassen van

beheerhandboeken en instructies, en het aanpassen van de batchprocessen van en naar Sprint. Er lopen meer projecten om het aantal platformen terug te brengen. Vanaf 1 juli draaien er bijvoorbeeld geen processen meer op het DEC/Alpha-platform. Synergie en kostenbesparing staan nu eenmaal hoog in het vaandel."

Om elektronisch te bankieren maken de klanten van Fortis Bank tegenwoordig allemaal gebruik van Online Banking (particulier) of MoneyManager for Windows (zakelijk). Inmiddels is besloten dat Online Banking over een aantal jaren zal worden vervangen door het programma dat bij Fortis Bank in België in gebruik is. Dat programma (een internettoepassing) heet PC Banking, maar heeft behalve de naam niets gemeen met het oude PC Banking dat in Nederland is gebruikt.

Nico Spilt

Jan Sikkema: "ISE heeft een bijzonder staaltje werk geleverd"

# Multi Channel Contactregistratie opgeleverd

**De kantoren van IPS werken sinds kort met MCR: Multi Channel Contactregistratie. Met dit systeem registreren zij alle persoonlijke contacten die ze met hun klanten hebben gehad, en de afspraken die hier uit voortvloeien. Voor alle functies op het kantoor is MCR, naast SPRINT/WPO, het belangrijkste en meest gebruikte systeem. In de toekomst zal ook het Contact Center gebruik maken van MCR, zodat het systeem dan echt multi-channel (kanaaloverschrijdend) wordt.**

MCR heeft lang in de steigers gestaan. In Expertise 19 (februari 2002) schreven we al over de eerste versie die toen in de maak was. Tegen het einde van dat jaar vond een pilot plaats, waarna moest worden besloten om de conversie uit te stellen. Zoiets is altijd vervelend, maar achteraf gezien is dit een goede beslissing geweest. Die extra tijd bleek hard nodig, niet alleen vanwege de techniek maar ook omdat de business er nog niet helemaal klaar voor was.

Dat is de mening van Jan Sikkema en Wim van Zon, die we spraken kort nadat de regio Den Haag met succes was geconverteerd naar MCR. Jan Sikkema is als programmamanager verantwoordelijk voor de businesskant van het project, terwijl Wim van Zon als IT-projectmanager bij MCR betrokken is. Het derde lid van het kernteam is Kees Burgwal.

Wim: "De conversie van regio Den Haag is prima verlopen. We kwamen wat verkeerde brongegevens tegen, zoals medewerkers met een verkeerde standplaats, maar dat was eenvoudig te corrigeren. En er kwamen enkele functionele wensen aan het licht." Jan vult aan: "Een van die wensen was zo belangrijk dat we die hebben opgepakt voordat de andere regio's in productie zouden gaan. Verder is het een kwestie van wennen, moeten de kantoren zich MCR eigen maken."

Jan: "Ik moet zeggen dat ISE een bijzonder staaltje werk heeft geleverd. Het is zeer complex om de gegevensstromen van de diverse platforms over MCR te leiden – iets wat nog verder zal worden uitgebreid. We zijn heel blij met wat er nu is opgeleverd. Het ondersteunt de strategie van IPS, gericht op de klant. Een berucht voorbeeld is de klant die op vier Fortis-kantoren vier verschillende hypotheekoffertes kreeg. Zoiets kan met MCR niet meer voorkomen."

Wim: "Het systeem dat de kantoren vroeger gebruikten, TAR, was kantoorgegericht. Met MCR kijk je over alle kantoren heen: welke producten heeft klant X, of waarin is hij geïnteresseerd. Het gaat om het klantbeeld, want een klant kan op ver-

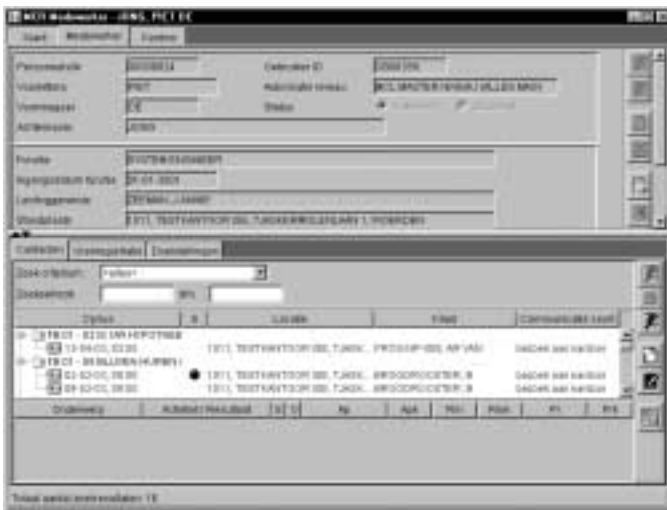
schillende kantoren komen. Met MCR kun je vanuit drie kanten naar de gegevens kijken: vanuit de klant, vanuit de medewerker en vanuit het kantoor. Vanuit deze drie gezichtspunten kunnen de afspraken die met de klanten zijn gemaakt worden bewaakt."

Jan: "In de voorbereiding zijn er uitgebreide sessies geweest met medewerkers. Dat heeft tijd gekost, maar daarmee hebben we geïnvesteerd in de toekomst. Kijkend naar de ISE-organisatie moet ik zeggen dat men zeer veel aandacht heeft besteed aan het beheer, aan de procesbeschrijvingen, aan het change management en het release management."

Wim: "Dat staat met name op het conto van de OS-collega's. De projectleider bij OS, Mike Balkwill, heeft zich er enorm voor ingespannen dat de overgang naar productie goed geregeld werd. Een paar maanden geleden hebben we een sessie gehad met een grote groep OS-medewerkers: wat is MCR, waarom doen we het en wat is jullie rol. Dat is heel positief verlopen. Bij een project is iedereen gericht op de applicatie, maar zaken die er achter zitten krijgen vaak minder de aandacht."

Jan: "De gebruikersvriendelijkheid van het systeem staat volstrekt buiten kijf; het lijkt heel erg op WPO. En we gaan hier nog functionaliteit aan toevoegen. De volgende grote stap is het aansluiten van het Contact Center. We willen dat alle contacten die Fortis Bank met haar klanten heeft in MCR komen, zodat die zichtbaar zijn voor alle betrokkenen. Het systeem zal zich nu gaan bewijzen."

Nico Spilt





### Complex project

Wim van Zon: "Al met al is MCR een behoorlijk complex project. Want naast MCR hebben we ook de techniek verzorgd achter het E-learningpakket en de beschikbaarheid daarvan op de werkplekken. De inhoudelijke kant van het E-learningpakket is verzorgd door de mensen van Fortis Bank Opleidingen en Sales Support. Aan de systeemonwikkelingskant waren er 20 à 25 mensen bij het gehele project betrokken en aan de operationele kant zo'n 15 à 20. De techniek achter de multi-channelregistratie bleek lastiger dan we verwachtten. Je moet elkaar heel goed begrijpen voordat je zo'n sophisticated systeem kunt neerzetten."

### De klant scherper in beeld

Jan Sikkema: "Met MCR wordt klanteninformatie kantoor- en kanaaloverschrijdend. De medewerkers van IPS krijgen een totaalbeeld en dat is een aanzienlijke winst vergeleken met vroeger. Om een voorbeeld te schetsen: een adviseur kan

een afspraak met de klant plannen in een ander kantoor dan waarin hij zelf werkzaam is. Bijvoorbeeld omdat dat laatste kantoor de klant praktisch gezien beter uitkomt. Een andere mogelijkheid: een medewerker maakt een afspraak voor een klant bij een adviseur in een ander kantoor. De betreffende medewerker kan vervolgens zelf op zijn scherm zien wanneer die afspraak daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en wat het onderwerp en het resultaat van het gesprek is geweest."

"Dit alles zal ons in staat stellen om ons uitermate professioneel te presenteren richting klant. MCR biedt grote commerciële mogelijkheden. Waar we ook heel enthousiast over zijn: in MCR is een automatisch vervolcontact ingebouwd. Heb je als adviseur bijvoorbeeld een hypotheekofferte aangeboden, dan verschijnt volautomatisch een vervolafpraak dat je even contact met de klant moet opnemen. Dat is een prachtig hulpmiddel voor after-salesactiviteiten."

Bron: ExtraForte Special

## Het vertrek van een pionier

Op 22 mei 2003 nam Piet de Jong afscheid van ons. Een collega die bijna veertig jaar in de automatisering heeft gewerkt, waarvan het grootste deel bij het rekencentrum in Woerden. Zijn carrière begon als programmeur op een computer met een geheugen van 12k, en eindigde met het vullen van de besturingstabellen in het datamodel voor een geavanceerd contactregistratiesysteem. Piet stond er altijd met zijn neus bovenop als er iets nieuws te ontwikkelen was.

Over zijn loopbaan wist Piet zo veel vertellen dat we daar een heel blad mee zouden kunnen vullen. En dat hebben we dus maar gedaan. Tijdens zijn afscheidsreceptie ontving hij het eerste - tevens laatste - nummer van de ExPietISE. De oplage was beperkt, maar er zijn nog exemplaren beschikbaar bij de redactie.



## ISE mede-eigenaar Berenbos

Op 30 januari werd ons door alle collega's een bedrag aangeboden dat wij zouden besteden aan het door ons uitgezochte goede doel: het Berenbos. Het heeft even geduurd, maar we zijn verheugd te kunnen meedelen dat alle medewerkers van ISE nu mede-eigenaar zijn geworden van het Berenbos. Het bijbehorende certificaat laten we jullie graag zien.



Binnenkort zal op het grote bord bij de ingang van het Berenbos in Rhenen ook de naam van Fortis Bank prijken!

Theo en Emilie Beijersbergen

# Taakverdeling personeelsadviseurs

Als gevolg van veranderingen binnen de organisatie van ISE, zoals de vorming van Infrastructure en de voorgenomen samenvoeging van SAM en Development, is de taakverdeling van de personeelsadviseurs aangepast.

Aandachtsgebieden	Personeelsadviseur
Application Management Amsterdam	Chantal Vis
Application Management Rotterdam	Chantal Vis en Yvette Straver (tot 1 september wordt Yvette waargenomen door Wendy Koningen)
Application Management Woerden IT Control IT Projectbureau	Wendy Koningen
Infrastructure Operations (incl. Process Management)	Inge Postma (tot 1 september is zij nog afwezig en wordt zij waargenomen door Yvette Straver)
Infrastructure Workplaces Infrastructure Service Management Infrastructure Telecom Infrastructure Security Management	Daniëlle Engelbart
Infrastructure Systems Infrastructure Services Infrastructure Support Infrastructure Architecture	Ineke de Haan
IT SAC	Ineke de Haan
IT Purchase	Yvette Straver

## Mutaties salarisadministratie

Voorheen moesten alle ISE-mutaties voor de salarisadministratie aan de PSA in Rotterdam worden gestuurd. Dat is gewijzigd. Alle mutaties dienen gezonden te worden aan de salarisadministratie in Utrecht, U01.03.03. Faxnummer: 030-25(77862). Groepstelefoonnummer: 030-25(77510). Contactpersoon: Daniël van Oostrom.

## Kostenplaatsen en secretariaten Infrastructure

Per 1 mei zijn de veranderingen bij Infrastructure formeel ingegaan.

Onder andere heeft dit geleid tot nieuwe kostenplaatsen en tot een gewijzigde taakverdeling van de secretariaten. Informatie hierover kun je vinden in het bericht op i-net ISE van 15 mei 2003. De in dat bericht beschreven taakverdeling van de personeelsadviseurs is naderhand weer gewijzigd. Een actueel overzicht is hiernaast afgedrukt.

## De eerste wielklem in Woerden



Een foto van de eerste wielklem die door de bewaking van de Polanerbaan is geplaatst. De eigenaar van deze auto vatte het sportief op. Hij had kort daarvoor nog een grapje gemaakt over de klem die hij in de portiersloge zag liggen. Maar het blijft vervelend, vooral als je haast hebt. Daarom langs deze weg het advies om je auto alleen te parkeren op plaatsen die daarvoor zijn ingericht. Zoals op de borden bij het parkeerterrein is aangegeven, loop je anders het risico van een wielklem of van wegslepen.

Security & Safety Woerden

## Dan liever de lucht in...

Toen Theo van Santen zijn 40-jarig jubileum vierde, kreeg hij van zijn collega's een vliegtocht aangeboden. Nadat de vlucht een aantal malen was uitgesteld, was het eind april dan zover: Theo zou zijn luchtdoop beleven. Aan de stuurknuppel onze collega Martin Euser – de alternatieve Martin Air – en op de achterbank twee andere collega's. Die namen de plaats in van Theo's vrouw en zoon, die bij nader inzien liever met beide benen op de grond bleven. Met z'n vieren gingen we vanaf Lelystad even koffie drinken op Texel. Bij het opstijgen werd het uiterste geveerd van het kleine toestel; volgens de piloot was het vliegtuig "staartlastig". Op de terugweg mocht de fotograaf voorin zitten, en bleek het opstijgen dankzij de subtiel gewijzigde gewichtsverdeling opeens een stuk vlotter te gaan. Op Texel waren we Theo trouwens even kwijt. Na een korte speurtocht troffen we hem aan in een telefooncel, waar hij een zeldzame telefoonkaart had gevonden. Theo spaart namelijk nog steeds telefoonkaarten.

Nico Spilt



## Doorkanteling van het dedicated team Infrastructure Merchant Bank

Infrastructure-onderdelen die werken voor het metier Merchant Bank waren in de organisatieverandering Focus II nog niet volledig meegenomen. In het najaar van 2002 is besloten tot een organisatorische "doorkanteling" van het dedicated team Infrastructure Merchant Bank te Amsterdam.

De uitgangspunten van Focus II zijn in deze doorkanteling leidend geweest.

- De belangrijkste uitgangspunten waren:
- Het huidige serviceniveau handhaven.
  - Het zuiver scheiden van de procesdoelmeinen.
  - Systemen waar mogelijk plaatsen in Woerden.
  - Standplaats medewerkers waar mogelijk in Woerden.

Om de doorkanteling te realiseren is er begin dit jaar een stuurgroep opgericht bestaande uit betrokken leidinggeven-

den van Procesbeheer, Projecten en Service Management. Albert van Loon is als externe verandermanager aangehouden. Zij zijn na onderzoek tot de volgende conclusies gekomen:

- Procesbeheer Merchant Bank gaat bestaan uit een kernteam beheerspecialisten op locatie in Amsterdam Rokin, en de Globe Desk in Woerden.
- De datavendor-activiteiten zullen onder de verantwoordelijkheid vallen van Procesbeheer Merchant Bank.
- De projectwerkzaamheden worden gescheiden van de beheertaken. Dit betekent dat projectwerkzaamheden, waaronder de NSO's, worden uitgevoerd door medewerkers vanuit de Systems-groepen Intel, Resources en Unix. Vanzelfsprekend zullen ook de projectleiders hun projectwerk-

zaamheden blijven doen en wel vanuit de afdeling Project Management.

- De standplaats van de projectmedewerkers en projectleiders wordt Woerden, doch zij zullen hun werkzaamheden vooralsnog in belangrijke mate vanuit Amsterdam uitvoeren.

Om deze aanpassingen te realiseren is inmiddels een interne verhuizing in gang gezet en is een overdrachtsplan c.q. opleidingsplan opgezet.

De verwachting is dat de nieuwe manier van werken op 1 september is geëffectueerd.

Met vragen kun je terecht bij het klantteam Merchant Bank (Paul van der Putten en Martijn Krull), of bij de verandermanager Albert van Loon.

## In dienst

### Rectificatie

Op 1 april is Cihan Kadioglu in dienst getreden bij Operations.

## Uit dienst

### 1 juni 2003

Rob van der Pas  
Piet de Jong

### 1 juli 2003

Peter van Loon  
Dick Mink  
Harry de Gier

### 1 augustus 2003

Theo Beijersbergen

## Geboren

Op 2 mei kreeg Sam een zusje:

Jip Sterre, dochter van Inge Postma en Jeroen ter Wierik.

Op 5 mei is Tim geboren, zoon van Bert de Groot en Erica Dekker,

## Jubileea

### 1 juni 2003

Ruud Bosua, 25 jaar  
Wim Haveman, 25 jaar  
Marianne Vrolijk-Breedijk, 12½ jaar

### 1 juli 2003

Sander Booij, 12½ jaar  
Wouter Borst, 12½ jaar  
Thea van Dasselaar, 12½ jaar  
Wim Geerling, 12½ jaar  
Cees de Mars, 25 jaar  
Albert Raaijman, 12½ jaar  
Koos Roodbol, 12½ jaar  
Louis Smulders, 12½ jaar  
Joan Weltevreden, 12½ jaar

### 1 augustus 2003

Wim van Eck, 25 jaar  
Paul Snoey Kiewit, 25 jaar

### 14 augustus 2003

Rob Walters, 25 jaar

### 21 augustus 2003

Peter Boymans, 25 jaar

## Afscheid Margreet Bruin

Na bijna 7 jaar met heel veel plezier voor ISE te hebben gewerkt, vond ik het tijd voor een nieuwe uitdaging. Daarom heb ik ervoor gekozen om per 1 juni bij HR Information Banking te beginnen. Inmiddels ben ik daar gestart en denk ik met heel veel plezier terug aan de afgelopen jaren bij ISE waar ik veel geleerd heb, met veel leuke collega's heb samengewerkt, heb gelachen, serieus ben geweest en ook nog heb gewerkt.

Van degenen die ik heb gesproken of die me een kaartje hebben gestuurd, heb ik veel leuke reacties gehad. Hartelijk dank daarvoor; het was hartverwarmend! Een kleine greep uit alle reacties wil ik graag met jullie delen:

- ♥ *Café Nol, altijd lol.*
- ♥ *We hebben gewerkt en gelachen; wat wil je nog meer?*
- ♥ *Information Banking heeft het erg getroffen!*
- ♥ *Je bent een rotwijf, dat je bij ons weggaat.*
- ♥ *Waarschijnlijk heeft Information Banking je meer nodig.*
- ♥ *Als je heimwee krijgt, kom je maar terug.*

Degenen waarvan ik niet persoonlijk afscheid heb kunnen nemen, wil ik heel graag bedanken voor de samenwerking in de afgelopen jaren. Ik wens iedereen bij ISE veel succes, geluk, plezier en andere goede dingen! En.... ik ben niet echt weg, ik zit nog steeds in Amsterdam (Rokin). Dus als je in de buurt bent: kom eens langs!

Margreet Bruin



## Ton, bedankt!

Op 31 augustus 2000 verscheen het eerste nummer van Expertise. Bijna drie jaar lang is de opmaak van dit blad verzorgd door Ton van Geelen, van de afdeling Fortis Text & Design. Dankzij hem is de aanvankelijk wat starre opmaak geleidelijk een stuk levendiger geworden. Ook vóór het Expertise-tijdperk hebben wij veel met hem mogen samenwerken, tot wederzijds genoegen. Aan die samenwerking is een einde gekomen. Niet omdat wij op Ton waren uitgekeken of omdat Ton er geen zin meer in had, maar omdat Text & Design is gesplitst in een bankdeel en een verzekeringsdeel (nadat deze delen enige jaren geleden waren samengevoegd, omdat daarmee zoveel synergie te behalen zou zijn). Ton is naar de verzekeraar gegaan, vandaar dat de redactie van Expertise - een bankblad - van zijn baas het consigne kreeg een andere opmaker te zoeken. Gelukkig hebben we een heel goede gevonden: George Janmaat, tot voor kort Ton's overbuurman en naaste collega. Ton, bedankt!

## Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. 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

Ontwerp & opmaak:  
George Janmaat (Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma

Kopij ontvangen wij het liefst elektronisch via Loket Communicatie ISE (loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor i-net worden doorgegeven.

## Leiding Intel Systems

Per 1 mei 2003 heeft Guido den Hollander de leiding van Intel Systems overgenomen van Cees Duifhuis.

## Nieuwe locatieteamleider Blaak

Lex Muller heeft op 16 juni de dagelijkse leiding van het Locatieteam Blaak overgenomen van Frans Broekhof. Frans Broekhof richt zich vanaf deze datum volledig op het Locatieteam Woerden.