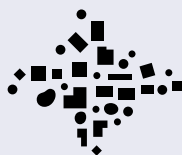


In dit nummer:

- 1 Over de kanteling van het Locatieteam Kantoren
- 3 Shared International Payments Center (SIPC)
- 5 Ontruimingsoefening Tjasker
- 6 Linda Tijmes zoekt IT-collega's met goede ideeën
- 7 Kennismanagementessies
- 8 Fortis Bank loopt voor op het gebied van informatiebeveiliging
- 9 Teamgebonden inspanning van effectieve leiders.....
- 10 Telefonische bereikbaarheid van de Brug
Eén loket voor Infrastructure/
Distributed Systems-Unix
Aansturing van Process Management
Information Bank
Ondernemingsraad
- 11 The Sun is rising
- 12 Squash- en Volleybaltoernooi 2003
Sinterklaasfeest ook in Woerden!
Game LAN 13 december 2003
- 13 Salaris- en beoordelingsronde 2003
- 14 Wijzigingen bij Security Management
Upgrade naar besturingssysteem z/OS
Vorming Application Management
Tandem-productiesysteem voorzien van nieuw Operating System
- 15 Managementteam ISE
Releasekalender IPS
Fortis Bank IT Architecture
Keyplayers-overleg
- 16 Personalia
In memoriam Harry Koopman
Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Dichter bij de klant en betere dienstverlening

Over de kanteling van het Locatieteam Kantoren

Workplaces van ISE is verdeeld over een aantal hoofdlocaties van de bank. Daar zitten de zogeheten Locatieteams. Voor de kantorenorganisatie is er tot nog toe een apart locatieteam, dat in Woerden is geconcentreerd. Na rijp beraad is besloten om dat locatieteam op te heffen. De medewerkers zullen worden ondergebracht bij de andere locatieteams. Daardoor komen ze dichterbij de klant te zitten en kan de dienstverlening verder worden verbeterd. We spraken hierover met Valentijn ter Burg en Edwin van der Heide.

Valentijn: "Een jaar geleden ben ik hier begonnen met de opdracht om het Locatieteam Kantoren naar een hoger plan te tillen. De serviceverlening moest beter, en het team moest beter aansluiten op de andere zes locatie-teams. Daar heb ik met diverse mensen over gebrainstormd, waaronder Edwin, en we kwamen al snel tot de conclusie dat dat moeilijk realiseerbaar was. Een van de redenen is dat deze club al vrij lang gericht is op één onderdeel van de organisatie, namelijk Retail. Men heeft weinig affiniteit met andere activiteiten. Een andere reden is dat de medewerkers ver van de kantoren afzitten, zodat ze alleen maar telefonische ondersteuning kunnen verlenen."

"We kwamen tot de conclusie dat het het beste zou zijn om de 180 kantoren in het land te verdelen over de zes locatieteams: 30 kantoren per locatieteam. Dit bleek bovendien mooi aan te sluiten op de regioverdeling van Retail Bank. Dat plan hebben we verder uitgewerkt. Daar kwamen verschillende zaken bij naar voren. Een daarvan is dat er een project Scorpius loopt, wat inhoudt dat we straks één omgeving krijgen. Als we

nu niets doen, dan hebben we na de uitrol van Scorpius een groep mensen die alleen maar FBO- en WPO-kennis hebben, en die we dan moeilijk een andere plek in de organisatie kunnen bieden."*)

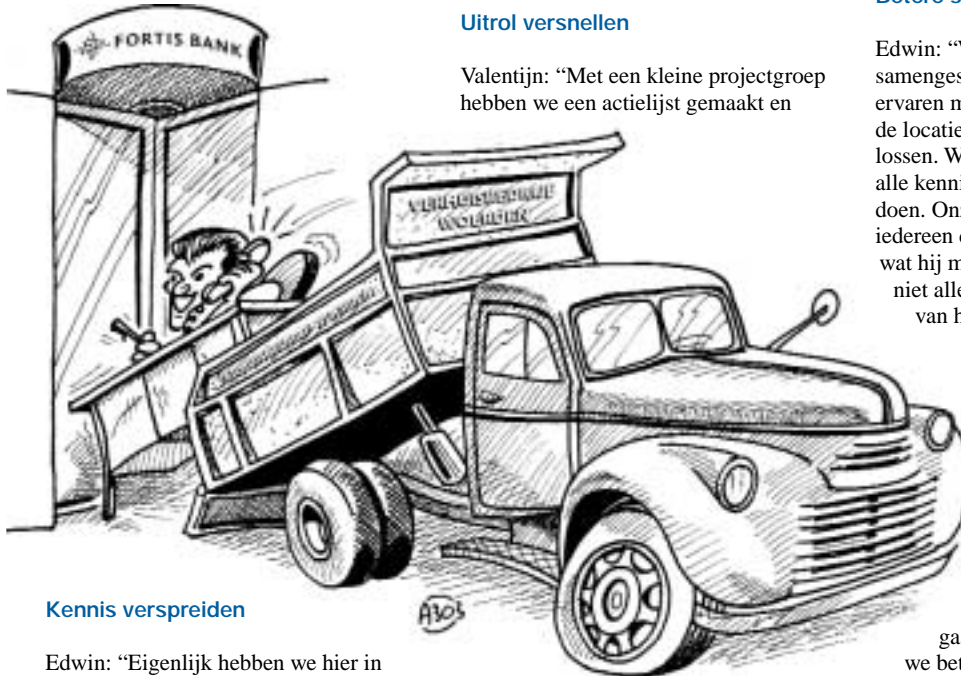
Uitbreiding van activiteiten

Valentijn: "Verder speelde mee dat de andere zes locatieteams, die in november 2001 zijn opgericht en inmiddels geolied draaien, graag een uitbreiding van activiteiten wilden hebben. En tot slot speelt natuurlijk altijd ook de synergie een rol. De afgelopen maanden hebben we veel presentaties gegeven aan onze klanten. Onze plannen zijn daar goed ontvangen. Verder hebben we intern veel gesprekken gehad, om te kijken of het ook allemaal realiseerbaar was. Daar bleken geen onoverkomelijke problemen te zijn."

"Het enige waar we wel steeds op gewezen zijn, is de onderlinge communicatie en de communicatie over de locatieteams heen. We zitten nu bij elkaar in Woerden. Als er iets gebeurt in het kantorennet, dan is één gil voldoende om iedereen op de hoogte te stellen. Dat vervalt straks, maar dat

*) Zie laatste nieuws op pagina 15-red.

gaan we oplossen door een centrale coördinator neer te zetten. Esther Koolmees gaat die rol vervullen. Ze blijft in Woerden zitten; ze wordt het aanspreekpunt voor Procesbeheer, ze gaat naar de ochtendmis op de Brug, en ze zorgt voor de communicatie naar de andere teams. Ze wordt de spin in het web.”



“De mensen gaan ook meer doen. Sommigen vinden dat ook wel eng: we moeten straks langs bij collega’s van verschillende pluimage. Maar daar komen de medewerkers wel overheen, daar groeien ze in. Dat hebben we gezien aan de collega’s die al eerder zijn overgestapt naar een locatie in het land.”

Uitrol versnellen

Valentijn: “Met een kleine projectgroep hebben we een actielijst gemaakt en

Kennis verspreiden

Edwin: “Eigenlijk hebben we hier in Woerden twee teams, het Locatieteam Kantoren en het Locatieteam Woerden. Uit het kantorenteam halen we een hoop kennis die we gaan verspreiden over de andere locaties, maar er blijft een flink deel in Woerden zitten voor het centrale gedeelte, bijvoorbeeld voor de GEA’s. Die kennis blijft dus in Woerden, en daarnaast komt hier ook de centrale coördinatie. Het lijkt alsof we aan het decentraliseren zijn, maar in feite zijn we aan het centraliseren.”

“We hadden twee insteken. Ten eerste de dienstverlening aan de klant: die kan veel beter. Het meest irritante wat je kunt hebben als je iemand belt, is dat je twee minuten lang in een wachtrij terecht komt. Dat pakken we nu goed op. En ten tweede, wat Valentijn al zei, dat medewerkers straks in een gat vallen. Nu trekken we ze uit hun dagelijkse patroon, en sterker nog: we trekken ze allemaal dichterbij huis. Want we hebben ook gekeken waar iedereen woont, en dat sluit perfect aan op de plek waar ze straks gaan werken.”

tijdslijnen opgesteld. Ons idee was om op 1 september te starten, maar omdat de hardware even op zich liet wachten werd dat een paar weken later. We zijn begonnen bij de Coolsingel. Daar hebben we extra tijd ingeruimd om de kinderziekten eruit te kunnen halen, om dingen boven water te halen die we misschien over het hoofd hadden gezien.”

“Het bleek dat we aan de klantenkant nagenoeg niets gemist hebben. We mogen zeggen dat de klant er voor 99% niets van gemerkt heeft, hoogstens dat hij misschien een ander e-mailadres moet gebruiken. De telefooncentrale is geprogrammeerd, zodat de klant hetzelfde nummer kan blijven bellen. Afhankelijk van het kantoornummer wordt hij automatisch doorgeschakeld naar het juiste locatieteam.”

“Na de Coolsingel wilden we elke maand een andere locatie gaan uitrollen, maar het ziet er naar uit dat we dit iets gaan versnellen. Dat komt door

twee dingen. Ten eerste is de Coolsingel heel voorspoedig verlopen, en ten tweede zie je een heel natuurlijk patroon: als mensen weten dat ze naar een andere plek gaan, dan gaan ze liever vandaag dan morgen. Dus vandaar dat we kijken of we de uitrol kunnen versnellen.”

Betere service

Edwin: “We hebben een uitrolteam samengesteld, dat bestaat uit een aantal ervaren mensen die meehelpen om op de locatie de eerste problemen op te lossen. Want niet iedereen heeft meteen alle kennis om te weten wat hij moet doen. Onze eerste prioriteit is dat iedereen die de telefoon opneemt weet wat hij moet doen. Dat geldt overigens niet alleen voor de medewerkers die van het kantorenteam komen, maar ook voor de bestaande medewerkers van het locatieteam. Voor hen verandert het werk immers ook: zij moeten nu ook calls vanuit de kantorenorganisatie behandelen.”

“De volgende stap is dat we langzamerhand de service gaan verbeteren. Je zult zien dat we beter in staat zullen zijn om de juiste bezetting op het juiste tijdstip in te zetten. Met andere woorden we kunnen gaan ‘spelen’ met capaciteit tijdens piek- en daluren. We hebben trouwens ook ons ‘service window’ aangepast: elk team is nu bereikbaar van 7:30 tot 17:30 uur, voorheen was dat van 8:00 tot 17:00 uur.”

Persoonlijker dienstverlening

Edwin: “Het grote voordeel – dat pakken we nu nog niet maar dat komt straks – is dat we bij iemand langs kunnen gaan. Als we iemand aan de lijn krijgen die aangeeft dat het belangrijk-belangrijk is, dan kunnen we in de auto stappen en het gaan oplossen. Dat is ook het contact dat we zoeken. We doen als ISE veel voor de kantorenorganisatie, maar bijna niemand kwam daadwerkelijk ook op kantoor. Dat willen we gaan veranderen. De dienstverlening wordt persoonlijker. Dat wordt gewaardeerd en het maakt het voor de medewerkers zelf ook prettiger.”

Nico Spilt

Nieuw systeem voor buitenlands betalingsverkeer

Shared International Payments Center (SIPC)

In opdracht van Accounts & Payments werkt ISE aan de invoering van een nieuw systeem voor de verwerking van blanco buitenlandse betalingen. Dit is een internationaal project, dat moet leiden tot de vorming van een gemeen-

schappelijk Shared International Payments Center (SIPC). We spraken met enkele collega's die aan de Nederlandse kant verantwoordelijk zijn voor dit project.



Marcel Koning: "In 1999 besloot Fortis Bank op zoek te gaan naar een nieuw systeem. Dat moest een multibanksysteem zijn, dat wil zeggen een systeem dat geschikt is om door verschillende banken te worden gebruikt. Fortis Bank Nederland en België worden in dit kader als verschillende banken gezien. Aan diverse leveranciers is toen een offerte gevraagd. Uiteindelijk is daarvan het pakket MTS van de Amerikaanse firma Intranet overgebleven. Er is daarnaast ook naar andere opties gekeken, bijvoorbeeld om het huidige buitensysteem van Fortis Bank Nederland om te bouwen tot multibanksysteem. Maar daarvoor zouden er te veel aanpassingen nodig zijn."

Aart Schmitz: "Zowel in België als in Nederland maken we nu gebruik van zelfontwikkelde programmatuur voor het verwerken van buitenlandse betalingen. We schakelen nu over naar een pakket. Daar zitten nogal wat haken en ogen aan, vooral omdat het gekozen pakket geschreven is voor de Amerikaanse markt; 40% van de Amerikaanse banken maakt er gebruik van. Fortis Bank is de eerste Europese bank die het

*Van links naar rechts: **Kees Sturru** (is verantwoordelijk voor de contacten met de ontwikkelaars aan zowel de Sprint- als de GA-kant. Daarnaast met de collega's die verantwoordelijk zijn voor de Tandem (MMFW), MQSeries en niet te vergeten Infrastructure, zowel aan de projecten- als aan de procesbeheerkant), **Hans Span** (is sinds kort betrokken bij het project. Zijn doelstelling is om de organisatie rond het SIPC-project in te richten. Hierbij wordt gekeken naar de cross-border werkwijze en inrichting en de specifieke inrichting van de processen in Nederland), **Ed Kokje** (is verantwoordelijk voor het coördineren van de testactiviteiten, zowel bij ISE als A&P. Hij is daarbij cross-border verantwoordelijk voor het testen van versie 1.3, de versie waar Nederland mee gaat werken), **Aart Schmitz** (is sinds mei hoofd Projecten bij Accounts & Payments en is als zodanig verantwoordelijk voor de begeleiding van de grotere projecten binnen A&P. Daarnaast is hij overall projectleider van het SIPC-project), **Marcel Koning** (is al enkele jaren bij het project betrokken. Als proces-specialist heeft hij de opdracht om ervoor te zorgen dat de functionele eisen en specificaties gewaarborgd blijven in het MTS-pakket) en **Herman van de Pavert** (is vanuit het vroegere SAM al enkele jaren bij het project betrokken. Heeft in 2002 een projectdefinitie opgesteld. Is ervoor verantwoordelijk dat alle opgedane kennis op de juiste manier gebruikt wordt om oplossingen uit te werken).*

gaat implementeren. De leverancier moet veel aanpassen. Ze kent men in Amerika niet het verschil tussen boekingsdatum en valuteringsdatum."

Een belangrijke reden om een pakket aan te schaffen en niet om zelf iets nieuws te ontwikkelen, is – het zal niemand verbazen – kostenreductie.

Herman van de Pavert: "We zijn wat dat betreft ingehaald door de Europese verordening die ons dwingt om betalingen

tegen een zeer laag tarief uit te voeren, die de kosten helemaal niet dekken. Dat geldt voor alle grensoverschrijdende betalingen, zowel zakelijk als particulier. Bij de kostenreductie hanteren we als uitgangspunt dat we de dienstverlening zoveel mogelijk vereenvoudigen. Dat is ook een van de argumenten geweest om dit pakket te kiezen, want de Amerikaanse banken zijn al veel verder in het eenvoudig houden van hun betalingsverkeer."

Het pakket wordt eerst in België geïnstalleerd, een jaar later in Nederland. Dit omdat de noodzaak van een nieuw systeem in België veel groter is dan in Nederland. Fortis Bank België gaat van start met versie 1.2 van het pakket, waarin alle voor België belangrijke aanpassingen zitten. Ondertussen wordt gewerkt aan versie 1.3, waarin een aantal extra aanpassingen zitten ten behoeve van de Nederlandse systemen.

Kees Sturru: "Er is straks één installatie van het pakket. Zowel België als Nederland werken dan met versie 1.3. Dat draait in België, op een RS/6000. Het heet Shared International Payments Center. Dat 'shared' is belangrijk, want we proberen zoveel mogelijk samen te doen, zowel in de techniek als op functioneel gebied."

Herman vult aan: "We proberen van meet af aan zoveel mogelijk zaken

gelijk te trekken. De reden waarom we toch met twee verschillende banken in het systeem werken is, dat we in België en Nederland op verschillende omliggende systemen moeten aansluiten. We hebben verschillende rekeningssystemen en verschillende boekhoudsystemen. Ook in die omgevingen willen we veel gelijk trekken, maar dat is geen uitgangspunt voor dit project."

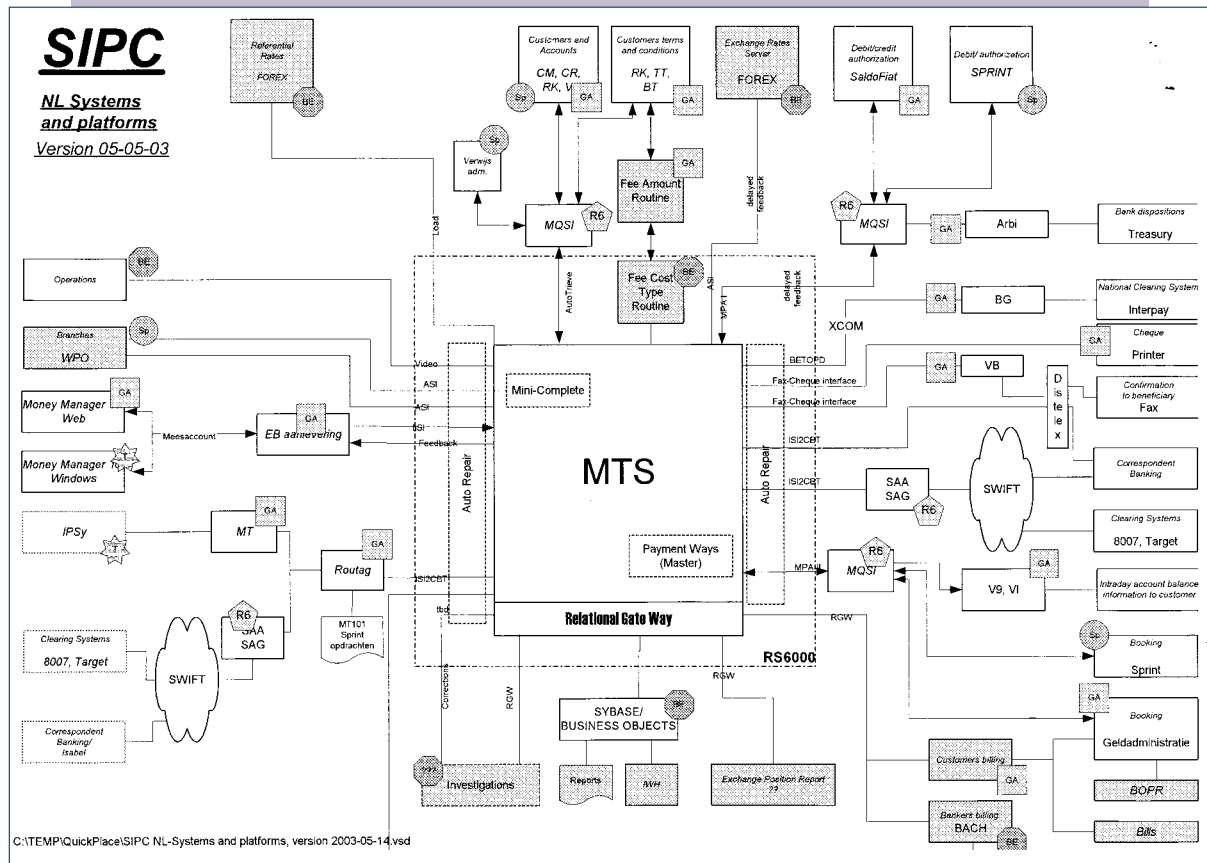
Voor de medewerkers die met het systeem werken, worden er geen grote functionele aanpassingen verwacht. Alleen de achterliggende verwerking verandert. Een in Nederland ingevoerde betalingsopdracht zal straks eerst naar het platform in Brussel worden gestuurd, en vervolgens wordt deze weer teruggeleid naar Nederland om verder uitgevoerd te worden. Dat gebeurt via de bestaande Swift-infrastructuur. Ook de boekingen in Sprint of GA worden geïnitieerd vanaf de

RS/6000 in Brussel. Deze RS/6000 krijgt voor de Belgische transacties diverse interfaces met Belgische systemen.

Herman: "De technische oplossing die we realiseren is redelijk complex, in die zin dat het kan gebeuren dat voor één bepaalde transactie zo'n beetje alle platforms die we bij Fortis hebben geraakt kunnen worden. Dat is een van de redenen waarom we extra aandacht besteden aan het testen. Het zal een grote organisatorische opgave zijn om dat voor elkaar te krijgen."

Aart sluit daar op aan: "In België wordt nu veel kennis opgedaan die nuttig en noodzakelijk is voor Nederland. Je ziet dat ook terug in de projectorganisatie: alle projectgroepen zijn cross-border bemand. Er wordt dus zoveel mogelijk samengewerkt en er wordt informatie uitgewisseld, iets wat in andere projec-

MTS als spin in het web van de Nederlandse systemen en platforms. Voor België is een soortgelijk schema te tekenen. Bij elkaar een zeer complex geheel. Vandaar dat er in het project veel aandacht wordt besteed aan zowel het testen als het inrichten van een cross-border beheerorganisatie.



ten nog weleens anders is, omdat je daar eigen projectorganisaties ziet. Daarbij komt ook nog dat je met alle businesslines op crossborder-niveau consensus moet bereiken. Dat is toch wel een bijzondere situatie bij het SIPC-project; het brengt een aantal eigen discussies met zich mee en muurtjes die soms geslecht moeten worden.”

Kees: “Een van de dingen die we direct goed willen oppakken is het beheer. Dat gaat veel tijd kosten, want dat is sterk gerelateerd aan het aantal systemen waar

we mee te maken hebben, zowel in Nederland als in België. MTS is een sterk geparametriseerd pakket. Dat betekent dat er ook aan de businesskant heel veel werk moet gebeuren om alle parameters – wij noemen dat de processing rules – goed in het systeem te krijgen. Daar zijn we nu al mee bezig, zodat we het systeem straks goed beheersbaar kunnen afleveren.”

Als alles volgens plan verloopt, gaat België volgend jaar in productie met MTS. Voor Nederland is de planning dat

de interfaces begin 2004 klaar zijn, en dat we een jaar na België in productie gaan.

Kees: “Nee, ik noem het geen uitdaging. Het gaat straks allemaal werken. We zijn allemaal gericht op hetzelfde doel, iedereen zit er positief in.”

Nico Spilt

Ontruimingsoefening

Tjasker

Op 7 oktober is weer de jaarlijkse ontruimingsoefening van Tjasker gehouden. Ik wil hierbij om te beginnen iedereen hartelijk danken voor zijn of haar medewerking. Want alleen met ieders medewerking kunnen we de veiligheid in onze gebouwen op het gewenste hoge niveau houden.

Toch zijn er altijd punten ter verbetering, maar dat is ook de reden van het oefenen: controleren en verbeteren van procedures zodat ze voor een ieder helder en duidelijk zijn.

In dit kader wil ik de volgende punten onder uw aandacht brengen:

Voor het verlaten van het gebouw gebruikt u bij voorkeur het noodtrappenhuis; dit houdt het normale trappenhuis vrij voor de hulpverleners.

Voor uw eigen veiligheid en die van de mensen om u heen: laat al uw spullen achter. Dit om te voorkomen dat u met tassen, laptops en koppen koffie de trap afvalt. U kunt zich voorstellen dat die kop hete koffie of thee iemand anders een buitengewoon vervelende brandwond kan opleveren (zie ook www.brandwonden.nl).

Als u buiten bent, gaat u naar de verzamelplaats. Als u daar bent en u ziet bijvoorbeeld uw collega niet die er eerder nog wel was, meld dit dan bij de daar aanwezige BHV'er. Het gaat er hierbij om dat we weten of we iemand missen. De BHV controleert uiteraard binnen of iedereen weg is, maar een dubbele controle is altijd beter. Vervolgens kan, als er nog iemand vermist wordt, worden gecontroleerd of de betreffende persoon aanwezig was aan de hand van het toegangscontrolesysteem.



Al met al is de oefening naar volle tevredenheid verlopen. Tien minuten na activatie van een automatische melder was het volledige pand ontruimd.

Vanzelfsprekend vinden (of vonden) op de andere locaties ook ontruimingsoefeningen plaats.

Lex Vroemen, coördinator Security & Safety

Linda Tijmes zoekt IT-collega's met goede ideeën

Een half jaar geleden is Linda Tijmes overgestapt van ISE naar Fortis Venturing. Dat betekent niet dat ze haar IT-verleden nu verloochent. Integendeel: de IT speelt nog steeds een belangrijke rol in haar werk. Vandaar dat ze de lezers van Expertise graag iets vertelt over haar nieuwe werkkring. En wellicht zijn er ISE-collega's waarvoor Fortis Venturing iets kan betekenen.



Linda: "Er leven veel ideeën binnen Fortis, maar het is vaak moeilijk om die ideeën in de praktijk vorm te geven. In deze gevallen kan Fortis Venturing een rol spelen. Medewerkers kunnen bij ons aankloppen met hun idee, maar we zijn geen ideeënbus. Degene die een idee indient, moet er voor zorgen dat hij of zij dat idee zelf uitwerkt. Vanuit Fortis Venturing verlenen we daarbij zoveel mogelijk ondersteuning. Dat kan zijn in de vorm van geld, maar dan kan ook zijn in de vorm van projectmethodes, personeel, facilitaire of juridische ondersteuning."

"Fortis Venturing is begin 2000 gestart, in een tijd dat Fortis nogal verstart was geraakt in haar business line-structuur. Daardoor was het moeilijk om innovatieve ideeën naar voren te halen. We zijn een onderdeel van het Corporate Center. Dat betekent dat we werken voor de totale Fortis-groep. We werken niet alleen voor Fortis Bank maar ook voor het verzekeringsbedrijf en diverse Fortis-dochters, voornamelijk in Nederland en België. Omdat we redelijk onafhankelijk zijn, kunnen we dingen makkelijker voor elkaar krijgen."

"Een groot voordeel is dat we over eigen kapitaal beschikken. Als iemand met een idee komt waaraan een business line niet kan of wil meebetalen, dan kunnen wij financieel bijspringen door financiering vanuit ons eigen 'seed fund' of venture capital (durfkapitaal). Over toekenning van deze gelden aan projecten beslist uiteindelijk onze Venture Board, waar de heer Feilzer voorzitter van is en waarin nog een

aantal andere leden zitting in hebben, waaronder onze hoogste ISE-baas de heer Cardinael. Uitgangspunt bij de investeringen is dat een initiatief binnen drie tot vijf jaar minimaal break-even draait."

"Ideeën kunnen te maken hebben met nieuwe concepten, dus nieuwe opbrengsten. Een voorbeeld daarvan is het Young Drivers Protection Program, een nieuwe manier om verzekeringen aan jongeren te verkopen. Maar een idee kan ook liggen aan de kant van kostenbesparingen. Zo zijn we nu bezig met een idee van iemand van Commercial Banking uit Deventer, die mogelijkheden ziet om te besparen op de gesprekskosten van KPN. Een ander concept is Full Automatic Branches. In plaats van een kantoor krijg je dan een soort automatenhal. Je ziet dat bijna alle projecten op een of andere manier te maken hebben met IT. Vandaar dat Fortis Venturing ook iemand zocht met een IT-achtergrond."

"Fortis Venturing heeft vier projectmanagers: twee in Utrecht en twee in Brussel. Onze baas is Kris Vander Velpen. Verder beschikken we over eigen secretariële ondersteuning. Het is

hard werken, we hebben allemaal veel projecten onder onze hoede. Daarom is het een voorwaarde dat mensen die met een idee komen dat ook voor een groot deel zelf uitwerken. Anders zouden wij in de kortste keren een heel grote afdeling zijn en dat is niet de bedoeling."

"We zitten overigens niet alleen maar te wachten op ideeën van anderen. We gaan ook zelf op pad. Als projectmanagers komen we allemaal uit verschillende onderdelen van de Fortis-organisatie. We hebben allemaal onze eigen competenties en onze eigen netwerken. Verder spreken we veel voor verschillende groepen. Mijn Belgische collega's doen bijvoorbeeld veel samen met de Flanders Business School."

"Als iemand met een idee bij ons komt, dan wordt er eerst een intake gedaan. Daarna gaan de mensen naar een Concept Development Workshop, om

Het doel van Fortis Venturing is nieuwe, inkomsten-genererende business-ideeën te begeleiden en de beste kans op slagen te geven binnen de kaders van algemene strategische richtlijnen van Fortis. Fortis Venturing richt zich op Fortis-medewerkers met een nieuw idee of concept, op het business line-management voor begeleiding en facilitering bij het op de markt brengen van nieuwe business-concepten, en op Fortis-cliënten die innovatieve concepten met Fortis-medewerkers willen uitwerken. Voor meer informatie zie FortisNet International onder Venturing, of www.fortisventuring.com.

hun ideeën meer vorm te geven. In zo'n workshop zitten Fortis-medewerkers met verschillende concepten bij elkaar, zodat mensen van elkaar kunnen leren en commentaar kunnen leveren op elkaars concepten. Als een concept uiteindelijk redelijk is uitgewerkt, dan wordt het gepresenteerd aan de leden van onze Innovation Committee. Daarin zit een brede vertegenwoordiging van

Fortis-onderdelen, die maandelijks met elkaar de voorliggende concepten beoordelen. Ook wordt gekeken of degene die het concept presenteert voldoende 'power' heeft om het idee uit te werken. Als dat niet zo is, dan wordt er een team om hem of haar heen geformeerd."

"Het aantal 'ambassadeurs' van Fortis Venturing neemt steeds toe. Veel mensen hebben inmiddels al eens een idee bij ons ingediend en hebben hun omgeving enthousiast gemaakt. En mijn vroegere IT-collega's zou ik willen oproepen: als jullie ideeën hebben, dan ben je van harte welkom!"

Nico Spilt

Kennismanagementsessies

Regelmatig worden er kennismanagementsessies georganiseerd, over uiteenlopende onderwerpen. Deze sessies zijn toegankelijk voor alle geïnteresseerde ISE-collega's. De aankondiging vindt altijd plaats via i-net. Hieronder een kort verslag van de in september en oktober plaatsgevonden kennismanagementsessies.



Succesfactoren van kennis-management

Onze maatschappij wordt steeds kennisintensiever. Bij Fortis is dit merkbaar aan de vele en complexe informatiestromen waarvan alleen de direct betrokkenen weten waarom ze er zijn en waarom ze juist zó zijn.

Daarnaast wordt iets níet weten steeds minder als excuus geaccepteerd; je had het immers kunnen opzoeken, ergens in onze systemen of in iemands hoofd is de gevraagde kennis beschikbaar. Het managen van kennis en het oplossen van kennisknelpunten wordt steeds meer gezien als een concurrentiewapen: zeer snel antwoord kunnen geven op de meest uiteenlopende vragen van klanten is daarvan een voorbeeld.

Fortis ziet zich geplaatst voor het probleem om kennis zo efficiënt mogelijk in te zetten; ofwel: hoe krijg je de juiste kennis op het goede moment op de juiste plaats. En welke kennis moet dat dan wel zijn. Veel bedrijven passen kennismanagement toe met heel verschillende resultaten; óók bij Fortis zijn verschillende kennismanagement-tentiatieven ondernomen, met verschillende resultaten.

Welke factoren beïnvloeden het succes van kennismanagement en hoe liggen die factoren bij Fortis?

Op 24 september kwamen deze vraagstukken aan de orde tijdens een kennismanagementsessie. In het eerste deel ging Jim Nolten in op de succesfactoren die in de literatuur genoemd worden en op praktijkvoorbeelden. Aan het slot van de presentatie werd iedereen gevraagd om verschillende factoren te scoren ten opzichte van de huidige Fortissituatie. Na de pauze besprak Jim het resultaat van de enquête en gaf hij aan hoe gunstig of ongunstig de succesfactoren voor een implementatie van kennismanagement bij Fortis zijn.

Hierna werd het woord gegeven aan Eric Rousseau van het bedrijf Autonomy, marktleider op het gebied van kennismanagementsoftware. Hij gaf aan wat het doel van hun software is (... to form an understanding of text ... and people) en welke factoren Autonomy ervaart als randvoorwaarde voor een succesvol gebruik van hun software. Hij relateerde deze ervaringen aan de door Jim behandelde succesfactoren.

Cultuurverschillen

Waarom gaat de samenwerking over de grenzen soms moeizaam? Om met buitenlandse collega's, partners of klanten tot een goede verstandhouding te komen, is het niet alleen zaak om over de nodige taalkennis te beschikken; mensen uit verschillende culturen doen, denken en reageren anders. Dat geldt niet alleen voor mensen uit verre landen als China, maar ook voor mensen van dicht over de grens, zoals Fransen, Duitsers, Belgen en Engelsen.

In een op 30 oktober plaatsgevonden kennismanagementsessie werd getracht de oorzaken van obstakels als gevolg van cultuurverschillen te laten zien en handvatten te geven om deze om te buigen naar situaties met wederzijds begrip.

Als ISE-er werkende binnen een cross-border organisatie zullen cultuurverschillen met onze zuiderburen niet onbekend zijn. De sessie gaf dan ook de perfecte kans om meer begrip over dit onderwerp te krijgen. Hans Hoogerdijk, een professionele docent van Van Dalsum & Schouten leidde de deelnemers op een interactieve manier door de materie.

Fortis Bank loopt voor op het gebied van informatiebeveiliging

Je denkt dat je weggaat, maar een paar fusies later ben je weer terug. Zo is het althans Ton van Gessel vergaan. In 1987 begon zijn carrière in Woerden, bij de afdeling Operations van het rekencentrum van VSB Bank. In 1990 stapte hij over naar de Generale Bank. Dat was toen nog een Belgische bank, die er een aantal “foreign branches” op nahield. Een van die foreign branches was Nederland; vanuit Maastricht gaf Ton leiding aan de afdeling Automatisering. Daar raakte hij betrokken bij de overname van Credit Lyonnais. Tijdens het boekenonderzoek (due diligence) was hij verantwoordelijk voor het technische gedeelte.

Nadat deze fusie rond was, stapte Ton de dienstverlenerswereld binnen. Bij diverse grote bedrijven werkte hij mee aan het op poten zetten van het informatiebeveiligingsbeleid. Uiteindelijk kwam hij bij MeesPierson terecht, en vervolgens – dankzij een fusie – bij Fortis Bank. Opnieuw in Woerden, maar nu als functioneel manager IT Security Architecture & Control (IT-SAC)

Internationale standaards

Ton: “Ik begon hier met een afdeling van nul mensen. Degenen die hier werkten waren net overgegaan naar de afdeling Veiligheidszaken van Fortis Bank. Ik moest hier de zaak dus van de grond af opbouwen. Al snel ging er ook op internationaal gebied het een en ander spelen. Terwijl hier de integratieprocessen nog in volle gang waren, zat ik al regelmatig in Brussel om afspraken te maken over internationale standaards. Dat zijn de Security Policies: het strategisch beleid van Fortis Bank op het gebied van beveiliging.”

“Daarvan afgeleid zijn de Security Baselines: dat zijn de voorwaarden waaraan een systeem moet voldoen wil het veilig en wel werken. De technische uitwerking daarvan ligt vast in de Security Guidelines. Die leggen we vast in nauwe samenwerking met de beheerders en met anderen die in de praktijk met



Ton van Gessel geflankeerd door Rob Kok en Jan van Prooijen

deze richtlijnen moeten werken. Ik kan hier vanaf mijn bureau wel iets roepen, maar als het niet gedragen wordt dan wordt het nooit ingevoerd.”

“Verder doen we veel aan risico-analyses. Elk project heeft een *project card* en een *project charter*. Een van mijn rollen is het lidmaatschap van het CORE, dat samen met de Stuurgroep Projecten bekijkt welke elementen hier in moeten zitten. Zo moet in een project charter altijd een hoofdstuk IT Security worden ingevuld. Dat betreft niet alleen de security baselines, maar bijvoorbeeld ook de inrichting van de autorisaties. Daar komt Security Management, de club van Olof Olofsen, om de hoek kijken, want die wil ook in een vroeg stadium graag weten wat er gaat gebeuren.”

Vraagbaak

“We verlenen ook vaak assistentie aan Fortis Audit Services. En verder fungeren we als vraagbaak binnen Fortis Bank op het gebied van informatiebeveiliging, wet- en regelgeving, internationale standaards en dergelijke. Een actueel voorbeeld is Basel II: een verdrag waarin richtlijnen zijn vastge-

legd over de manier waarop banken met hun operationele risico's moeten omgaan. Een ander voorbeeld is de regelgeving op het gebied van transactieverkeer. In Nederland geldt daarvoor de Code Informatiebeveiliging. Over dit soort zaken krijgen we vaak vragen. Soms betekent dat een hoop uitzoekwerk, maar dat is niet erg.”

“We zijn een kleine afdeling: we zijn met z'n drieën, plus één vacature. Samen leveren we 80% van de documentatie met betrekking tot policies, baselines, security risc-analyses. We zijn bij alle grote projecten op security-gebied betrokken. Er zijn nu ideeën om op global niveau Security in te richten, dus samen met België en Luxemburg. Hoe dat er precies uit gaat zien is nog niet bekend.”

“We werken natuurlijk al veel samen. Zo hebben we een gezamenlijke Quickplace die voor iedereen toegankelijk is. Hierop staan al onze beleidsstukken en baselines. Op de Quickplace staat ook informatie over de C2(NATO) en de standaard die is opgesteld door het National Institute of Standards and Technology (NIST). Dat zijn de hoogst bereikbare standaarden op het gebied

van beveiliging van informatiesystemen.”

Lange dagen

“We maken lange dagen, zitten vaak in Brussel. Het is geen 9 tot 5 job. Onze bezetting is krap. Ik zou er zo een paar mensen bij kunnen gebruiken, maar die moet je dan wel kunnen vinden. We hebben mensen nodig van HBO- of universitair niveau, die én diep kunnen kijken – ze moeten een operating systeem van haver tot gort kennen – én die tegelijk ook procesmatig breed kunnen kijken.”

“Dit is een vak waar je echt in moet groeien. Zelfs in mijn vrije tijd hou ik mij bezig met informatiebeveiliging, als reservist van de Koninklijke Luchtmacht. Daar leer ik vaak dingen die nu

nog geheim zijn en pas later beschikbaar komen voor de publieke sector. Daar kunnen wij dan alvast rekening mee houden bij het neerleggen van policies en baselines. Zo nu en dan treed ik ook op als gastdocent.”

Vrij nieuw vak

“Het is erg leuk werk, ik kan er niet genoeg van krijgen. Het werk ligt ook voor het oprapen; je hoeft bij wijze van spreken maar ergens een tegel op te lichten en er ligt wel iets. Informatiebeveiliging is een vrij nieuw vak. Het is eigenlijk pas begonnen rond 2000, met de millenniumproblematiek. En na 11 september 2002 is het tot iedereen goed doorgedrongen dat het noodzakelijk is om je informatiebeveiliging goed in te richten, zeker voor een financiële entiteit.”

“Vroeger werd er natuurlijk ook naar informatiebeveiliging gekeken, maar alleen op hoofdlijnen. Tegenwoordig knopen we alles aan elkaar en moet alles maar kunnen, ook naar buiten toe. Kijk naar WebSphere. De security daarvan zit nu goed dicht, maar daar zijn heel wat discussies aan vooraf gegaan. We hebben interbancair overleg (via Concern Veiligheidszaken) en we komen onze vakbroeders tegen in allerlei informatiebeveiligingsclubjes. En als ik afga op de dingen die ik daar hoor dan denk ik: zo gek doen wij het niet. Fortis Bank loopt absoluut voor op het gebied van informatiebeveiliging.”

Nico Spilt

Teamgebonden inspanning van effectieve leiders.....

Tijdens de terugkommiddag van de cursus Effectief Leidinggeven was er aangegeven dat we als groep ons eens wilden inzetten voor de gemeenschap. Na wat onderzoek bleek dat er wellicht mogelijkheden waren tot een “teamgebonden inspanning” in een project van Fortis Foundation.

Na een motiverend mailtje van enkele collegae hebben we in overleg besloten om gezamenlijk een dag in de mooie, vrije natuur onder de rook van Utrecht door te brengen en mee te helpen aan dit project. Nou, en dat hebben we geweten. Het was een dag om niet gauw te vergeten. Op een druilerige vrijdag zijn we op het monumentale “landgoed Vollenhove” ontvangen. We hebben meegeholpen aan enkele activiteiten welke noodzakelijk zijn voor het onderhoud en instandhouding ervan. In de aanmelding was al aangegeven dat het fysiek zwaar zou (kunnen) wezen.

Enkele van onze klussen waren het opbinden van tomatenplanten, het verplaatsen van een stapel hout naar de schuur en het uitvoeren van snoeiwerk-


zaamheden. En dan niet te vergeten het maken van een omheining (palen slaan) om wat schapen bij begroeiing weg te houden. Al met al knap veel en intensief werk voor ons als Effectieve Leidinggevers, maar wel enorm motiverend. De lunch was zeer goed verzorgd evenals de borrel na afloop. Kortom zijn we een positieve ervaring rijker, inspanning en spierpijn voor lief nemende.

In onze optiek is het een zinvol project. We zijn blij dat we een bijdrage (hoe gering deze misschien dan ook mag zijn) hebben kunnen leveren aan het in stand houden van een van de weinige mooie nog in particuliere handen zijnde landgoederen die er zijn. De ligging,



tussen Utrecht en Zeist, maakt het aan te bevelen om eens goed rond te wandelen op het landgoed... Toestemming is wel hiervoor nodig.

Ton van Gessel



Telefonische
bereikbaarheid van
de Brug

Met ingang van 14 oktober 2003 is het algemene nummer voor vragen en meldingen aan de operators op de "Brug" in Woerden 75463. De shiftcoördinatoren zijn bereikbaar onder nummer 06-51819798. Alle andere nummers komen t.z.t. te vervallen



Eén loket voor Infrastructure/ Distributed Systems-Unix

Om de bereikbaarheid van de afdeling Systems-Unix te verbeteren en een eenduidige ingang naar de afdeling te creëren, is het Loket Systems Unix in het leven geroepen. Al uw NSO-, project- en adviesaanvragen kunt u via dit loket indienen. Een team van specialisten zal uw aanvraag in behandeling nemen. Mailadres: Loket.Systems.Unix@nl.fortisbank.com

Aansturing van Process Management Information Bank

De aansturing van Process Management Information Bank was tot voor kort in handen van Ad Schrama. Ad heeft besloten om gebruik te maken van de 56+ regeling. Het klantteam Information Bank heeft hier al in een vroeg stadium op geanticipeerd en Theo Vesseur bereid gevonden om deze taak op zich te nemen. Sinds het begin van dit jaar werken Ad en Theo nauw samen om een zo goed mogelijke overdracht te bewerkstelligen.

Per 1 september heeft Ad zijn taken formeel overdragen aan Theo die nu de overall leiding binnen Process Management Information Bank heeft. Ad zal zich alleen nog bezig houden met de ondersteuning van generieke processen. Daarnaast is Ad in de afgelopen jaren ook betrokken geweest bij meer generieke zaken aangaande het mainframe. Hij zal de resterende tijd mede gebruiken om deze kennis over te dragen aan Process Management Generiek (Robert de Koning).

Ondernemingsraad

De ondernemingsraad heeft in augustus advies uitgebracht over de samenvoeging van Development en Strategisch Account Management. Het belangrijkste doel van deze samenvoeging is het creëren van een in internationaal opzicht gelijkwaardige positie voor ISE Nederland, met behoud van het goede wat hier de afgelopen jaren is opgebouwd. In het advies is een afspraak vastgelegd over de teams van Application Management die zich met generieke en ondersteunende taken bezighouden. In het najaar zal de positie van deze teams worden geëvalueerd.

De ondernemingsraad heeft ook advies uitgebracht inzake de overgang van een aantal IPS-collega's naar ISE. Het betreft hier medewerkers van IM/AO (Informatiemanagement en Administratieve Organisatie) en van CCS (Contact Center / Services). Afsproken is dat

de ondernemingsraad geïnformeerd zal worden over de "nazorg", in die gevallen waarin deze nodig mocht blijken te zijn.

De OR-commissie ISE is geïnformeerd over de "kanteling" van het Locatieteam Kantoren. Op grond van de verstrekte informatie is overeengekomen dat bij deze organisatiewijziging geen formele adviesprocedure zal worden gevolgd. De voortgang van het proces komt regelmatig aan de orde in het overleg tussen de OR-commissie en het managementteam van ISE.

De ontwikkelingen rond ISE, en de zorg die de ondernemingsraad heeft uitgesproken over de werkgelegenheid in Nederland, zijn in de overlegvergadering van 14 augustus besproken met de bestuurder, Kees Beuving. Deze stelde dat er geen plan bestaat om activiteiten van Nederland naar België over te

hevelen. Wel is het zaak om ervoor te zorgen dat er in Nederland voldoende "kritische massa" aanwezig blijft. De organisatie in België is een stuk groter, dus op economische gronden zal de weegschaal makkelijk naar die kant doorslaan. Maar er kunnen ook redenen zijn om het anders te doen.

De komende maanden zal er meer duidelijkheid komen. Er worden dan onder andere besluiten genomen naar aanleiding van de resultaten van CASH. Op nationaal niveau zijn volgens dat onderzoek nog veel besparingen mogelijk. Het is verstandig om daar van te profiteren voordat je gaat denken aan grote cross border-projecten, waar grote kosten en grote risico's aan verbonden zijn.

De OR-commissie ISE bestaat uit Nanda Stuurman, Sander Koopman, Ruud Schaad, Nico Spilt, Hans Span.

The Sun is rising

Serverconsolidatie zorgt voor lagere beheerkosten, hogere beschikbaarheid, verhoogde performance en optimale applicatie-integratie. In dit kader heeft ISE gekozen voor de Sun 15000 Enterprise Server

De toenemende complexiteit van de organisatie en de techniek stelt hoge eisen aan de infrastructurele voorzieningen. Bovendien is de betrouwbaarheid (hoge beschikbaarheid, robuustheid en gegarandeerde performance) van de infrastructuur een kritische succesfactor geworden. In het streven de betrouwbaarheid van de infrastructuur te verhogen en de kosten te verlagen, zijn wij doorlopend op zoek naar mogelijkheden service te delen en systemen te consolideren.

Grotere en toekomstvaste systemen

Om de aanhoudende groei van de bestaande systemen en nieuwe omgevingen goed te kunnen servicen is enige tijd geleden besloten om de verschillen bestaande Sun-systemen – onder andere de E6500 en de SF6800 – te vervangen door grotere en toekomstvaste systemen. Daarnaast wilden we de mogelijkheid hebben om *on the fly* wijzigingen in de configuratie aan te brengen.

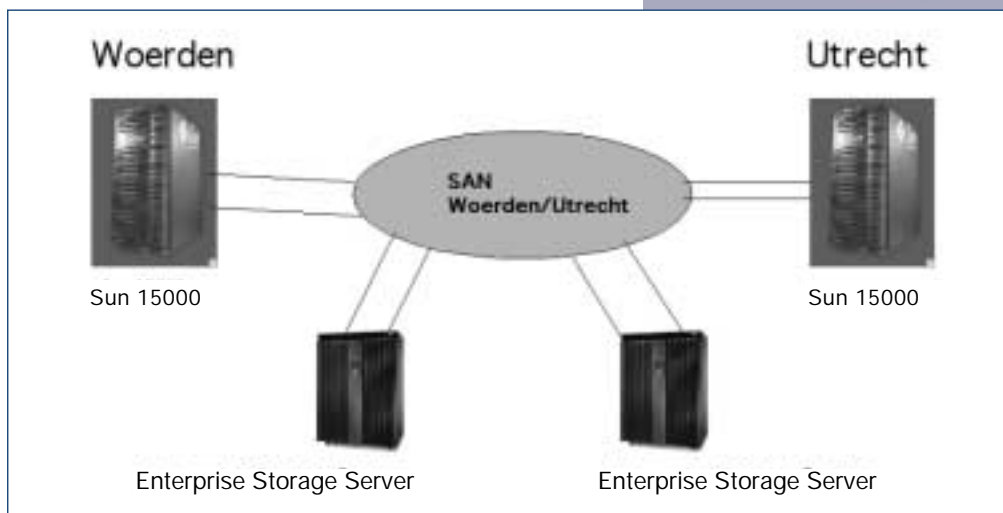
Op de bestaande Sun-servers bevonden zich onder andere zware applicaties als Triple-A, Fidessa, Lotus Notes, Geneva. Naast deze omgevingen kwam er een aantal nieuwe omgevingen zoals AML (Anti Money Laundry Systeem), Sophis en Global-1 bij.

Om in de huidige en toekomstige behoeften van de deze omgevingen te voorzien, stonden wij voor de keuze om grote investeringen in de Sun-infrastructuur te doen. Bij de keuze van de infrastructuur zijn de eisen en wensen van de klanten natuurlijk meegenomen.

Dit heeft geresulteerd in het besluit een Sun Mainframe 15000 aan te schaffen dat voldoende betrouwbaarheid, performance en groei kan aanbieden.

Beschikbaarheid en kostenreductie

De beschikbaarheid is zeer hoog te noemen omdat de systeemcomponenten dubbel zijn uitgevoerd. Mocht er een



component uitvallen dan zullen de redundante onderdelen er voor zorgen dat het systeem niet down gaat. De klanten zullen er dus niets van merken.

Met het nieuwe systeem zullen de exploitatie-, beheer- en onderhoudskosten dalen. Het voordeel gaat natuurlijk naar de klant. ISE is immers ten dienste van de klant.

De basisinfrastructuur is gelegd voor de toekomst. Alle toekomstige Sun-applicaties, consolidaties en uitbreidingen zullen plaatsvinden op de Sun 15000. Uitzonderingen hierop zijn specifieke toepassingen zoals firewall en netwerkapplicaties. Deze omgevingen zullen nog als stand-alone systemen worden ingezet.



Specs Sun 15000

Categorie: Mainframe Enterprise Server

Max. Aantal Processoren: 106 CPU's

UltraSparc III (900 t/m 1200Mhz)

Max. Aantal Domains (Lpars): 18 (Logical Partition)

Operating Systeem: Sun Solaris 8

De Sun-mainframes snorren inmiddels al op de zalen van Woerden en Utrecht en zijn ten dienste van onze metiers. Wij zijn voorbereid op de toekomst, u ook?

Orhan Alici, hoofd Distributed Systems Unix

Squash- en Volleybaltoernooi 2003

Op zaterdag 22 november 2003 organiseren wij bij Sportvereniging Victoria in Rotterdam (Kralingseweg 226) een bedrijventoernooi. Dit toernooi vindt plaats van 16.00 uur tot 24.00 uur. De uitgangspunten zijn: sportiviteit, elkaar leren kennen, collegialiteit. Een gezellig samenzijn waar de sportieve prestaties worden beloond met beroemdheid. Dit toernooi wordt door Fortis en Didacticum gesponsord en is derhalve vrij van kosten. Bedrijven kunnen een of meer volleybalteams inschrijven. Squash wordt individueel ingeschreven. Wel is het aantal inschrijvingen gelimiteerd tot 16 volleybalteams en 60 squashspelers. U bent van harte welkom.



Coördinatoren: Loek Bles en Gertjan van der Leer (Fortis), William Verheij (Didacticum, Opleidingen voor IT-pro-

fessionals). Informatie en aanmeldingen: Ilona van Wijk (toestel 86665) en Carola Vitale (toestel 72372)



Sinterklaasfeest ook in Woerden!

Naast de reeds aangekondigde Sinterklaasvieringen in Amsterdam, Rotterdam en Utrecht komt Sinterklaas (de enige echte!) ook in Woerden. Op 29 november 's middags maakt de goedheiligman zijn opwachting in het bedrijfsrestaurant van de Polanerbaan. Uiteraard wordt hij vergezeld door zijn Pieten. Voordat de Sint komt worden de kinderen vermaakt met een heuse poppenkast met een spannend Sintverhaal. Voor nadere informatie zie de site van de PV regio Woerden: http://infonet/fbi_pvw.

Game LAN 13 december 2003

Op zaterdag 13 december vindt de tweede Game LAN van dit jaar plaats. Alle gamers zijn weer van harte uitgenodigd om te komen. De locatie is zoals altijd Polanerbaan 1 in Woerden. We beginnen om 12:00 uur en het duurt tot ?? uur. De deelnemersprijs bedraagt 10 euro. Je kunt je aanmelden door een mailtje te sturen naar het hieronder genoemde adres. Geef in je aanmelding aan welk spel of welke spellen je zou willen spelen. Wij maken daar dan een overzicht van op onze intranetsite, zodat eenieder kan zien wat er zoal gaat gebeuren. Graag horen we ook wat je goed of fout vindt aan de wijze waarop wij de Game LAN's organiseren. Neem weer je hele systeem (pc, monitor, toetsen-

bord, muis, koptelefoon/speakers) mee. We begrijpen dat dit aardig wat sjouw-werk is, maar da's dan pech ;-) Je kunt je auto trouwens voor de deur uitladen. Er zullen karren aanwezig zijn. Mocht je geen netwerkkabel hebben, dan verkopen wij tegen een prijs van 5 euro een netwerkkabel. Hiermee sponsor je de stichting Connected Freedom die deze party wederom organiseert. Indien je van plan bent om te komen of nog vragen hebt over de FBGL, graag een mailtje naar: fbgl@nl.fortisbank.com. Onze intranetsite: http://infonet/fbi_lan. Dimitri Modderman en Kees Kakes



Salaris- en beoordelingsronde 2003

Het einde van het jaar nadert en dat betekent dat de salaris- en beoordelingsronde inmiddels is opgestart. Leidinggevend zijn druk in de weer om beoordelingspercentages, eventuele promoties en/of bonussen vast te stellen en te motiveren. De komende weken vinden er afstemmingsrondes plaats om ervoor te zorgen dat ISE-breed het toekennen consequent en zorgvuldig gebeurt. In december vinden de beoordelingsgesprekken plaats tussen leidinggevend en medewerkers. Een gesprek dat veel voorbereiding vraagt van de lijn, maar toch zeker ook voor een deel van de medewerker.

Doel salaris- en beoordelingsronde

Met de salaris- en beoordelingsronde heeft de leidinggevende een aantal instrumenten om te sturen op het gewenste resultaat en gedrag van zijn of haar medewerkers. De medewerkers, op hun beurt, hebben tijdens de beoordelingsronde een formeel moment waarop zij feedback krijgen op hun functioneren (wat wordt gewaardeerd, wat wordt eventueel niet gewaardeerd en waar kan hij of zij zich verder op ontwikkelen). Kortom, de salaris- en beoordelingsronde is een belonings-, sturings- en ontwikkelingsinstrument.

Onderdelen van de salaris- en beoordelingsronde

In de jaarlijkse salaris- en beoordelingsronde komen diverse elementen aan bod. Dit zijn:

1. Salarisverhoging
2. Beoordeling
3. Bonus

Hieronder volgt een beknopte toelichting:

Salarisverhoging

Als de medewerker op normale wijze zijn of haar functie vervult dan ontvangt hij/zij per 1 januari 2004 een salarisverhoging van 1 trede binnen zijn/haar functiegroep. Uitzondering hierop zijn medewerkers die in hun functiegroep aan het eind van hun salarisschaal zitten. Als een medewerker een beoordelingspercentage van 0% krijgt, wordt eveneens geen salarisverhoging toegekend. In uitzonderlijke gevallen kan een medewerker extra tredes krijgen toegekend.

Beoordeling

Prestaties en gedrag worden gewaardeerd door middel van een beoordelingspercen-

tage. De resultaat- en gedragsdoelstellingen zijn individueel vastgesteld en kunnen afgeleid zijn van ISE- en/of afdelingsdoelstellingen. Daarnaast wordt de medewerker vanzelfsprekend beoordeeld op algemene zaken als functie-inhoud, algemeen functioneren, communicatie e.d.

Hierbij kan gedacht worden aan de beoordeling van:

- Technische taken en activiteiten die voortvloeien uit de functie (benutten en ontwikkelen van technische kennis, ervaring en vaardigheden, etc.),
- Taken en activiteiten die voortkomen uit de organisatie/afdeling (rol op afdeling, deelname aan overleg etc.),
- Samenwerkingsgerichtheid, klantgerichtheid, werkinstelling (discipline, loyaliteit, naleven procedures en regels, motivatie en positief-kritische houding).

Leidinggevend worden daarnaast beoordeeld op het functioneren als manager.

Vanzelfsprekend is iedereen er het meest bij gebaat dat een beoordeling eerlijk gebeurt. Dat wil zeggen dat naast positieve punten ook de minder positieve punten worden belicht en meegenomen in het bepalen van het uiteindelijke beoordelingspercentage. Tenslotte kan een medewerker zich alleen ontwikkelen als hij/zij werkelijk hoort hoe het ervoor staat.

Beoordelingscategorieën – 7% is goed

Een leidinggevende kan een van de volgende 9 percentages toekennen:

Beoordeling:	Percentage:
Onacceptabel	0 %
Onacceptabel / matig	1 %
Matig	3 %
Matig / goed	5 %
Goed	7 %
Goed / zeer goed	9 %
Zeer goed	11 %
Zeer goed / uitstekend	13 %
Uitstekend	15 %

Een 7%-beoordeling wordt toegekend als een medewerker naar verwachting functioneert (gerelateerd naar de functie waar hij of zij in zit) en alle doelstellingen

heeft gehaald. Een 7%-beoordeling betekent dus waardering voor het uitvoeren van je functie conform het niveau wat verwacht mag worden en dat je aan alle doelstellingen hebt voldaan.

Bonus

In bijzondere gevallen kan er een bonus toegekend worden. Een bonus is bedoeld voor het waarderen en honoreren van een eenmalige en uitzonderlijke prestatie. Een bonus wordt niet toegekend voor functioneren in het algemeen of prestaties die vanuit de functie mogen worden verwacht; daar is de beoordelingsstoeslag voor bedoeld. Het is vanzelfsprekend dat de bedoelde prestatie nog niet in andere zin wordt gehonoreerd (gecompenseerd meerwerk, beoordelingsstoeslag, promotie of anderszins).

Beoordelingsgesprekken – ook een rol voor de medewerker

Vanaf 28 november kunnen de leidinggevend starten met het voeren van beoordelingsgesprekken. Veelal zal de leidinggevende aan het woord zijn, maar ook de medewerker hoort in het beoordelingsgesprek te kunnen terugblikken over het afgelopen jaar. Aan de medewerkers dan ook het advies om alvorens het gesprek in te gaan, dit gesprek goed voor te bereiden en zelf ook eens na te denken over de resultaten en de inzet van het afgelopen jaar.

Een beoordelingsgesprek is en blijft een gelijkwaardig gesprek. De medewerker moet dan ook zeker zijn/haar visie geven. Het beoordelingsgesprek is naast een formeel moment het moment bij uitstek om terug te kijken op de prestaties en het functioneren van het afgelopen jaar en de brug te slaan naar de toekomst. Idealiter gebeurt dit uiteraard op een continue manier gedurende heel het jaar. De praktijk van alle dag leert ons echter dat dit niet altijd even evident is, juist daarom ook is dit gesprek zo belangrijk.

Vragen

Meer informatie over de salaris- en beoordelingsronde is te krijgen via je leidinggevende en je personeelsfunctionaris.

Veel succes!

HRM ISE

Wijzigingen bij Security Management

Per 1 september 2003 zijn de namen van onze autorisatiegroepen gewijzigd. Security Management bestaat nu uit de volgende groepen: Intel (was: NT/Notes/Mail), Offices (was: Novell/VSB4), Central/Unix (was: mainframe/AS400/AIX) en Key Management.

In de afgelopen tijd is het afhandelen van autorisaties voor internet overgegaan van Intel naar Key Management. Annelies Buiten heeft de coördinatortaken van Erik Noteboom overgenomen in de Intel-groep. Erik is het contactpunt van Security Management voor nieuwe projecten en voor operationele X-border zaken.

Op de intranet-pagina's van Security Management is altijd de actuele stand van zaken te vinden. Ook staat daar een nadere verdeling van de werkzaamheden over de verschillende groepen. Je vindt deze pagina's onder het menu Dienstverlening.

Upgrade naar besturings-systeem z/OS

In september en oktober heeft een upgrade plaatsgevonden van het besturingsstelsel van de mainframesystemen (W2, W1, A0). De invoering op B0 staat gepland op 2 november. z/OS gedraagt zich hetzelfde als OS/390. Applicaties en systemen blijven werken zoals ze deden, en de gebruikers van het mainframe zullen niet of nauwelijks verschil merken. Echter, z/OS werkt intern anders dan OS/390. Voor het eerst wordt 64-bits adressering toegepast. Leverancier IBM spreekt van "de grootste stap in besturingsstelseltechnologie in 20 jaar".

Vorming Application Management

Op 20 augustus 2003 heeft de ondernemingsraad positief advies uitgebracht over de voorgenomen samenvoeging van Development en Strategisch Account Management. Dat advies is, inclusief de door de OR gestelde randvoorwaarden, op 16 september 2003 door de Raad van Bestuur overgenomen.

Dit betekent dat de implementatie van Application Management (APM) van start is gegaan. Als formele ingangsdatum is gekozen voor 1 oktober 2003.

Het zal duidelijk zijn dat er het nodige moet gebeuren op organisatorisch en administratief gebied. Alle betrokken

medewerkers krijgen een brief waarin hun plaats in de nieuwe organisatie wordt bevestigd. Verder zullen er, voor zover noodzakelijk, nieuwe functiebeschrijvingen moeten worden gemaakt en zullen – in overleg met de medewerkers – standplaatswijzigingen worden geëffectueerd. Aansluitend zullen diverse systemen en administraties worden aangepast. Denk aan IP, Timesheet, BOSS, externenadministratie, kostenplaatsen, telefoongids etc.

Een overzicht van de teams en afdelingen van Application Management, met de namen van de betreffende managers, staat op het i-net van ISE onder het menu Organisatie.

Tandem-productiesysteem voorzien van nieuw Operating System

In de nacht van zaterdag 6 op zondag 7 september 2003 is de Tandem-computer aan de Blaak 555 in Rotterdam voorzien van een nieuwe versie van het Operating Systeem. Op deze Tandem draaien onder andere de applicaties On Line Banking (OLB), Money Manager for Windows (MMfW), International

Payment System (IPSy) en Contact Center Rotterdam (CCR), alle met een 7x24-uurkarakter.

De OS-versie G06.08 is vervangen door versie G06.18 waarmee intern in de machine zaken (nog) sneller en efficiënter afgehandeld worden, wat zich

uit in een algehele performanceverbetering. Tevens zijn de nodige fixes op het OS vanaf versie G06.08 in deze versie structureel opgelost. Ook zijn meteen snellere ethernet-controllers in gebruik genomen waardoor de communicatie tussen de machine en het netwerk versneld is.

Managementteam ISE

Sinds het vertrek van Jos Vallinga, bestaat het Managementteam van ISE NL uit Gertjan van der Leer en Kees Heijnen. Teneinde een breder draagvlak en een beter zicht op de organisatie te verkrijgen, worden zij terzijde gestaan door Loek Bles en Geerard van Giessel (Infrastructure) respectievelijk Rob Heijne den Bak en Louis Smulders (Application Management). Tezamen vormen zij het "MT ISE-breed".

De taken van Jos Vallinga als hoofd SAM zijn met de vorming van Application Management overgenomen door Kees Heijnen. Jos' verantwoordelijkheden met betrekking tot de support-functies van ISE (IT Control, Communicatie en HRM) worden waargenomen door Jan van Rutte.

Releasekalender IPS

De releasekalender IPS wordt tegenwoordig via i-net gepubliceerd. U vindt deze kalender onder het menu Dienstverlening, Systemen.

Contactpersoon: Ferdi Kooiman, Procesbeheer IPS, toestel 74767.

Fortis Bank IT Architecture

Op het i-net van ISE België is een nieuwe sub-site opgenomen waarop informatie is te vinden aangaande de IT-architectuur van Fortis Bank. Je vindt deze site onder het menu "Domains" van i-net ISE België. De gegevens op deze site zijn ook te benaderen vanuit het menu "Dienstverlening" van i-net ISE Nederland. Zie ook het interview met Ton van Gessel, op pagina 8.

Keyplayers-overleg

Op 25 september is het zogeheten keyplayers-overleg nieuw leven ingeblazen. Uiteraard werd in deze bijeenkomst de stand van zaken met betrekking tot de vorming van Application Management toegelicht.

Vervolgens gaf Gertjan van der Leer een toelichting op de kostenontwikkeling bij Infrastructure. De kosten zijn structureel omlaag gebracht, vaak dankzij betrekkelijk simpele maatregelen. Een voorbeeld hiervan zijn de vaste kosten van het printproces, die met ruim 40% omlaag zijn gebracht. Ook op ISE-niveau is sprake van een belangrijke kostenvermindering.

Loek Bles gaf een presentatie over Scorpius, een project waarbij de Intel-omgeving vervangen zal worden door een nieuwe "state of the art" infrastruc-

tuur. Geerard van Giessel rapporteerde over de voortgang van de WebSphere-projecten, terwijl Daniel Crawley inging op de plaats van het WebSphere



Laatste nieuws

Op 23 oktober, de dag waarop dit nummer ter perse ging, werd bekend dat het Scorpius-project is afgeblazen.

Competence Centre in de nieuwe organisatie.

Tot slot gaf Rob Heijne den Bak een presentatie over de resultaten van CASH (Client Administrative Systems Holland). In dit onderzoek, waar tijdens de zomermaanden door veel ISE-collega's aan is meegewerkt, is gekeken welke besparingsmogelijkheden er vanuit de Nederlandse ISE-organisatie gezien mogelijk zijn. De hieruit voortgekomen projectvoorstellen zijn op 30 september aan het Beneluxcomité gepresenteerd. De komende tijd zal duidelijk worden, welke projecten ten uitvoer worden gebracht.

Het volgende keyplayers-overleg is gepland op 11 december. De betrokkenen worden hierover per e-mail nader geïnformeerd.

In dienst

1 augustus 2003

Edwin van der Velde (Application Management)

1 september 2003

Martin Euser (Application Management)
Pascal de Wolf (Application Management)
Wilco Groenendijk (Application Management)

1 oktober 2003

Tim Janssen (Application Management)
Ruud van Kempen (Application Management)

Uit dienst

1 augustus 2003

Ada van den Oever (leeftijdsvierlof)
Jos Vallinga (overgestapt naar Information Banking)
Lucy van der Meulen (overgestapt naar Information Banking)

1 september 2003

Jan van Gils
Riet Boevé (leeftijdsvierlof)

1 oktober 2003

M.E.J. van Doorn
Inge Schopman (overgestapt naar Fortis Corporate Human Resources)

1 november 2003

Jos Bartels (overgestapt naar Corporate Control & Accounting)

Benoemd

Per 1 augustus 2003 is **Geert Hids** benoemd tot GIM (Global Information Manager) voor Information Bank.

René van Rijn heeft zijn rol als coördinator huisvesting ISE per 1 oktober 2003 overgedragen aan **Hans van der Kamp**. René houdt zich nu volledig bezig met zijn rol als contractmanager externe capaciteit binnen IT Purchase.

Jubilea

1 augustus 2003

(aanvulling op vorige Expertise)
Dorothy Hansen, 25 jaar

1 september 2003

Wim Bangert, 25 jaar
Riet Boeve, 40 jaar
Burg de Man, 25 jaar

1 oktober 2003

Jos van Dongen, 25 jaar
Mund de Ranitz, 12½ jaar

1 november 2003

Gerrit Lely, 25 jaar
Frank Maasdam, 25 jaar

12 november 2003

Kees Heijnen, 12½ jaar

1 december 2003

Peter Auberlen, 25 jaar
Michael van Doorne, 12½ jaar
Melvin Zaal, 25 jaar

In memoriam Harry Koopman

Op 6 oktober 2003 kregen wij te horen dat Harry de zaterdag ervoor thuis een herseninfarct had gekregen. Hij is direct overgebracht naar het UMC in Utrecht. Uit contacten met de familie bleek al gauw dat de vooruitzichten erg slecht waren. Woensdag 8 oktober werden wij toch nog zeer onaangenaam verrast met het verschrikkelijke bericht dat hij 's middags overleden was. De week daarop, op 14 oktober, is hij op de Algemene Begraafplaats Brandenburg in Bilt-hoven begraven.

Harry is ruim 19 jaar in dienst geweest bij Fortis Bank. Hij is op 1 juli 1984 begonnen als programmeur bij het Computercentrum Bondsspaarbanken in Woerden. Vanaf 1 november 1995 vervulde hij de functie van analist programmeur bij de VSB.

Op 1 mei 1997 maakte hij een overstap naar een ander werkveld: hij werd Application Quality Engineer bij IAFN, en ging zich bezig houden met kwaliteitszorg. Bij de ontvlechting van IAFN stapte Harry op 1 januari 2001 over naar de bankkant en raakte hij betrokken bij het opzetten van een nieuwe afdeling bij Fortis Bank/ISE. Vanuit deze afdeling heeft hij zich volledig ingezet om een bijdrage te leveren bij de vorming van één automatiseringsafdeling binnen Fortis Bank.

Hij heeft als Proces Specialist meegewerkt aan projecten en activiteiten die veranderingen in de werkzaamheden van mensen ten gevolge hadden. Door een betrokken en inlevende aanpak, met oog voor de mens achter de collega, wist hij weerstand tegen die veranderingen weg te nemen en de collega's te begeleiden in het veranderingsproces.

Harry, als persoon was jij eenvoudig, vriendelijk, innemend en betrokken. Jij bent altijd wars geweest van macht en dikdoenerij, altijd gelovend in de menselijke maat, ook in de werksituatie. Jij had een goed oog voor processen die zich in het menselijk verkeer afspeelden, en altijd een luisterend oor voor je collega's. Een uitspraak van je was: "Wat heb je aan een pond veren als er geen vogels in zitten?" ofwel: Wat heb je aan een proces als het niet gedragen wordt door mensen? Jij deed er in ieder geval je best voor om een zo groot mogelijk draagvlak te creëren.



Onzegbaar

*Bij elkaar in lief en leed
toen: gouden toekomst
nu: mist, loodzwaar
niet meer weten,*

*kome wat komt,
licht dat niet dooft
Liefde die blijft.*

Harry, het valt ons nu zwaar om jouw allerlaatste verandering te accepteren.

Gilbert Govers, Roland Mees

Gedicht: vrij naar Huub Oosterhuis

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)

Cartoons: 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.

Sluitingsdatum volgende nummer:
28 november 2003