

In dit nummer:

- 1 Jaarplan ISE
- 2 Automatiseringscommissie 7 april 2004
- 4 Daniel Crawley: WebSphere is leuk en uitdagend
- 5 Cap Gemini Ernst & Young behaalt CMM level 2
- 6 Project Chorus
- 7 Europort+
- 8 Architectuur van de infrastructuur
- 10 Bij Operations profiteert men van elkaar!
- 12 Vitaliteit in de praktijk
- 14 Ondernemingsraad
- 15 Base en Bac: een maandelijks optredend duo
- 17 Interbancair Schaaktoernooi
- 18 Alexanderpolder verlaten
- 19 Telefoongids
- 20 Inhuur externe capaciteit
- 21 Performacetesten met de Fortis Bank Access Key
- 21 Incidenten, Calamiteiten en ITIL
- 22 Loket voor Systems Central Mainframe
- 22 Pinautomaten worden beter beveiligd
- 23 Afscheid Olof Olofsen, tijdelijk afscheid Hiltje Bolt
- 23 OLB2-pilot succesvol van start
- 24 Personalia en benoemingen
- 24 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Jaarplan ISE

Het MT van ISE heeft besloten om een toekomstvisie neer te leggen. Een belangrijk onderdeel daarvan is het jaarplan, dat onlangs is gepresenteerd tijdens het keyplayersoverleg. In dat plan zijn de acties beschreven die op korte termijn worden uitgezet.

Het jaarplan is gebaseerd op de vier doelstellingen van ISE, die begin van dit jaar zijn geformuleerd. Het MT heeft gekeken naar wat er in de afgelopen jaren rond deze doelstellingen is bereikt en naar wat er nog moet gebeuren. Dit laatste is vertaald naar concrete maatregelen, vaak voorzien van concrete targets. Deze maatregelen zijn soms opgenomen in projecten, soms in doelstellingen die het MT zichzelf heeft opgelegd. Het jaarplan is bestemd voor zowel ISE zelf als voor de MT's van de metiers. Het is de bedoeling dat Kees Heijnen en Gertjan van der Leer op korte termijn, met het jaarplan onder de arm, een bezoek brengen aan alle MT's van de verschillende business lines die diensten afnemen van ISE.

De doelstellingen van ISE zijn gebaseerd op de volgende vier peilers:

Continuïteit

Deze doelstelling staat op nummer één. Naast alle projecten die ISE doet moeten we ervoor zorgen dat de business blijft draaien. Als er onverhoopt storingen zijn, moeten we die zo snel mogelijk oplossen en maatregelen nemen om ze in de toekomst te voorkomen.

Kijkend naar de bereikte resultaten, zien we een toenemend aantal changes en een afnemend aantal incidenten. We zitten hiermee dus op een uitstekende weg. In een aantal gevallen is er nog steeds sprake van *single points of failure*: kennis en kunde die slechts bij een zeer beperkt aantal mensen aanwezig zijn. Dat kan een probleem opleveren als zo iemand op vakantie is. Dit probleem is de afgelopen tijd verminderd, zowel bij Infra als bij APM.

Hoe vitaal is ISE?



Zie pagina 12!

Belangrijke doelstellingen zijn het aanscherpen van problem management en release management. Vooral dat laatste is een actueel onderwerp. Met de komst van KASSA zullen we langzamerhand overgaan naar release management door de hele bank heen. Dit lijkt beperkingen te hebben, maar het geeft ook veel voordelen.

Maximale ruimte voor business-projecten

Met deze doelstelling geven we aan dat ISE de commerciële units de maximale mogelijkheid wil geven om op kosten te

kunnen sturen - dat wil zeggen dat de commerciële units zoveel als mogelijk de ruimte krijgen om IT-projecten uit te voeren om hun bedrijfsvoering en de resultaten te verbeteren. Dit kan alleen door de vaste kosten (nog steeds het leeuwendeel van onze totale kosten) terug te dringen.

Kijkend naar de cijfers mogen we constateren dat er, ondanks een afnemend aantal fte's, zowel relatief als absoluut meer tijd aan projecten kan worden besteed. Er is 30% meer tijd beschikbaar voor business-projecten. Ondanks dit mooie cijfer gaat ISE door met saneren: stoppen met dingen dubbel doen, en meer voordelen behalen uit samenwerking met de verzekeraar. Dat laatste niet alleen aan de Infra-kant maar ook bij APM, bijvoorbeeld door kennisuitwisseling.

Communicatie

De business heeft de de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid over de activiteiten die ISE wel of niet gaat uitvoeren. We kennen daarvoor de Automatiseringscommissie, maar ook *project charters* die met de MT's worden afgestemd. Diverse maatregelen zijn al genomen om de sturing door de business te verbeteren. Klanttevredenheidsonderzoeken spelen hierbij een rol; we constateren hier een stijgende lijn.

Een noodzakelijke subdoelstelling is het verhogen van de voorspelbaarheid van projecten, door middel van projectrapportages en *service level reporting*. Hier ligt een extra taak op het gebied van communicatie. Ook op dit vlak wil ISE beter gaan presteren. Miscommunicatie leidt tot misvattingen, tot discussies en tot verkeerde beeldvorming. Communicatie is een moeilijk vak. ISE gaat dat beter doen.

Kostenbesparingen

De vierde doelstelling is en blijft het onder controle houden en reduceren van de kosten. In 2001 bedroegen de ISE-kosten 263 miljoen euro, voor 2004 is het budget 209 miljoen euro (gecorrigeerd voor verhuizing van activiteiten tussen de metiers).

Het aantal fte's is gedaald en zal in de toekomst nog wat verder dalen. Ook zijn besparingen voorzien als gevolg van verdere samenvoeging van systemen. Onlangs is de locatie Alexanderpolder afgestoten. Dit bespaart ISE 1 miljoen euro en Fortis Bank 2 miljoen euro per jaar. Uniformering van methoden en systeemontwikkeling is een van de andere bijdragen in de verdere reductie van de kosten van ISE.

bron: presentaties in het keyplayers-overleg van 8 april 2004

Automatiseringscommissie 7 april 2004

Samenvatting van de notulen van de Automatiseringscommissie (AC). Secretaris van de AC is Martin de Borst.

Statusrapportage

Accounts & Payments

De bottleneck bij de wijziging van de GEA-software wordt veroorzaakt door het ontbreken van definitieve specificaties. Het project wordt op korte termijn ingericht. Retail Banking en Commercial Banking worden betrokken.

De haalbaarheidsstudie FIEN nadert de eindfase. Zorgpunt blijft de ISABEL-inspanning. Besluitvorming volgt in mei/juni. Het MT van ISE vraagt aandacht voor het feit dat het hier een majeur project betreft en wijst op de samenloop met andere grote projecten in hetzelfde PAY-domein, zoals SIPC en KASSA en de risico's die dat met zich brengt. Tevens wordt gewezen op de afspraak die in het Benelux Comité is gemaakt, bij de goedkeuring van CASH, om voorlopig geen nieuwe grote crossborder-projecten op te starten. Om

te voorkomen dat bij ieder individueel project een zelfde discussie ontstaat wordt het zinvol geacht om in het Benelux Comité op 17 mei, waar de stand van zaken van CASH wordt gepresenteerd, dit uitgangspunt te laten herbevestigen.

FICUS: in het kader van verschillende projecten vindt er een discussie plaats over de extern opgelegde voorschriften (bijv. privacywetgeving) rond de klantgegevens. PAY heeft een onderzoek opgestart om de consequenties in beeld te brengen. In dit kader wordt verwezen naar een tweetal notities vanuit Legal, namelijk in het kader van CREW en in het kader SLBE. Er is al veel uitgezocht in het kader van deze projecten en in overleg met Legal moeten op korte termijn de standpunten en oplossingen kunnen worden vastgesteld.

De uitloop van SIPC betekent voor Nederland 6 tot 7 duizend extra mensen.

Retail Banking

De consequentie van de technische Sprint-release voor de mogelijkheid van functionele wijzigingen is minder hard dan beschreven. Beperkte uitzonderingen zijn mogelijk.

De Stuurgroep Prisma heeft inmiddels besloten voor het project PRISMA en webapplicaties in het algemeen de style guide voor de front-office uit België als uitgangspunt te nemen. Consequenties voor het conversietraject worden nog in beeld gebracht.

De ervaringen van het pilot-kantoor voor de klantontdubbeling geven aan dat de complexiteit meevalt en de activiteiten handmatig op de kantoren kunnen plaatsvinden. Mede als gevolg van de problematiek rond Sign-plus is de verdere uitwerking opgeschort; eerst wordt de opmars rond de rekeningstructuren in KASSA-verband afgewacht en de impact daarvan voor Sign-plus.

De (onduidelijkheid over de) voortgang bij het WebSphere Infrastructuur-project blijft punt van zorg en heeft tot gevolg dat verschillende businessprojecten vertraging (gaan) ondervinden. Een planning is beschikbaar en wordt besproken in de Klankbordgroep. Bottleneck ligt met name bij de activiteiten die in Brussel moeten worden uitgevoerd. Inmiddels zijn Nederlandse resources in België ingezet voor o.a. de certificaten. *(Zie ook het interview met Daniel Crawley op pagina 4- red.)*

Het beschikbaar stellen van informatie via sms moet gezien worden als een reactie op de markt; verschillende concurrenten doen het ook. Het betreft overigens een betaalde (door de cliënt te initiëren) dienst, waarvan de opbrengsten voor de bank minimaal zijn. Uitgangspunt is dan ook dat er minimale kosten verbonden moeten zijn aan de realisatie.

Credits

Basel II/Rating tools: er is een oplossing gevonden voor het probleem van het opladen van SE prospects in SMS

SSC

De implementatie van Europort+ is twee weken uitgesteld. Kwaliteit heeft geprevalenceerd boven snelheid. Op grond van de testresultaten zijn nog enkele aanpassingen gedaan die extra testen tot gevolg hebben. *(Inmiddels vond de implementatie succesvol plaats-red.)*

Private Banking

De informatie-architectuur van Private is gepresenteerd in de Global Architecture Board. Ook andere metiers hebben presentaties verzorgd. Er zal nader overleg plaatsvinden over een presentatie van de ontwikkelingen rond de Global Architecture Board in de AC.

In principe is besloten OLB2, ten behoeve van de Private-clënten, versneld aan te sluiten op de GA-omgeving.

Information Bank

De insourcing van de Trade Handling (Ordina) heeft vooralsnog geen IT-consequenties. Er wordt gebruikt gemaakt van de bestaande mogelijkheden.

CCA

De implementatie van het onderwerp Scanning & Workflow schuift door van 1 juli naar 1 oktober, als gevolg van capaciteitstekort bij ISE België. Fase 1c van IAS blijft de nodige aandacht vragen t.a.v. de beschikbaarheid van resources bij CCA. Gemeld wordt dat DNB start met een onderzoek rond IAS.

Budgettool: doelstelling is het nieuwe tool, in eerste instantie met beperkte functionaliteit, geïmplementeerd te hebben voor de start van de budgetronde 2005. Uitgangspunt is dat het tool wordt ingezet voor de ondersteuning van de aanlevering van de gegevens door de metiers en de processen binnen CCA zelf. Dit ter vervanging van de huidige spreadsheet-procedures. Het MT van ISE merkt op dat de investering voor het tool niet gebudgetteerd is binnen het ISE-budget. Nader overleg zal plaatsvinden.

Onderwerpen Infrastructuur

Aan de hand van presentaties gaf Gertjan van der Leer een toelichting op de ontwikkelingen rond een viertal onderwerpen:

Werkplekken

Verwezen wordt naar een aantal projecten binnen Retail Banking, waarin de vervangingsstrategie in feite werd toegepast. Hier zijn goede ervaringen opgedaan en is aangetoond dat de kosten dalen. Het centraliseren van de printers levert tevens een grote besparing op t.a.v. het gebruik van cartridges, in verhouding de grootste kostenpost van een printer. Voordat de scan-functies van de Multi Functional Devices vrijgegeven worden, dient er onderzoek te worden wat de behoefte is. Deze functionaliteit is nu zeer beperkt beschikbaar en implementatie zal de nodige extra kosten met zich meebrengen. Het voorstel rond de doorbelasting van pc's en het beperken van de inzet van werkplekprinters wordt geaccordeerd door de AC

Xbow

Zowel project als werkplek hebben nu de naam XBow. De aanduiding Scorpius komt daarmee te vervallen. FORMI is inmiddels een zelfstandig project. De noodzaak van de vervanging van de werkplek wordt bevestigd door de pro-

blemen bij de uitrol van MPNL-werkstations bij Commercial Banking; verschillende driverproblemen moesten daarbij worden opgelost.

Een van de belangrijkste issues is de consolidatie van de applicaties. Met name het testen van de applicaties is een belangrijke kostenpost en heeft grote invloed op de doorlooptijd. De invoering van de unieke UserID en role-based security valt buiten de scope van XBow en vindt plaats in afzonderlijke projecten (FUID en UUAM)

Local free seating is definitief voor de hoofdkantoren binnen een land, de mogelijkheden van global free seating zijn in onderzoek. De gewenste consolidatie van applicaties speelt daarbij een belangrijke rol. Vanuit de AC wordt aangegeven dat deze functionaliteit voor een aantal metiers heel belangrijk is. Naar aanleiding van het commentaar zal worden nagegaan of er alternatieven zijn.

Afgesproken wordt dat de consolidatie-slag zo spoedig mogelijk wordt opgestart. De metiers spelen daarbij een belangrijke rol, zij moeten namelijk de keuzen maken. De genoemde besparing van 30-40 fte in Nederland is nog gebaseerd op de oude aanpak, impact van de nieuwe aanpak moet nog vastgesteld worden. De doorlooptijd van de vervanging in Nederland wordt getaxeerd op anderhalf jaar.

Voor 2004 is bij de metiers niets gebudgetteerd, voor 2005 moet wel rekening gehouden worden met XBow in de ISE-budgetten van de metiers. Alhoewel de applicaties getest worden door ISE moet de business zelf ook rekening houden met de nodige testinspanning. Tevens moeten de metiers rekening houden met conversie/aanpassingstrajecten en testinspanningen voor bijvoorbeeld met Excel en Access zelf ontwikkelde toepassingen.

Afgesproken wordt dat, via de Klantteams, nadere informatie over de aanpak, organisatie, consequenties en indicaties van de inspanningen beschikbaar wordt gesteld. XBow gaat een forse aanslag doen op de capaciteit van de metiers. In combinatie met zaken als de nieuwe functiebeschrijvingen en de ARIS-conversie kunnen er capaciteitsproblemen gaan ontstaan en is prioritering wellicht een noodzaak.

Lees verder op pagina 11

WebSphere is leuk

en

uitdagend

Daniel Crawley is per 1 april benoemd tot Global Technology Manager (GTM) WebSphere. Zijn opdracht is het versterken van de organisatie rond de WebSphere-infrastructuur.

Daarbij bouwt hij voort op het beleid van zijn voorgangers.

WebSphere is leuk en uitdagend, zegt Daniel, maar het is complexe materie. Er moet dus nog veel gebeuren. Er wordt gelukkig erg goed samengewerkt, ook internationaal.

Daniel Crawley: “Met WebSphere gebeurt veel op applicatief gebied – enkele voorbeelden zijn Prisma, GeMP, Fair, Oasis, eGMK – maar achter de schermen gebeurt ook veel op infra-structureel gebied. Er worden veel applicaties in snel tempo gebouwd. Ik wil niet zeggen dat de infrastructuur daarop achterliep, maar de complexiteit daarvan is tot nog toe door iedereen onderschat, ook door de applicatieontwikkelaars.”

“Sinds 1 april ben ik Global Technology Manager WebSphere. Ik ga niets radicaal veranderen, ik volg voor het grootste deel de lijn van mijn voorganger. Alleen zijn we een spade dieper gegaan in de planning. We werden telkens verrast door het volume en door de complexiteit. We proberen die twee in de tang te krijgen. We hebben daarom een heel gedetailleerd plan gemaakt, over de drie landen.”

“De organisatie rondom de WebSphere-activiteiten is ook aangepast. Er is nu een Steering Committee Global WebSphere (SCGW). Alle GTM's van de Infra-afdelingen komen minimaal een keer per maand bij elkaar om over WebSphere-zaken te praten. Dat is erg belangrijk: WebSphere-applicaties worden het gezicht van de bank naar buiten en naar binnen en er zijn heel veel afhankelijkheden met andere technische domains.”

“In elk land is een Local Technology Manager (LTM) aangesteld die verantwoordelijk is en als aanspreekpunt fungeert voor WebSphere. Vanwege het volume is het niet altijd mogelijk is om te weten wat zich in de andere landen afspeelt. Je moet dus in elk land iemand hebben die dat voor zijn verantwoordelijkheid neemt.”



Samenwerking met België en Luxemburg

“De samenwerking met mijn collega's in België en Luxemburg loopt uitstekend. We komen om de twee weken bij elkaar om plannings en andere onderwerpen te bespreken. We hebben een planning gemaakt op basis van twee uitgangspunten: hoe helpen we de meeste WebSphere-projecten en hoe kunnen we de grootste WebSphere-projecten helpen. Dat hebben we niet zelf bedacht; we hebben gekeken naar de projectportefeuille en naar de deadlines, en we hebben gesprekken gehad met de verschillende verantwoordelijken van Application Management. Je kunt niet iedereen altijd blij maken, maar we denken dat we op deze manier de meeste projecten kunnen helpen.”

Daniel Crawley is Global Technology Manager (GTM) WebSphere. Hij werkt samen met de Local Technology Managers (LTM) in België: Jean-Paul Colard en Luxemburg: Jean-Jacques Dubois. Daniel heeft de leiding van de WebSphere Competence Centre in Amsterdam overgedragen aan Edwin van de Klashorst. Andere WebSphere-taken heeft hij overgedragen aan Stanley van Kleef. De leiding voor het WebSphere-team binnen Distributed Services zal bij Hubertie van Kruijning blijven.

“We besteden ook veel aandacht aan de generieke WebSphere-infrastructuur. Het probleem van generieke oplossingen is dat ze groot zijn en dat de doorlooptijd lang kan zijn. Veel projecten hebben een probleem dat snel opgelost moet worden. In het verleden is er veel

tijd besteed aan projectspecifieke oplossingen. Wat wij willen is dat er meer tijd wordt besteed aan generieke, structurele oplossingen. Daar heeft iedereen baat bij, ook projecten die om specifieke oplossingen vragen.”

Steeds meer behoefte aan WebSphere-kennis

“Je merkt dat er in de organisatie steeds meer behoefte komt aan informatie over WebSphere. Zeker binnen Application Management zie je twee hoofdsmaken ontstaan. De ene is Cobol. Dat is verreweg de grootste en dat zal de komende tijd zo blijven. Maar de tweede is WebSphere. Er zijn nog andere smaken, maar die komen meer en meer in de exotische hoek terecht.”

“De meeste projecten die niet in Cobol op het mainframe kunnen worden uitgevoerd, die worden in WebSphere uitgevoerd. Of je krijgt een deling: de back-end in Cobol en de front-end in WebSphere. Dus de combinatie van deze twee is ook erg sterk. Dit legt steeds meer gewicht in de WebSphere-schaal en dat betekent dat het meer gaat leven in de organisatie. We zien ook dat we meer mensen nodig hebben met kennis op dit gebied. Zo gaan we bijvoorbeeld meer architecten omscholen en opleiden voor WebSphere.”

“Een van de zaken die het zo complex maken is de snelheid waarmee dingen

veranderen. We zijn nu aan het kijken naar de volgende versie van WebSphere. Omdat het zo nieuw is zijn de verschillen vaak groot; de verschillen tussen versie 3 en 4 waren heel groot, en het verschil tussen versie 4 en 5 is ook nog heel groot. Wat het nog complexer maakt is dat een groot deel van de infrastructuur ligt in België. In Nederland en Luxemburg maken we dus gebruik van de Belgische infrastructuur. De komende maanden gaan we kijken hoe we over kunnen gaan naar de volgende versie van WebSphere. Tegelijk willen we de componenten steviger neerzetten en de infrastructuur robuuster maken.”

Nog een heleboel te doen

“Zoals ik zei is de internationale samenwerking erg goed. Een voorbeeld daarvan is de samenwerking met WebSphere Security in België. Daar was men voornamelijk bezig met de security van de generieke infrastructuur en had men onvoldoende capaciteit om te helpen met projecten in Nederland. Op initiatief van WebSphere Security is nu een samenwerkingsvorm gevonden waarin wij mensen naar België sturen om opgeleid te worden in de Belgische systemen. Die mensen kunnen nu dus Nederlandse projecten helpen, maar ze kunnen ook Belgische projecten helpen als men het daar erg druk heeft.”

“Deze manier van samenwerken willen we verder uitbreiden, dus dat er meer uitwisseling van kennis en capaciteit tussen de drie landen plaatsvindt. Het slechten van muren tussen de landen en de WebSphere-afdelingen: daar heeft iedereen baat bij.”

“WebSphere is leuk. Het is nieuw en uitdagend. Het gaat goed maar er is nog een heleboel te doen om WebSphere net zo betrouwbaar en robuust te maken als andere omgevingen.”

Nico Spilt



WebSphere wijst de weg op de digitale snelweg.

Cap Gemini Ernst & Young behaalt CMM level 2

Cap Gemini Ernst & Young (CGEY) schaaft zich met de Accelerated Delivery Center-werkwijze (ADC) sinds eind maart tussen de 15 bedrijven in Nederland die bij het Software Engineering Institute geregistreerd staan met minimaal CMM level 2. Bij de Compliant Assessment die is uitgevoerd tussen januari en maart 2004 zijn naast de interne werkwijze ook projecten beoordeeld die met de ADC-werkwijze worden uitgevoerd bij drie klanten van CGEY. Zo ook projecten bij Fortis Bank, EnergieNed en Rabo.

In het Fortis Bank OASIS-project, uitgevoerd in het WSCC van Rotterdam, werken onze eigen mensen samen met

medewerkers van het ADC aan de ontwikkeling van een WebSphere-applicatie voor de Commodities-afdeling van de Corporatebank. Het werken op dit kwaliteitsniveau en met Rational Unified-process wordt binnen het team als zeer positief ervaren.

Op 5 april werden ook wij uitgenodigd voor de officiële overhandiging van het certificeringsrapport aan Cap Gemini Ernst & Young. Certificering voor CMM level 3 staat op de rol voor eind 2004.

Egbert Lavaleije



Een cross-borderfabriek voor de effectenafhandeling van Fortis Bank

Project Chorus

Een van de strategische doelstellingen van Fortis Bank is te komen tot een Benelux-bank. Dat wil zeggen een efficiënte bank waar iedere functie slechts eenmaal uitgevoerd wordt, in plaats van drie maal. Functies die zoveel mogelijk gebruik maken van een gemeenschappelijk geautomatiseerd systeem. Er lopen verschillende projecten om dat te bereiken. Een van die projecten is Chorus: dit project richt zich op de effectenafhandeling (securities handling) voor de retailmarkt.

We spraken hierover met Wim Hut van het Securities Service Center (SSC), Jan de Reus (ISE) en Johan Berends (Private Banking). Zij zijn vanuit Nederland betrokken bij het Chorus-project. Dat project heeft zowel een business- als een IT-component.



Johan Berends, Wim Hut, Jan de Reus

Competence centers

Wim Hut: “Bij Chorus zijn betrokken Securities Handling, Private Banking en ISE. Securities Handling gaat reorganiseren. ISE gaat ons daarbij helpen, want we gaan met z’n allen ook naar een gemeenschappelijk informatiesysteem. En Private Banking, die hier in Nederland op de administratie van Information Banking zit, komt straks bij ons in de administratie. Dat is waarom wij met z’n drieën optrekken. En dat doen we cross border.”

“Chorus is een van de belangrijkste cross border-projecten. We zijn een Beneluxbank, en die bank wil de activiteiten die in de verschillende landen plaatsvinden gaan bundelen. De effectenafhandeling voor de retailmarkt willen we niet drie keer doen, maar één

keer. Het uiteindelijke doel is natuurlijk kostenbesparing. We willen toe naar één fabriek voor de effectenafhandeling. Maar die fabriek staat straks niet in één land: een deel komt in België, een deel in Nederland en een deel in Luxemburg. Dat noemen we competence centers; elk land zal straks enkele competence centers bevatten.”

“Een competence center werkt voor de hele Benelux. Dit maakt het voor Securities Handling tot een ingewikkelde operatie. Voor ons was het het makkelijkst geweest om alles in één land neer te zetten, maar we hebben ook te maken met een sociale factor. De besparing wordt daarom gelijkmatig verdeeld over de drie landen. De competence centers zijn kwalitatief en kwantitatief zo ver-

deeld dat we denken dat op deze manier te kunnen bereiken.”

IT-aspecten

Jan de Reus: “De effectenafhandeling voor de Nederlandse cliënten gaat plaatsvinden op het shared platform, maar de financiële afhandeling blijft lokaal. We krijgen straks afgerekende transacties uit België, die wij moeten boeken in GA of Sprint om nota’s naar de klant te sturen. Daar moeten we dus iets voor bouwen. Aan de IT-kant hebben we in Nederland de komende twee jaar zo’n 40 manjaar ingepland.”

“Chorus omvat twaalf IT-gerelateerde projecten. Het merendeel daarvan is cross border. Daarnaast zijn er lokale

projecten. In Nederland vinden deze plaats onder de noemer OIL: operational integration layer. De nieuwe front end was in eerste instantie ook lokaal, maar dat wordt waarschijnlijk een cross border-project omdat de functionaliteit die we willen realiseren ook in België gebruikt gaat worden.”

“Een afgeleide doelstelling van Chorus is dat we willen proberen een standaard neer te zetten voor het doen van cross border-projecten. Er wordt nagedacht over de documenten die opgeleverd moeten worden, over de testmethodiek die we willen gebruiken. Als dat lukt, willen we deze werkwijze ook voor andere projecten gaan hanteren. Wat dat betreft staan we behoorlijk in de schijnwerpers: lukt het om cross border zo’n zwaar project op poten te zetten en kunnen we dat vervolgens ook als standaard neerzetten.”

Private Banking

Johan Berends: “Voor Private Banking Nederland is er sprake van een wissering van providers op het gebied van securities handling. Wij stappen over van de Information Bank naar het nieuwe shared platform in Brussel. De beslissing om over te gaan is op Fortis

Bank-niveau genomen in kader van de realisatie van het one-bank concept. Deze realisatie vraagt echter ook veel tijd en aandacht van ons.”

“Deze migratie legt een grote claim op de beschikbare resources. Dat betekent voor de komende jaren dat de focus voor een groot gedeelte op een intern vervangingsproject ligt. Gegeven de genomen beslissing is het voor Private Banking van zeer groot belang dat minimaal het bestaande niveau van de dienstverlening met bijbehorende functionaliteiten gehandhaafd blijft.”

“Wij hebben een aantal specifieke wensen die te maken hebben met de Nederlandse wetgeving: de wet op het girale effectenverkeer, ons bewaarbedrijf dat nu juridisch gezien los staat van Fortis Bank. Dit betekent dat we de komende jaren bezig zijn met een project dat erop gericht is de functionaliteit die momenteel wordt geboden te ontwikkelen op het nieuwe shared platform. Dit lijkt vreemd, maar de rechtvaardiging moet gezocht worden in de strategische keuzes die zijn gemaakt.”

“Gezien het belang van een hoogstaande dienstverlening op het gebied van securities handling, is de succesvolle imple-

mentatie voor ons van eminent belang. Grote problemen bij de invoer kunnen we ons niet permitteren. Dit betekent ook voor ons de komende jaren dus alle hens aan dek.”

Van Cronos naar Chorus

Twee jaar geleden heeft McKinsey een onderzoek gedaan naar het samenvoegen van de operationsprocessen van Fortis Bank. Daar zijn verschillende voorstellen uit naar voren gekomen: de zogeheten Cronos-projecten. Een daarvan was Cronos SEC: het samenvoegen van de securities handling-activiteiten. De naam Cronos SEC is inmiddels veranderd in Chorus.

In het derde kwartaal van 2003 heeft het Benelux Comité een ‘go’ gegeven voor Chorus. De planning is dat eind 2005 het nieuwe shared platform operationeel is voor Retail Bank België en Luxemburg. In mei 2006 sluit Retail Nederland hier op aan, en in oktober 2006 zou Private operationeel moeten worden. Het nieuwe shared platform betekent ook dat Online Beleggen (zie vorige Expertise) en Europort (sinds kort Europort+) hier naartoe zullen overgaan.

Nico Spilt

EuroPort+

Bij Securities Service Center (SSC) is EuroPort+ in gebruik genomen, het nieuwe back-office systeem dat de plaats heeft ingenomen van het vroegere EuroPort.

Dit back-office systeem wordt door SSC gebruikt voor de verwerking van effectentransacties en de bijbehorende portefeuilleadministratie. De Beleggingsteams gebruiken dit systeem om de opdrachten van Retailklanten in te voeren. In het geval van EuroPort+ staat de plus niet per definitie voor uitgebreider, wel voor gebruiksvriendelijker. Introductie van EuroPort+ werd onvermijdelijk toen bleek, dat bepaalde verouderde systeemsoftware niet langer door de leverancier ondersteund zou worden.

In een vroeg stadium is begonnen met een intensief testtraject. Er zijn uitgebreide testspecificaties opgesteld, die na de oplevering van de eerste versie van EuroPort+ begin januari, bij het feitelijke testen gebruikt zijn. Projectleider Govert Eggink is erg tevreden over die testfase: “Door grote inzet van de medewerkers van SSC en

een aantal medewerkers van de Beleggingsteams is het gelukt het systeem in drie maanden volledig te testen.”

EuroPort+ maakt gebruik van een andere database (Oracle) dan het huidige EuroPort. Dit betekende dat tijdens het implementatieweekend ook een conversie van de gegevens moest worden uitgevoerd. De hiervoor ontwikkelde conversieprogrammaatuur is verschillende keren intensief getest. Daaruit bleek dat de conversie aanzienlijk sneller verliep dan verwacht, waardoor uitwijk naar een extra lang weekend niet noodzakelijk was.

De succesvolle introductie van EuroPort+ is het resultaat van een nauw samenwerkingsverband tussen de coördinatoren binnen het SSC, ISE Procesbeheer in Woerden, testers vanuit zowel SSC als Retail Bank en Syntel, de leverancier van het nieuwe systeem.

bron: ExtraForte, april 2004

Architectuur van de infrastructuur

Fortis Bank is bezig om een visie te ontwikkelen op de toekomst. Wat is de strategie, waar gaat de bank in zijn totaliteit naartoe? Dit alles in het kader van de one bank-gedachte. In het verlengde hiervan is ISE bezig een visie te ontwikkelen op het gebied van de infrastructuur-architectuur. De wensen van de business kunnen immers alleen verwezenlijkt worden als de infrastructuur op orde is. De visie wordt ontwikkeld voor de periode 2004-2006, maar zal daarna voortdurend worden aangepast. De opdracht hiertoe is gegeven aan ISE Architecture onder leiding van Paul Thysens.

We spraken met Henk Houtzager (Application Management Architecture Guidelines & Testmanagement) en Kees Prins (Infrastructure Architecture).

“Onze opdracht was te onderzoeken wat de visie op het gebied van infrastructuur-architectuur wordt in de periode 2004-2006. De eerste stap was het tekenen van een framework met de componenten die we onderkennen binnen Infrastructuur. Welke domeinen onderscheiden we, hoe verhouden die zich onderling. Al deze componenten hebben we gerangschikt, vanaf de interface met de gebruiker, met alle systemen die daaronder liggen, en helemaal aan de onderkant de netwerklaag die daarbij komt kijken.” *(schema hieronder)*

tuur worden onderkend. Je hebt een domein central systems, distributed systems, netwerken enzovoort. In dat plaatje zie je dezelfde gele blokjes terugkomen.” *(schema op pagina hiernaast)*

Workshop

“Daarna moest de visie worden vormgegeven: waar staan we nu en waar willen we in 2006 zijn? We hebben daartoe een workshop georganiseerd met alle GTM’s en LTM’s die verantwoordelijk zijn voor de verschillende domeinen. Dit om hun visie naar boven te krijgen en om tot een gezamenlijke visie te komen. We zijn twee dagen met het onderwerp bezig geweest. Iedereen

beelden en bereikten we dat het geen plan per domein werd, maar een gezamenlijk plan.”

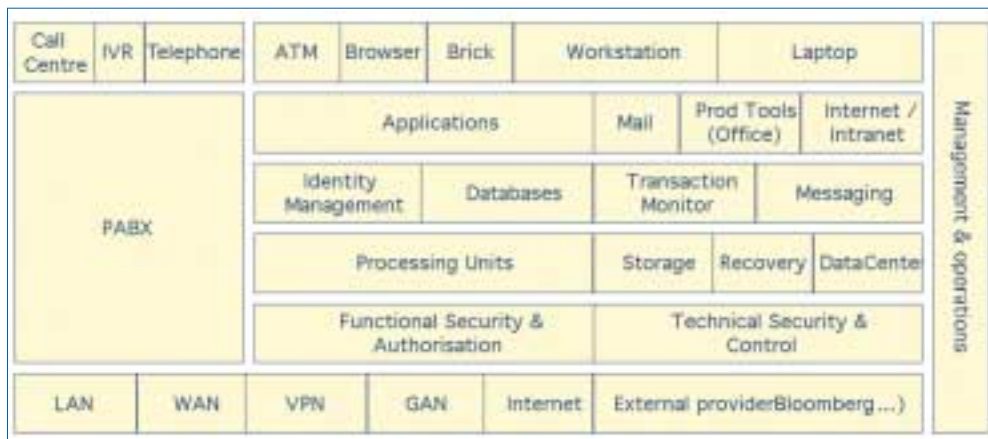
“Om die workshop in goede banen te leiden hebben we een procesmodel van de Meta Group gebruikt. Dat is een methode waarmee je de gewenste situatie in beeld kunt brengen. De basis van dat procesmodel is in feite heel simpel: als je wilt weten waar je over een aantal jaren staat, dan moet je ten eerste weten waar je vandaag de dag staat, en ten tweede moet je weten welke zaken hierop invloed hebben. Dat is enerzijds je omgeving: de buitenwereld, wat gebeurt er op IT-gebied en wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot de business. Anderzijds zijn dat de interne klanten van Infra, dus de verschillende business lines maar bijvoorbeeld ook Application Management.”

“Voor wat betreft de externe zaken hebben we gebruik gemaakt van onderzoeksbureaus. Zo heeft Gartner een verhaal verteld over wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn op business- en IT-gebied in de komende jaren. Voor de interne zaken hebben we gebruik gemaakt van de jaarlijkse plannen die gemaakt worden door de business. Daarin zijn behalve alle concrete projecten ook de strategische doelen aangegeven: wat vindt de business van strategisch belang om de komende jaren te bereiken.”

Gemeenschappelijk beeld

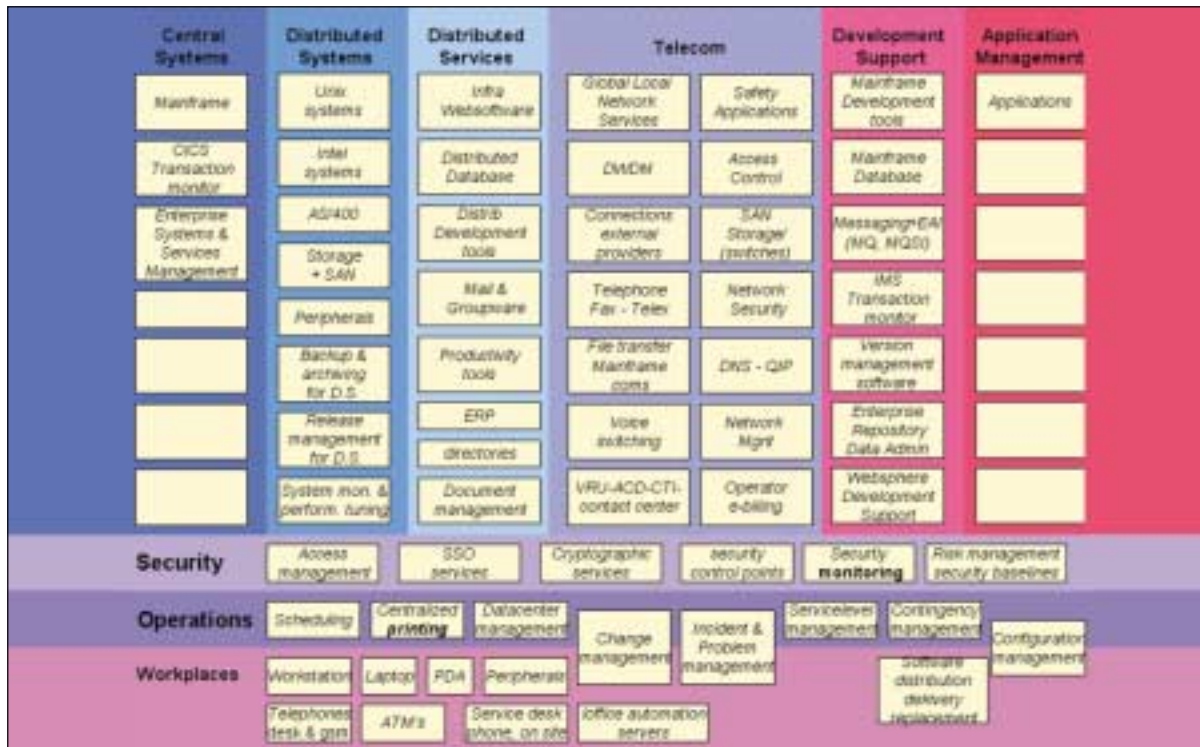
“Al deze gegevens hebben we doorgenoemen en geconsolideerd, om een gemeenschappelijk beeld te krijgen van wat de business wil op IT-gebied. Een van de conclusies is dat heel veel projecten

die men gaat doen cross-border gaan spelen: zowel de infrastructuur als het beheer zullen dus cross-border geregeld moeten zijn. Ook komen we zaken tegen als customer intimacy, dat wil



“Vervolgens hebben we datzelfde plaatje nog een keer getekend, maar dan op de manier die overeenkomt met de domeinen zoals die binnen Infrastruc-

heeft verteld over zijn onderdeel en we hebben samengewerkt in groepjes uit verschillende domeinen. Op die manier nam iedereen kennis van elkaars denk-



zeggen meer weten over de klant dan alleen zijn saldo. Dit is allemaal als input gebruikt door de verschillende domeinen om te kijken wat dit voor hun plannen betekent.”

“Een andere invalshoek is, dat de keuzen binnen IT niet helemaal vrij zijn. Er zijn een paar algemene spelregels die voor alle domeinen gelden. Die leggen we als IT aan onszelf op. Bijvoorbeeld: het moet robuuste technologie zijn. We willen niet het nieuwste van het nieuwste in huis halen, want dan krijg je ook met alle kinderziektes te maken. Wij willen projecten doen en het moet gewoon werken. Zo zijn er nog meer richtlijnen die als input gediend hebben”

“We hebben de GTM’s en de LTM’s gevraagd om dit uit te werken voor hun eigen domein: wat is de situatie nu en waar wil je in 2006 staan? En als je dan terugreket: welke mijlpalen wil je eind 2005 en eind 2004 bereikt hebben? Al deze stukken zijn we nu aan het samenvoegen tot een document. Als dat document compleet is en als we het hebben gecontroleerd op consistentie tussen al de domeinen, dan gaan we ermee langs de business: dit zijn onze toekomstplannen op IT-gebied, dekt dit jullie behoeften en leggen we prioriteit bij de juiste

zaken? En vervolgens komen daar dan de plannen uit, beginnend bij 2005.”

One bank-principe

“Het belang van deze exercitie is tweeledig. Enerzijds intern: hebben de verschillende domeinen een doorwrocht verhaal, en kloppen hun plannen met wat de business nodig heeft. Anderzijds extern: kunnen we aan de analisten die Fortis Bank beoordelen laten zien dat de bank een goede visie heeft op wat ze de komende jaren gaat doen. Een van de uitdagingen voor de komende jaren is om te kijken naar de verschillende computercentra die we hebben bij Fortis Bank. Het doel is dat er in 2006 een plan ligt over hoe daarmee om te gaan. Er zijn nogal wat computercentra, zeker als je ook naar de dochters kijkt.”

“Een belangrijk doel is het bereiken van kostenbesparingen. Een andere doelstelling is het vormgeven van het one bank-principe, zowel binnen de business als binnen de IT. Maar we moeten wel definiëren wat one bank precies is. Het is geen monoliet waar alle functies inzitten. Je kunt een matrix onderscheiden met globaal versus lokaal, en met generiek versus specifiek. Je hebt dus zaken die je globaal en generiek kunt oplossen, maar je zult ook zaken hebben die

globaal zijn maar specifiek voor een bepaald domein. Of zaken die specifiek zijn voor een metier en daarbij ook landgebonden. Wat er precies in welk hokje terecht komt, dat moeten we nog gaan bepalen, samen met de business.”

“De periode 2004-2006 is om een bepaalde reden gekozen. We dachten eerst aan 2004-2007, maar we hebben dit gesynchroniseerd met een ander project dat binnen de bank loopt: Cockpit. Dat project is vormgegeven door McKinsey en heeft betrekking op de financiële performance van de bank. Het leek ons handig om de plannen die wij ontwikkelen binnen hetzelfde tijdschema te plaatsen.”

“We zijn het document nu aan het afronden. Volgend jaar gaan we dit proces opnieuw doorlopen, maar dan voor de periode 2005-2007. Het is dan minder werk dan nu, omdat we nu alles moesten opschrijven. In de volgende jaren hoeven we alleen de veranderingen te verwerken. Dit is een goede exercitie geweest, ook voor de collega’s binnen Infrastructuur. Die zien nu wat meer van wat er in de andere domeinen gebeurt.”

Nico Spilt

Bij Operations **Profiteert** men van **elkaar!**



Gebruik elkaars kennis en kunde, moet men bij Operations gedacht hebben. De afdelingen Control, Planning en Process Management kunnen onderling het nodige voor elkaar betekenen. Zo is de een sterk in het opzetten van procedures met bijbehorende beheeradministraties en de ander bedreven in het rond om de klok bewaken en besturen van bedrijfssystemen.

Wat nu als we deze procedures met administraties beter inzetten bij het bewaken van de bedrijfssystemen en daardoor een taakverlichting (efficiëntie) kunnen realiseren bij onszelf en degene die deze administraties voert? En wat nu als deze werkwijze leidt tot een hogere beschikbaarheid (effectiviteit) van bedrijfssystemen?

Deze gedachten zijn vanuit de praktijk aangedragen, in de vorm van verbeter-

Control”, afgekort OPC. In het tweede kwartaal van 2004 zullen de eerste resultaten zichtbaar worden op ‘de brug’.

Het kader van OPC

De realisatie van OPC valt binnen het kader van het programma Profit, met als rode draad één technisch platform. Dit is naast Prisma en Kassa een onderdeel van het plan “Kern Bancair”. De afde-

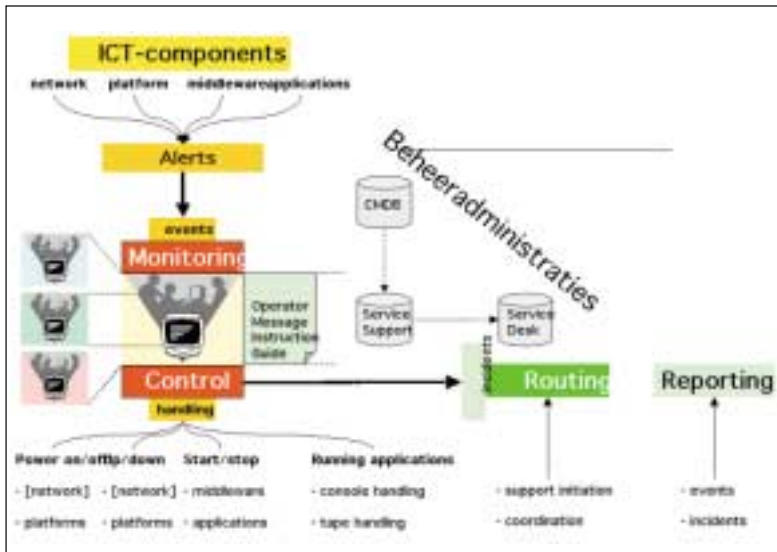
Operations zorgt voor verbetering van de huidige procedures met bijbehorende beheeradministraties alsook de vulling ervan, ten behoeve van het bewaken en besturen van bedrijfssystemen. Het domein Systems, tesamen met de divisie Application Management, ondersteunt hierbij door de functionaliteit van bestaande beheerhulpmiddelen uit te breiden. Het domein Distributed Services past hiervoor een Oracle-omgeving aan, qua data-modellering en gebruikersinterface. Hierop staat een deel van de beheeradministraties van Process Management.

Kerntaken Operations Control

De kerntaken van een operator bestaan uit monitoring, control, routing en reporting. Onder monitoring wordt het bewaken van ict-componenten (application, server, router, switch, ...) verstaan. Het wordt gevoed door de storingssignalen, de ‘alerts’, afkomstig van deze ict-componenten.

De activiteit control betreft de besturing ervan, zoals handelingen met betrekking tot power on/off, up/down en start/stop alsmede handelingen te verrichten als een toepassing draait, ook wel ‘running application’ fase genoemd.

Voor het invoeren van ondersteuning alsmede voor het vastleggen van daadwerkelijke verstoringen is routing van event-informatie van belang. De verstoringen en de prestaties van Operations Control worden via reporting zichtbaar gemaakt.



punten, door medewerkers van de afdeling Control en vanuit de leiding van Operations. Het heeft geleid tot het definiëren van het deelproject “Optimalisatie procedures van Operations

lingen Planning en Process Management van het domein Operations zijn bij de operationele procesverbeteringen nauw betrokken.

Het project OPC

OPC legt de randvoorwaarden voor een efficiënte en effectieve dienstverlening vanuit het domein Operations aan de business lines.

OPC reduceert daar waar mogelijk de handmatige handelingen, te verrichten tijdens de fase ‘running applications’, op bovengenoemde kerntaken. Voorbeelden hiervan zijn:

- tape handling: het automatiseren en robotiseren van backup/restore handelingen.
- console handling: het actief monitoren van slechts een klein aantal consoles.
- console handling: het correleren van bij elkaar horende alerts tot één storingsmelding (‘event’).
- console handling: het automatisch afgeven van commando’s bij een, mogelijke, verstoring.

OPC ondersteunt daar waar mogelijk de resterende handmatige handelingen, door middel van toegankelijke administraties en semi-automatische procedures.

Bijvoorbeeld:

- in twee muisklikken bij de uitleg van een verstoring met bijbehorende operator-instructies.
- in twee muisklikken een storingsmelding doorzetten naar een (incident-) registratiesysteem.
- het per ict-component waarop verstoring optreedt, online beschikken over service-informatie (klant, dienst en dienstenniveau) of support-informatie (vereiste ondersteuning).

OPC zorgt voor een herstructurering van de huidige alerts en draagt nieuwe aan.

Als laatste houdt OPC zich bezig met het inbedden van de hulpmiddelen en bijbehorende administraties. Voor de administraties is met name Process Management verantwoordelijk. Deze bepaalt per storingsmelding:

- de uitleg van het storingsignaal.
- de operator-instructies om te komen tot herstel van de verstoring.

Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor de eerder genoemde service- en supportinformatie.

Tot slot

Process Management is verantwoordelijk voor de operationele dienstverlening. Deze is gerelateerd aan bedrijfsystemen. Bedrijfssystemen zijn opgebouwd uit ict-componenten. Hiervoor heeft Process Management een beheeradministratie ingericht.

Control draagt o.a. zorg voor het bewaken en besturen van ict-componenten. Planning doet dit voor de batchverwerking. De administratie van Process Management is hierbij sterk ondersteunend en daardoor mede bepalend voor het al dan niet professioneel kunnen uitoefenen van hun taken.

Hoe beter Control en Planning hun taken kunnen uitoefenen hoe meer het de taak van Process Management verlicht zorg te dragen voor de bijbehorende afgesproken operationele dienstverlening. Bij Operations profiteert men van elkaar!

Willem van den Brink, projectleider OPC

Vervolg van pag. 3

Het is van belang dat de metiers een en ander inzichtelijk maken en mogelijke problemen tijdig signaleren.

Analoge lijnen

Op de hoofdkantoren heeft een inventarisatie plaatsgevonden. Aandachtspunt zijn externen die voor de communicatie met hun bedrijf gebruik maken van analoge lijnen. De voorgestelde aanvraagprocedure kan hiervoor gehanteerd worden.

De mogelijkheid zal worden onderzocht om overzichten te leveren, per metier, van de huidige van toepassing zijnde lijnen. De voorgestelde aanpak wordt geaccordeerd met de kanttekening dat de feitelijke uitvoering gefaseerd en in goed overleg met de metiers gaat plaatsvinden.

Telefonie

Het project 3-2-1 heeft consequenties voor het nummerplan in Utrecht. Er moet een splitsing aangebracht worden tussen de nummers van de bank en de verzekeraar. Aangezien er geen sprake is van aaneengesloten ranges, zullen er telefoonnummers wijzigen. Voor Retail Banking, maar ook voor andere business lines, is het niet acceptabel als de zogeheten commerciële nummers gaan wijzigen; de consequenties zijn te ingrijpend. Afgesproken wordt dat Retail Banking in beeld brengt om welke nummers het gaat en dat ISE zal onderzoeken welke alternatieven er zijn.

De consequenties van VABENE zijn ingrijpender. Binnen de Benelux moeten de laatste 5 cijfers uniek zijn.

Dat betekent dat een groot aantal omnummeringen zou moeten plaatsvinden. De vraag komt naar voren of crossborder freeseating voor telefonie over de volle breedte wel noodzakelijk is – de kosten en consequenties zijn ingrijpend, de besparingen zijn voor een belangrijk deel ook op andere wijze te realiseren. ISE zal zoeken naar alternatieven om de doelstellingen, waaronder freeseating, te bereiken.

Martin de Borst

Vitaliteit in de praktijk

Fortis Bank is bezig met het opzetten van een nieuw verzuim- en reïntegratiebeleid. Een van de doelen is het terugdringen van het ziekteverzuim en de WAO-instroom. Maar een tweede doel is zeker zo belangrijk: zorgen dat Fortis Bank een aantrekkelijk bedrijf is en blijft, waar gemotiveerde mensen werken.

Kortom: een vitale organisatie.

Wat betekent dit nieuwe beleid voor Information Services? En hoe gaat dat er in de praktijk uitzien? We spraken daarover met Jos Borghols, die dit project vanuit HR Fortis Bank leidt, en met Gertjan van der Leer, die hier vanuit het MT van ISE bij betrokken is.

Wat houdt het onderwerp vitaliteit in?

Jos Borghols: “De verzuimcijfers bij de banken zijn over het algemeen vrij hoog. Dat geldt ook voor de WAO-instroom. Als je alleen maar naar het verzuim kijkt, dan vind je misschien wel een deeloplossing maar geen totaalpak. Verzuim is namelijk geen op zichzelf staand verschijnsel: het is het gevolg van een aantal andere zaken, het is lang niet altijd het gevolg van ziekte. We zijn daarom gekomen tot het begrip vitaliteit: als je een bedrijf hebt met goed gemotiveerde mensen, dan zijn je prestaties veel hoger en zijn uitvalsverschijnselen als verzuim en WAO-instroom aanzienlijk lager.”

“Bij Fortis en bij Fortis Bank bestaat het gevoel dat we, na jarenlang bezuinigen en het realiseren van kostensynergieën, toe zijn aan een *up-swing* in het bedrijf. Daar past vitaliteit goed in. Je kunt waarschijnlijk niet werken aan kostenbesparingen, fte-reducties en sluiting van kantoren, en tegelijk ook aan de positieve kant van de zaak. Maar nu is het moment aanbroke om te kijken waar we dit eigenlijk met zijn allen voor doen: het runnen van een bank/verzekeringsbedrijf, met goed gemotiveerde mensen.”

“Daarvoor is het belangrijk dat je een strategie hebt waar mensen zich in kunnen vinden. Je moet ervan uitgaan dat mensen die hier werken, hier komen om

hun werk goed te doen. Als je werk doet dat je leuk en nuttig vindt, dan draagt dat veel bij aan wat je uiteindelijk wilt realiseren. Het is de kunst voor elk metier om een zinvolle en zingevende strategie te ontwikkelen voor het eigen bedrijfs onderdeel. Vitaliteit is een visie, het is niet iets waarvan je besluit om dat vanaf aanstaande maandag te gaan doen.”

Hoe past het nieuwe verzuim- en reïntegratiebeleid in deze visie?

Jos: “Waar het in dit project primair om gaat, is dat we de rollen van de leidinggevende en de medewerker meer willen aanscherpen. Daar omheen opereren de bedrijfsarts, de Arbodienst en de HR-functionarissen. Als je ervan uitgaat dat verzuim primair veroorzaakt wordt door de onbalans van mensen, in mensen, dan kan die onbalans ook worden veroorzaakt door situaties in het werk. Of door situaties tussen werk en privé in: de werk-privébalans. We willen graag dat het tussen leidinggevende en medewerker bespreekbaar wordt wat de oorzaken zouden kunnen zijn van verzuim.”

“We praten over verzuim - niet over ziekteverzuim. Want mensen die ziek zijn die kunnen op hun werk zitten, en mensen die thuis zijn zijn lang niet altijd ziek. Het begrip ‘ziek’ hanteren we niet meer. Als in de normale werksituatie goed wordt gecommuniceerd tussen medewerker en leidinggevende, dan kun je ook openlijk praten over dingen die de medewerker dwars zitten. Je kunt dan waarschijnlijk heel veel verzuim voorkomen, doordat je op tijd bepaalde problemen onderkent en aanpakt.”



“Van een medewerker mag je verwachten dat hij beschikbaar is voor de functie, dat hij presteert en dat hij gemotiveerd is. Dat is iets wat je contractueel vastlegt: iemand treedt in dienst van het bedrijf omdat hij denkt dat hij iets kan bijdragen aan dat bedrijf. Als iemand er vaak niet is, dan mag hij daar dus best op worden aangesproken door zijn leidinggevende.”

“Omgekeerd: je kunt wel verlangen dat een medewerker gemotiveerd is, maar hij moet ook gemotiveerd worden. Sommige leidinggevenden houden zich heel erg met de business bezig, maar eigenlijk is het belangrijker om de mensen waaraan je leiding geeft te helpen het bedrijfsproces goed uit te voeren. We

hebben dus liever dat een leidinggevende zich als people manager opstelt, want je bent veel productiever als alle mensen die aan jou rapporteren hun werk goed doen, dan dat je alleen zelf goed presteert.”

Wat is hierin de rol van HR en van de bedrijfsarts?

Jos: “Het komt voor dat een medewerker vastloopt in de situatie op het werk. Soms is de leidinggevende onderdeel van het probleem van de medewerker. In zo'n geval zal de HR-adviseur een rol moeten spelen als een soort vertrouwenspersoon, die de medewerker helpt of doorverwijst om het probleem op te lossen. Andersom is er een rol van HR naar de leidinggevende toe. Als er in bepaalde units of afdelingen dingen niet goed gaan, dan kan dat te maken hebben met de stijl van leidinggeven. Dan zal de HR-functionaris daarover met die leidinggevende moeten communiceren, of met de naasthogere leidinggevende.”

“De rol van de bedrijfsarts wordt ook anders. Mensen die echt ziek zijn gaan naar hun huisarts. De bedrijfsarts hoeft dus geen doktersrol te vervullen, die moet veel meer een adviseur zijn. Een bedrijfsarts kan vaststellen of mensen in onbalans zijn of dat een afdeling in onbalans is. Daar kan hij iets mee doen. Veel verzuim heeft niets met ziekte te maken, althans niet ziek in de betekenis die een arts eraan geeft. Kort gezegd: de medewerker die zich ziek meldt gaat naar de huisarts voor een diagnose en een behandeladvies, terwijl de bedrijfsarts degene is die kan bepalen of je kunt werken.”

Waarom vindt ISE dit project zo belangrijk?

Gertjan van der Leer: “Ten eerste omdat er vanuit de rol van de leidinggevende, ook in geval van verzuim, meer aandacht aan de medewerkers gegeven moet worden en kan worden. Ik denk dat dat goed is voor de motivatie van de mensen. Ten tweede hebben we een hoop werk de komende jaren, als ik kijk naar alles wat we doen rond CASH-projecten. Het ziektever-

zuim bij ISE zit rond de 4,9%. Dat is geen gigantisch probleem. Maar als we dat percentage met een punt kunnen terugdringen, scheelt ons dat 10 fte's. Van elk uur dat we extra kunnen krijgen, moeten we gebruik maken. Kortom: iedereen wordt er beter van, zowel de mensen zelf als de organisatie.”

“Bij ISE werkt een groot aantal echt enthousiaste mensen. Ik geloof niet dat we problemen hebben met ontevreden medewerkers die vanuit die optiek zullen verzuimen. Ander de andere kant: het is een grote club van bijna 1000 mensen. Dan heb je altijd een aantal die wat minder lekker in hun vel zitten. We zitten natuurlijk ook in een organisatie die de nodige veranderingen achter de rug heeft en waar voor de toekomst nog steeds een aantal vraagtekens aanwezig zijn. We hebben met het CASH-project geprobeerd om - zeker voor de korte termijn - een aantal duidelijkheden te scheppen. Ik denk dat dat een positief effect heeft op de motivatie van de medewerkers.”

Jos: “Het gaat bij de vitale organisatie niet alleen om het terugdringen van het verzuim, maar ook om het verhogen van de motivatie van de mensen. Het effect is dus dubbel: je bespaart op de kosten van het verzuim, en je bereikt voordeel doordat de mensen beter gemotiveerd zijn. Dat gaan we binnenkort ook meten met een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Je zult waarschijnlijk zien dat als het verzuim omlaag gaat, de motivatie stijgt.”

Zijn er al ervaringen met deze nieuwe manier van werken?

Jos: “Eigenlijk nog niet veel. We hebben een kleine pilot gedaan binnen HR zelf, maar we hadden toen nog niet de beschikking over het nieuwe verzuim- en reïntegratiesysteem. Dat is in aanbouw, het is half juni klaar. Dat systeem heb je wel nodig, want dat dwingt als het ware een andere handwijze af van medewerkers en leidinggevenden. Uit de pilot bij HR is gebleken dat het contact met thuis zittende medewerkers tot een daling van het verzuim leidt.”

“Het is tot nu toe *not done* om iemand te bellen die zich ziek heeft gemeld en nu thuis zit. Het doorbreken van dat patroon is iets wat moeite kost, maar het is iets wat wij zeer essentieel vinden: het bespreekbaar maken van de reden



Doelstelling en aanpak bij ISE

ISE heeft als doelstelling het terugdringen van het ziekteverzuim van 4,9% in de afgelopen twaalf maanden tot 4% in het eerste kwartaal van 2005.

In juni worden workshops georganiseerd voor de leidinggevenden van ISE. In deze workshops, die een ochtend duren, wordt gewerkt aan bewustwording en kennisoverdracht met betrekking tot het nieuwe beleid. Na de workshops zullen in het teamleidersoverleg praktijksituaties worden besproken.

De medewerkers van ISE zullen worden geïnformeerd in het reguliere werkoverleg. Dit zal gebeuren door middel van een presentatie door leidinggevende en personeelsfunctionaris.

waarom iemand thuis zit. Het gaat niet om iemand die voor de eerste keer in twee jaar een griepje heeft, maar het gaat om mensen die meer dan 2 of 3 keer per jaar langdurig ziek zijn, of mensen die 8 keer per jaar kort verzuimen. Als je terugkijkt, dan zie je dat mensen die in de WAO terecht zijn gekomen vaak op zo'n manier zijn begonnen. Het systeem helpt om dit soort verhoogde risico's tijdig te signaleren."

Normaal weet een leidinggevende toch wel of er iets met een medewerker aan de hand is?

Jos: "Het voordeel van het systeem is dat de rollen die ik genoemd heb - medewerker, leidinggevende, bedrijfsarts en HR-functionaris - als het ware worden afgedwongen. Je wordt automatisch in een bepaalde 'mode' gezet om datgene te doen wat er van je verwacht wordt. Daarnaast is het zo dat alle partijen die een rol spelen voor hun deel inzage hebben in het systeem."

"Het systeem houdt bij of alle partijen hun werk goed doen in het hele proces. Het kan zichtbaar maken of de leidinggevende of de Arbodienst wel contact onderhouden met medewerkers die thuis zitten. Die medewerkers moeten ook beschikbaar zijn. Iemand kan niet zeggen: ik ben thuis en ik ben niet bereikbaar. Het systeem geeft signalen af: je zou op die dag bellen, heb je dat gedaan en wat waren je bevindingen? Het antwoord wordt vastgelegd in het dossier dat wordt opgebouwd. Vervolgens kan de leidinggevende besluiten om een keer met de bedrijfsarts te bellen: geef mij advies, want ik weet niet goed raad met deze situatie."

Werkt het systeem ook omgekeerd: dat slechte leidinggevenden eruit worden gepikt?

Jos: "Niet helemaal, maar je kunt wel zien dat de communicatie misschien niet goed verloopt tussen leidinggevende en medewerker. De medewerker zou dan moeten worden geprikkeld om contact op te nemen met de naasthogere leidingge-

vende, of met een HR-functionaris die advies kan geven. Aan de verzuimcijfers kun je zien op welke afdelingen er hoog verzuim optreedt. Dan moet je wel goed analyseren wat er aan de hand is. Daarover moet je op hoog niveau met elkaar overleggen."

Gertjan: "Door de informatie uit het systeem kun je samen met de leidinggevenden kijken wat er aan de hand is: is de werkdruk te hoog, moeten we het werk anders organiseren, zijn de omstandigheden niet goed. Er zijn vele mogelijke oorzaken, waarvan een slecht functionerende leidinggevende er een is. Het aardige van het systeem is dat je verbeteringen kunt aanbrengen in de organisatie op basis van indicaties, eigenlijk op basis van symptomen."

Binnenkort vinden er workshops plaats voor leidinggevenden. Waarom is het belangrijk dat zij daar aan deelnemen?

Gertjan: "Het is goed om een gezamenlijke basis te hebben. Dezelfde aanpak, dezelfde achtergrond, dezelfde doelstelling. We willen met z'n allen het ziekteverzuim bij ISE terugdringen. Er mag ook best wat competitie zijn tussen de afdelingen; iemand die achterloopt zal harder zijn best doen. Er is niets mis met competitie: die helpt ons allemaal verder, zowel de medewerkers als de organisatie. En het is ook leuk voor een leidinggevende: het maakt zijn prestaties zichtbaar."

Jos: "Ik vind het ontzettend plezierig dat ISE dit project zo voortvarend oppakt."

Ineke de Haan, Nico Spilt

Ondernemingsraad

Op 14 mei was Jan van Rutte aanwezig bij het overleg met de OR-commissie ISE. Met hem is gesproken over de algemene gang van zaken met betrekking tot ISE, waaronder de benoeming van de heer Darweesh tot Chief Information Officer / General Manager IT. Actuele onderwerpen zijn de adviesaanvraag IT Control en Process Support, XBOW en Scorpius, en het project Online Banking.

De OR-commissie ISE bestaat uit Nanda Stuurman (voorzitter), Ruud Schaad, Sander Koopman, Hans Span en Nico Spilt. Secretaris is Ellen Dekker van het OR-bureau. De com-

missie heeft een keer per maand een overlegvergadering met het MT van ISE, in de persoon van Gertjan van der Leer en Riet van der Vliet.

In het komende nummer van KORT, het informatiebulletin van de OR, zal uitgebreider aandacht worden besteed aan bovengenoemde onderwerpen. Voor eerder verschenen nummers van KORT verwijzen we naar de site van de OR. Deze is te vinden via het menu HR ISE op FortisNet ISE.

Base en Bac: een maandelijks optredend duo

Ten behoeve van het periodiek opmaken van de financiële balans van Fortis Bank, alsmede het rapporteren hierover aan bijvoorbeeld DNB en aandeelhouders, is er in de afgelopen jaren door Application Management CCA, samen met een aantal gegevensaanleverende partijen als IPS en Information Bank, gewerkt aan een nieuwe systeemarchitectuur. Inmiddels zijn alle componenten daarvan in gebruik genomen.

In oktober 2001 besloot de toenmalige projectgroep Fatima de vooronderzoeksfase voor een nieuw te bouwen balanssysteem af te ronden en het realisatietraject voor de betreffende systemen te starten. De nieuwbouw diende bestaan uit systemen (het maandstaatsysteem

van MeesPierson en het vergelijkbare VSB-systeem) te vervangen. Door integratie van de balansadministratie van beide oorspronkelijk banken (de GBN-administratie was al geïntegreerd: deels met de VSB- en deels met de MP-administratie) zou een gunstiger financieel

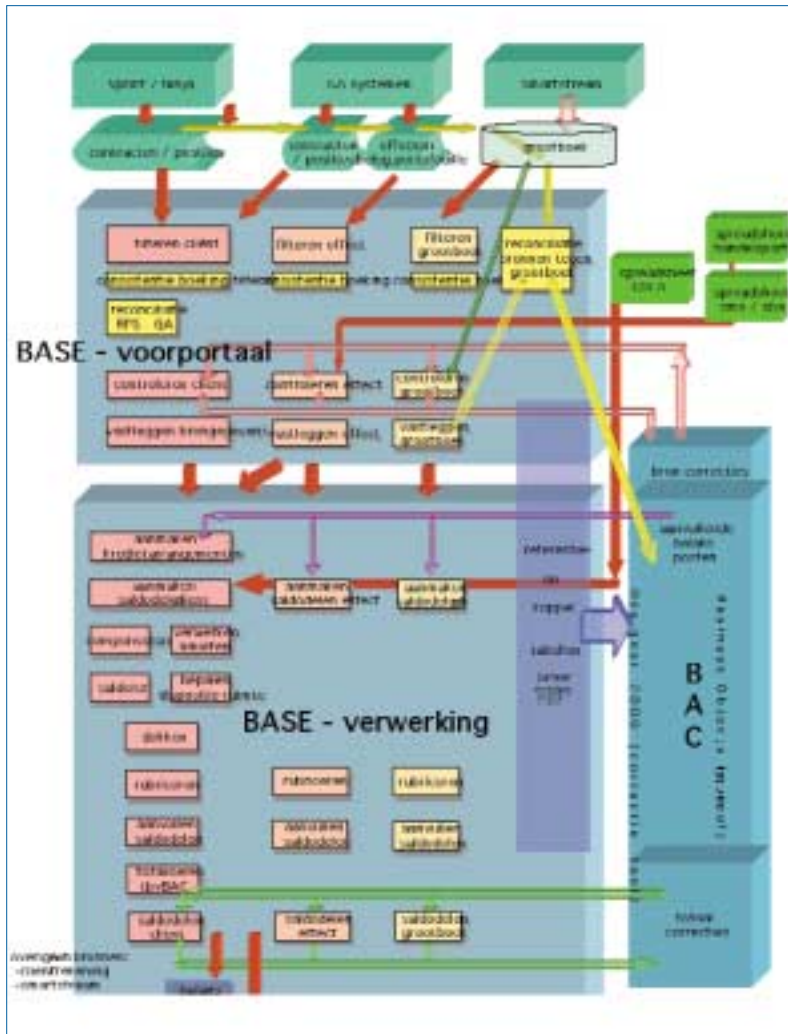
beeld ontstaan, en zou een grote hoeveelheid handmatig werk kunnen komen te vervallen.

Door een deel van het systeem per 1 januari 2003 in gebruik te nemen kon tevens worden voldaan aan aangepaste rapportage-eisen van DNB. Vanaf begin 2002 is APM CCA doende geweest met de realisatie van een en ander. Gedurende dit traject zijn we geconfronteerd met vele ‘aanvallen’ van buiten af: veranderende eisen van DNB, reorganisaties binnen ISE en CCA, extra rapportage-eisen in het kader van IAS en het doorluizen van gegevens naar onze Belgische moeder. Al met al geen saai traject: het inpassen van al deze wensen en eisen vergde nogal wat creativiteit.

Systemechnische aspecten

Ook qua systeemtechnische aspecten is het niet saai geweest. De kern van het batchsysteem is het mainframesysteem Base. Dit is gebouwd in Cobol en slaat gegevens op in een DB2-database op het GA-platform. De gegevens worden maandelijks aangeleverd vanaf verschillende platformen en systemen: GA-platform, met o.a. RPS, CM/CR, LO, FB-Effect, vanaf de IPS-platformen Sprint en Ninja, het grootboek vanuit het decentrale systeem Smartstream, en tenslotte nog een handvol spreadsheets met niet in een handige basisadministratie vastliggende gegevens.

Met name de enorme hoeveelheid gegevens vanuit IPS kostte wat hoofdbreken. Inmiddels is de doorlooptijd van deze batchverwerking teruggebracht van zo'n 26 uur naar goed 10 uur, en is er een tabellensysteem gecreëerd waarmee de balansadministraties van de oorspronkelijke banken tot één administratie kunnen worden geïntegreerd.



Om aangeleverde gegevens te kunnen corrigeren en aanvullen – onze basisadministraties zijn niet altijd optimaal – is er een correctietool gebouwd. Dit systeemdeel (Bac) is gebouwd in Oracle Designer en functioneert op een RS6000-platform. De inhoud van de Oracle-database kan tevens benaderd worden met Business Objects (ad-hoc queries). Voor deze constructie is gekozen omdat de standaard on-line faciliteiten op het GA-platform (ESDF) niet toereikend waren voor de door de gebruikers gewenste functionaliteit.

De door Base verwerkte gegevens worden doorgegeven aan de Oracle-

database van Bac. Correcties gedaan in Bac worden teruggeleid naar Base (ook weer via PowerCentre interfaces), en ondergaan daar de batchverwerking. Het resultaat daarvan komt dan weer in Bac terug. De gebruiker kan dan het effect van zijn correcties beoordelen.

Het heen en weer transporteren van de gegevens tussen Base en Bac gebeurt met behulp van PowerCentre-toepassingen. Een samenspel van Oracle, MQ en CICS zorgt voor de triggering van CA7, de batch-scheduling tool op het mainframe, die hiermee het hele proces onder controle heeft.

Nadat het correctie- en aanvullingen-proces is afgerond, worden de gegevens vanuit Base doorgesluisd naar de balansrapportagesystemen (pakketten) Fire en Frango, en naar het Fortis Bank Information Warehouse voor verder gebruik door systemen en/of afdelingen.

Leuk project

Kortom, een leuk project, mede door de samenwerking van de verschillende technische disciplines: mainframers voor Base, Oracle Designers en Business Objecters voor Bac, Information Warehouse-ontwikkelaars voor o.a. de

Het opmaken van de balans

Wij ontvangen maandelijks vanuit de aanleverende systemen 'standeninformatie'. Dit zijn saldi op rekeningen of contracten (zoals hypotheek of vreemde-valutadeals), zoals die op de maandultimo geldig zijn.

Eenzijds ontvangen we deze standen voor alle cliëntrekeningen en contracten, anderzijds standen vanuit onze eigen grootboekadministratie. Binnen het systeem Base zijn een aantal controlefaciliteiten gebouwd om de samenhang tussen deze verschillende onderdelen te waarborgen en een 'sluitende balans' te benaderen. Na binnenkomst binnen Base worden alle gegevens op geldigheid (bijvoorbeeld datumvelden, coderingen, onderlinge samenhang) getoetst en vindt een controle op volledigheid van alle aanleveringen plaats.

Daarna worden alle los aangeleverde gegevens per relatie aan elkaar gekoppeld tot zogeheten kredietarrangementen. Vervolgens vindt een aantal balanstechische processen plaats waarbij debet- en creditstanden binnen een kredietarrangement met elkaar worden verrekend (salderen en compenseren), en debetstanden worden verrekend met dekkingen (hypotheek verrekend met bijvoorbeeld de hypotheekgarantie, of de waarde van het onderpand).

Aan de hand van gegevens als productsoort en cliëntsoort worden een

aantal rubriceringen uitgevoerd, waardoor de bedragen worden voorzien van balansspecifieke coderingen als RACO en Magnitude-code. Tenslotte worden na deze processen de gegevens vastgelegd in de database als zogeheten saldodelen. Hiervan bestaan drie verschillende types: rekeningen en contractgegevens van cliënten, effectgegevens en grootboeksaldodelen. Elk met zijn eigenaardigheden.

De saldodelen en de brongegevens worden doorgesloten naar het systeem Bac, en staan daar ter beschikking van de gebruikers. Zij kunnen via Business Objects zelf queries op de data uitvoeren (en daarmee een eerste balansanalyse uitvoeren), en via de Designer-schermen correcties / aanvullingen inbrengen. Setjes correcties worden dan weer verzonden naar Base (op het mainframe), gaan daar opnieuw door de batchprocessen heen en worden weer teruggeschoten naar Bac.

Dit proces (in de wandelgangen 'rondje Bac' genaamd) diende volgens specificaties grofweg binnen een uur afgehandeld te worden. Momenteel worden er al rondjes Bac geklokt van minder dan een half uur. Na het initieel vullen van Base en Bac (na de maandultimo) zijn er zes werkdagen nodig voor de eindgebruikers om alle correcties en aanvullingen in te brengen.

Nadat alle cijfers zijn zoals ze behoren te zijn, kan de afdeling Financiële Administratie vanuit Bac het proces maandafsluiting opstarten. Hierdoor wordt allereerst een proces in gang gezet dat 'nagekomen resultaatcorrecties' uit het grootboek ophaalt en bijwerkt in Base. Vervolgens is er een proces dat de balans van de moederbank opdeelt in balansen per metier. Daarna worden de databases van Base en Bac bevroren, en worden er interfacebestanden aangemaakt ten behoeve van DNB-rapportages (via pakket Fire), commerciële balans (via pakket Frango), aanlevering aan het Belgische rapportagesysteem Magnitude (via het FBNL Information Warehouse en de Belgische tegenhanger CREW), en tenslotte wordt er een historische set gegevens bewaard in een datamart (onderdeel van het FBNL Information Warehouse).

Ook andere afdelingen binnen FBNL ontvangen gegevens: MEC/Credits via hun systeem KRIS, ALM via hun systeem Rente Risico Rapportage.

Aan het einde van de maand wordt het mainframe systeem Base weer geleegd. Historie blijft – deels geaggregeerd en voor korte tijd – bewaard in Bac, en langdurig en gedetailleerd in de datamart (onderdeel IWH).

datamart, PowerCentre-ontwikkelaars voor het realiseren van interfaces tussen mainframe en decentrale systemen, externe pakketleveranciers (pakket Fire)....

En het was een leuk project doordat mensen uit verschillende bedrijfsonderdelen afkomstig zijn:

- Sprint/Ninja als grote aanleveraar van gegevens – met dank aan Erik Janssen en Jan Hattuma en de leden van hun teams.
- Fortis ASR als ontwikkelaar en beheerder voor Bac. Met bijzondere dank aan Jeanet van Spelde en Sietze Veenstra. Hun inzet maakt het begrip 'releasekalender' verteerbaar.
- Infra, waar ondersteuning is geleverd vanaf concept architectuur (dank aan Hap Be) tot en met implementatie en beheer (Procesbeheer CCA en Generiek, en de zwoegers van Security Management die altijd nog net op tijd de lees/schrijfrechten goed konden zetten).

- De Database Administrateurs die ons bij nacht en ontij met de performance hielpen. Speciale dank aan Otto Walter, Piet Klarenbeek en Thijs van der Feltz.

- Alle bedenkers en bouwers van Application Management CCA.

En iedereen met eigen achtergrond, cultuur en referentiekader.....

En natuurlijk ook een leuk project omdat we werken voor afdelingen (CCA/FA en CCA/C&R) waar we aan project en systeem toegewijde collega's ontmoeten. Die wel eens mopperen omdat het 'zo lang duurt' en omdat ISE-ers geen enkel begrip voor debet/credit, actief/passief en +/- is bij te brengen. Maar dan toch weer constructief meehelpen om realiseerbare oplossingen voor onbegrepen problemen te bedenken.

Fijn ook dat we door kunnen bouwen aan het gerealiseerde systeem: nu nog nazorgactiviteiten, later dit jaar ook aan-

passingen in het kader van IAS, en aangepaste regelgeving van DNB en daarna nog aanpassingen in het kader van Basel II. En doorlevering van gegevens naar België.

Hierbij wordt Base steeds meer als 'integratielaag' gebruikt om de FBN-gegevens samen te voegen en te harmoniseren. Dit verzwaart de functie van het systeem, die er feitelijk op gericht is om een balansrapportage te maken. Maar zolang we dit hoofddoel niet uit het oog verliezen blijft er veel mogelijk.

Jan Nab

Interbancair Schaaktoernooi

Op 24 april 2004 werd het 24e Interbancair Schaaktoernooi gespeeld bij de SNS-bank te 's-Hertogenbosch. In dit jaarlijkse evenement verdedigden dit keer 28 teams de eer van hun financiële instelling. Hierbij wist de teamcaptain van Fortis Bank, Rinus Degeling, liefst vier teams op de been te brengen.

ING Bank 1 en Fortis Bank 1 wisten hun favorietenrol waar te maken door na drie rondes samen de eerste plaats te delen. In de vierde ronde wist Fortis Bank het op papier sterkere ING knap op 2-2 te houden. In de zesde en laatste voorronde kon Fortis Bank een plaats in de finale zeker stellen door in een zinderende wedstrijd tegen het sterke Van Lanschot Bankiers een 2,5 - 1,5 overwinning te boeken. En dit ondanks het feit dat Fortis Bank zijn sterke kopman Gerard Welling op de valreep moest missen.

De resterende spelers, Onno van Dijk, Gerrit de Rooij, Patrick Huis in 't Veld en topscorer Marco Grotendorst wisten dit gemis te compen-

seren door er een extra schepje bovenop te doen. In de finalewedstrijd speelden zij opnieuw tegen ING Bank. Het verschil in speelsterkte werd hen nu helaas wel fataal, maar ondanks de 3-1 nederlaag hebben zij een uitstekende prestatie geleverd. De overige Fortis-teams waren gelijkmatig verdeeld in de eindstand: Fortis 2, 3 en 4 eindigden op resp. plaats 15, 22 en 28.

Traditie is dat de organisatie van dit toernooi rouleert over de deelnemende financiële instellingen. Nog onzeker is of de budgetaanvraag die teamcaptain Rinus Degeling heeft ingediend om het Interbancair Schaaktoernooi volgend jaar naar Fortis Bank te halen wordt gehonoreerd. Men hoopt uiteraard op een positieve beslissing zodat zij volgend jaar in een thuiswedstrijd wellicht de eerste plaats kunnen pakken, evenals drie jaar geleden.

Schaakliefhebbers die op de mailinglist geplaatst willen worden, kunnen zich aanmelden bij Rinus Degeling (m.degeling@hetnet.nl).



Alexanderpolder verlaten

Op 22 april deed de laatste ISE'er het licht uit op de Alexanderpolder. Hiermee is een eind gekomen aan de situatie dat de Rotterdamse medewerkers van Application Management over twee locaties verspreid waren: ze zitten nu allemaal op de Blaak.

Voor een aantal collega's was deze verhuizing niet iets waar ze direct op zaten te wachten. Het pand aan de Marten Meesweg had op zichzelf misschien weinig bijzonders te bieden, maar het was makkelijk bereikbaar: niet alleen met de trein maar ook met de auto.

Ook was het naar verluidt prettig toeven in een zeker café naast station Alexanderpolder. Maar wat horeca betreft scoort de Blaak ook niet slecht, zoals Kees Heijnen liet zien in de welkomstpresentatie die hij gaf voor de uit Alexanderpolder overgekomen collega's.

Tijdens deze presentatie kwam ook Ben Wijnvoord aan het woord. Als huisvestingsmanager Rotterdam maakte hij van de gelegenheid gebruik om het een en ander te vertellen over het werk van



Facility Management.

Hij liet weten bijzonder te spreken te zijn over de samenwerking met de Locatieteams van ISE, die samen met Facility Management deze verhuizing hebben voorbereid en uitgevoerd.



Verhuizen is een continu proces

In dit geval waren de Locatieteams van de Blaak en de Coolsingel bij de verhuizing betrokken. We spraken met Lex Muller, Peter van Deventer en Ton de Korte over wat er allemaal bij zo'n operatie komt kijken. De ontruiming van de Alexanderpolder stond al lang op het programma, maar is door allerlei oorzaken steeds uitgesteld. Eind vorig jaar is de draad weer opgepakt.

Lex Muller: "Om deze 90 mensen te kunnen verhuizen van Alexanderpolder naar de Blaak, zijn bij elkaar zo'n 200 verhuisbewegingen nodig geweest. Andere afdelingen moesten ruimte maken, zodat de medewerkers van ISE enigszins bij elkaar konden komen te zitten. We hadden hier ook nog een operatorruimte van ex-GB, met een verhoogde vloer en bekabeling eronder. Die ruimte hebben we omgebouwd tot kantoorruimte; dat was een fikse verbouwing."

Peter van Deventer: "Een verhuizing kost tijd, maar met de voorbereiding en de nazorg is veel meer tijd gemoeid dan met de eigenlijke verhuizing. De Alexanderpolder was in twee dagen leeg, maar we zijn weken bezig geweest met het voorbereiden van werkplekken, met administratieve zaken, met het aanpassen van het netwerk. En na de verhuizing heb je dan nog de nodige





Enkele feiten en cijfers

De opdracht om te verhuizen is medio december 2003 bekrachtigd door het MT van ISE. Volgens planning zou de verhuizing begin april moeten plaatsvinden. De planning is gehaald, op de feitelijke verhuizing na: die is twee weken uitgesteld omdat er een probleem was met de vloerbedekking.

Op de Alexanderpolder werkten ongeveer 100 ISE-collega's. Daarvan zijn er 90 verhuisd naar de Blaak. De overigen zijn naar Woerden gegaan. Op de Blaak werken nu ongeveer 225 APM-medewerkers, plus ruim 15 medewerkers van het Locatieteam. Het pand Blaak 555 wordt nu voor 20% in beslag genomen door ISE.



Uit de Alexanderpolder zijn ongeveer 15 containers met oude pc's, beeldschermen en andere spullen afgevoerd.

Iedereen die van de Alexanderpolder naar de Blaak is verhuisd heeft een nieuw toestelnummer gekregen.

Het afstoten van het pand Alexanderpolder bespaart ISE een miljoen euro per jaar; voor Fortis Bank is de besparing twee miljoen euro per jaar.

nazorg. In dit geval was het extra intensief, want we moesten ook de ontmanteling van een heel pand regelen.”

Ton de Korte: “Om al deze verhuizingen mogelijk te maken, hadden we de medewerking nodig van verschillende andere metiers. Die hebben we gelukkig gekregen. We zijn nu klaar met de verhuizing van ISE, maar inmiddels staat Accounts & Payments te trappelen. Het gaat allemaal gewoon door.”

Lex Muller: “Verhuizen is een continu proces. Dinsdag en donderdag zijn onze vaste verhuisdagen. Soms worden er op zo'n dag 2 man verhuisd, soms 15. En soms heb je grote projectverhuizingen. Al deze verhuizingen worden uitgevoerd door Facility Management in samenwerking met onze Locatieteams. De locatieteamleiders zijn tevens verhuiscoördinator: wie een werkplek wil laten verhuizen, moet dus altijd contact opnemen met de betreffende locatieteamleider.”

Nico Spilt



Telefoongids

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

Je opent de telefoongids door linksonder in het scherm te klikken op Phone Guides, daarna Gids NL. Volg daarna de instructies in het scherm. Hierin is aangegeven op welke manieren je kunt zoeken in de gids en op welke manier je mutaties kunt doorgeven.

Het is ook handig om je pasfoto in de gids te laten zetten. Hoe je dat doet, is

eveneens in de telefoongids aangegeven. Beschik je niet over een digitale foto, dan kan de afdeling Communicatie van ISE een gewone foto voor je scannen. Stuur je foto naar huispost W03.03.18. Schrijf achter op de foto je naam en huispostcode.

De foto krijg je natuurlijk weer terug.

Inhuur externe capaciteit



Gedurende het eerste kwartaal van 2004 is de procesgang rond de inhuur van externe capaciteit binnen ISE verlegd. Hieronder is de gang van zaken beschreven.

Preferred en special suppliers

Jaarlijks worden door ISE/IT-Purchase raamovereenkomsten met preferred en special suppliers afgesloten. Waar mogelijk wordt op dit gebied met Fortis ASR samengewerkt. De overeenkomsten hebben een looptijd van een jaar. Met iedere supplier wordt regelmatig geëvalueerd. De uitkomsten leiden tot een jaarlijkse herziening van de groep suppliers. Binnen ISE/IT-Purchase is een contractmanager (René van Rijn) verantwoordelijk voor de commerciële kant van het segment externe capaciteit: detachering en uitbestede werk.

Voor 2004 zijn de preferred suppliers: Avance (alleen Infra), Capgemini, LogicaCMG, Flex ICT, IBM, Ordina en PinkRocade. Special suppliers die regelmatig diensten op meer specifieke terreinen leveren zijn Arinso, Bergler, DCE Consultants, Delion, Getronics, SCD, SCP, Solidium en YoungWood.

Tarieven baseline

Sinds 2001 heeft ISE een baseline van maximale marktconforme tarieven ingesteld. Al naar gelang de marktstans-

digheden wordt deze baseline jaarlijks aangepast. Alle suppliers hebben zich aan de baseline-tarieven geconformeerd.

Capaciteitsmanagement

Vanaf begin van dit jaar is per divisie een capaciteitsmanager actief voor het segment externe capaciteit. Dit zijn Etienne Gmelich Meijling voor Infrastructure en Martin van Duin voor Application Management.

Lijnmanagers dienen hun aanvragen primair in bij de capaciteitsmanagers. Deze lopen de aanvraag na op volledigheid, leggen de aanvragen vast, maken budgetchecks en controleren op goedkeuring door de divisie manager. Als aan alle voorwaarden is voldaan wordt de aanvraag doorgezet naar het loket Order & Invoice Processing binnen Infra-support.

Infra Support, loket Order & Invoice Processing

Door het team van Order & Invoice Processing worden diverse soorten inkooporders verwerkt in SAP. Ook aanvragen voor externe capaciteit komen hier binnen. Binnenkort wordt gestart met de analyse om ook deze orders aan te laten sluiten op SAP Materials Management. De aanvragen worden door Miranda Somma of een collega doorgezet naar de suppliers. Reacties van suppliers (meestal in de vorm van cv's) worden verzameld en intern doorgezet naar de lijnmanagers.

Selectie, screening en contracten van kandidaten

Na selectie van de cv's worden door de lijnmanagers enkele intake-gesprekken gevoerd met interessante kandidaten. Voordat een medewerk(st)er definitief kan worden ingezet moeten de gegevens van de kandidaat door Veiligheidszaken gescreend worden. Daarna wordt een identificatiepas uitgereikt waarop tevens het logo van het desbetreffende bedrijf is aangebracht. Als laatste stap in het proces wordt een, bij de raamovereenkomst behorende, deellovereenkomst vervaardigd.

Tijdverantwoording (Timesheet)

Normaal gesproken, met uitzondering van fixed-price projecten, zal iedere externe medewerk(st)er tijd moeten schrijven. Nadat de screenings-procedure is afgerond, worden de gegevens van de kandidaat op een Personeels Gegevens Formulier (PGF) aan het Projectbureau doorgegeven. Binnen het Projectbureau wordt ervoor gezorgd dat alle gegevens binnen het tijdverantwoordingsstelsel (Timesheet) worden vastgelegd. Als een door de lijnmanager goedgekeurde urenverantwoording ontbreekt wordt de betaling van een factuur tegengehouden.

Duur, verlengen en stopzetten van contracten

Voor iedere in te zetten medewerk(st)er wordt een deellovereenkomst behorende bij de raamovereenkomst vervaardigd. De duur van deze deellovereenkomst is meestal drie maanden met stilzwijgende maandelijkse verlenging, tenzij anders overeengekomen. Dit houdt in dat lijnmanagers geen verlengingen meer hoeven op te geven. Bij beëindiging van een contract van een externe medewerk(st)er dient rekening gehouden te worden met een opzegtermijn van één maand.

René van Rijn

Interne vacatures

- projectmedewerker WebSphere Infrastructure
- projectmedewerker Enterprise System Management
- projectmedewerker Central Storage
- medewerker Control

Deze vacatures zijn gepubliceerd op FortisNet ISE en stonden bij het ter perse gaan van Expertise nog open.

Performancetesten met de Fortis Bank

Onlangs is een oplossing gerealiseerd om performancetesten uit te kunnen voeren op web-applicaties die gebruik maken van de nieuwe Fortis Bank Access Key. Onder andere door middel van zelf ontwikkelde software is het mogelijk de Access Key te simuleren. Op deze manier is het niet meer nodig om deze “rekenmachines” fysiek bij de hand te hebben om voor deze systemen een representatieve end-to-end performancetest uit te voeren.

Dit betekent dat we vele honderden (virtuele) gebruikers gelijktijdig kunnen laten aanloggen en de applicatie kunnen laten gebruiken. Mede dank zij de inzet van Gert Faber en Roland Mees is dit tot stand gekomen.

Het blijft toch elke keer weer spannend: wat gebeurt er op de ochtend na het conversieweekend, wanneer de al dan niet verwachte honderden of duizenden gebruikers zich tegelijk op jouw nieuwe systeem storten? Vooral bij internet-applicaties is performance een van de grote risico's die speelt bij het gebruik in productie. Het veroorzaakt al snel zeer veel irritatie (en

Access Key

geen
probleem!



zelfs klantverlies!) wanneer een applicatie traag is. Zeker in de huidige wereld van de “snelle” informatievoorziening.

Inmiddels is een flink aantal applicaties met behulp van LoadRunner onderworpen aan een performance-test of is hiervoor in voorbereiding: MoneyManager, Triple A, KAS+, Millogic, WMT, FAIR, FCA, etc. Maar meer en meer worden applicaties ontsloten naar onze klanten via het internet.

De nieuwe Fortis Bank-applicaties, zoals Online Beleggen en Online Banking, werken met behulp van de nieuwe Access Key. Om dit soort applicaties met LoadRunner te kunnen testen, moest de Access Key softwarematig gesimuleerd kunnen worden. Dit is dus gelukt. Voor het testen zijn de fysieke “rekenmachines” niet meer nodig!

Laat nu de virtuele gebruikers maar komen....

Hans Damen

Incidenten, Calamiteiten en ITIL

De afgelopen weken zijn op FortisNet enkele artikelen verschenen over de manier waarop incidenten en calamiteiten binnen ISE NL worden benaderd. Daarbij is ook aandacht geschonken aan de ISE Calamiteitenorganisatie, en aan de relatie met de Fortis Bank (NL) Calamiteitenorganisatie.

Deze artikelen zijn te vinden op FortisNet ISE onder het menu Procedures. Van hieruit zijn ook links gemaakt naar diverse documenten die betrekking hebben op de afhandeling van incidenten en calamiteiten.

Loket voor



Systems Central Mainframe

Het mainframeteam van de afdeling Systems/Central heeft een mailloket geopend. Dit loket heet Loket Systems Mainframe (loket.systems.mainframe@nl.fortisbank.com).

Het doel van dit mailloket is een snellere verwerking en beantwoording van mailberichten.

De volgende medewerkers zijn aan dit loket verbonden: Harry Burger, Dick Voortman, Henk van der Veur, Leo Bontje, Eef Goes, Pieter Bakker, Henk van Die en Hans Kok.

Pinautomaten worden

De Nederlandse banken gaan hun pinautomaten beveiligen tegen fraude. Ze plaatsen een speciaal apparaatje op de pingleuf, waardoor criminelen niet langer de gegevens van betaalpassen kunnen kopiëren. Bij deze geregeld voorkomende vorm van pinfraude wordt een elektronische lezer op de pingleuf gezet. Daarmee kopiëren kwaadwillenden de gegevens van pinpassen. Met een camera wordt de pincode achterhaald. Criminelen kunnen zo met een nieuwe pas geld trekken. De banken willen dit voorkomen door een zogenaamd *piano device* op de pinopening te plaatsen. Fraudeurs kunnen dan niet langer hun apparatuur gebruiken.



beter

beveiligd

De komende maanden gaan de Postbank, Rabobank, Fortis Bank en Friesland Bank hun geldautomaten aanpassen. ABN Amro is er al eerder mee begonnen. Het gaat om ruim 5800 apparaten. In Nederland staan er in totaal bijna 8000. Interpay, de onderneming die het geldverkeer regelt, verwacht dat de andere banken zullen volgen. "Alle geldautomaten moeten worden aangepast, anders verplaatst de criminaliteit zich," aldus een woordvoester. De Postbank en Rabobank gaan hun klanten informeren over het andere uiterlijk van de pinautomaten. Zo is op het scherm te zien hoe de pingleuf er uit hoort te zien.

bron: ANP

Afscheid

Na enige tijd van berusting en nadenken en in overleg heb ik besloten mijn carrière buiten FBN voort te zetten. Langs deze onpersoonlijke weg en omdat het ondoenlijk is om van iedereen persoonlijk afscheid te nemen, deel ik hierbij mijn vertrek mee bij Fortis Bank Nederland. Ik heb per 1 juni 2004 een nieuwe functie aanvaard als Corporate Security Officer bij Orange Nederland (telecom).

Ik heb het voorrecht genoten om te mogen samenwerken met velerlei professionals

binnen en buiten de bank, zowel nationaal als internationaal. Al met al concludeer ik dat het een leerzame en plezierige periode voor mij is geweest. Ook de vele warme contacten die ik had en heb overgehouden binnen FBN kleuren de interessante en woelige tijd, niet alleen binnen Security. Bedankt voor de collegialiteit en veel sterkte voor de toekomst.

Olof Olofsen (o.olofsen@planet.nl)



OLB2-pilot succesvol van start

Donderdag 22 april 2004 is volgens planning de OLB2-pilot van start gegaan. 330 Fortis Bank Nederland-medewerkers doen mee aan deze pilot en zijn inmiddels met de Access Key, een (geschikte) Europas en de juiste OLB2-link aan de slag gegaan met de applicatie.

Nadat de laatste voorbereidingen positief werden afgerond is door Retail Banking, via Alexander Megens, een formele goedkeuring gegeven voor de pilot OLB2. Hiermee is een belangrijke stap gezet om uiteindelijk het huidige OLB te vervangen door OLB2, gebruikmakend van de Belgisch-Nederlandse PC Banking-Sprint variant.

Het project raakt vele IT componenten in Nederland en België. Ook gedurende de voorbereiding zijn we nog enkele zaken tegengekomen die snel opgelost moesten worden.

Maar mede dankzij inzet van ISE-collega's konden we de aftrap geven voor de pilot.

De pilot zal in een later stadium ook via internet worden uitgevoerd. Als alles goed verloopt zal de OLB2-applicatie in juli 2004 ter beschikking worden gesteld aan de particuliere markt van Retail Banking. De planning is om vanaf september 2004 te starten met de eerste migraties van OLB-klanten naar OLB2.

Frans Leijdekkers en Jeroen Papenhuijzen

Tijdelijk afscheid

Na bijna 22 jaar bij Fortis (en rechtsvoorgangers) te hebben gewerkt, ga ik er 6 maanden tussen uit. Mijn partner en ik gaan een poosje samen genieten op Corfu. Omdat ik niet op mijn oude werkplek terug kan komen, wil ik een ieder bedanken voor de prettige samenwerking.

31 maart was mijn laatste werkdag en op 1 oktober hoop ik dat er voor mij weer een plaatsje zal zijn.

Hiltje Bolt



Uit dienst

1 juni 2004

Olof Olofsen

24 juni 2004

Wynanda van Vliet

Jubilea

Zie het jaaroverzicht in Expertise 30 en de maandelijkse overzichten op FortisNet.

Geboren

Geboren op 10 maart 2004: Estelle May, dochter van Yvette Straver en Marc Hurts

Khalid Darweesh

Op 1 juli 2004 zal de heer Khalid Darweesh in dienst treden bij Fortis als Chief Information Officer en General Manager IT van Fortis Bank Nederland. Hij zal rapporteren aan Jean-Pierre Cardinael, lid van het Directie Comité van Fortis Bank. In deze functie zal hij deel uitmaken van het Global Management Team IT Fortis Bank.

In zijn functie als eindverantwoordelijke voor IT van Fortis Bank Nederland zal de heer Darweesh tevens rapporteren aan het voor de IT verantwoordelijke lid van de Raad van Bestuur van Fortis Bank Nederland, Jan van Rutte.

De heer Darweesh (1955) is sinds juli 2000 lid van het bestuur van AXA Nederland B.V. en de directie van AXA Verzekeringen B.V. Naast de verantwoordelijkheid voor AXA ICT Services B.V. is hij tevens verantwoordelijk voor AXA Beleggingsfondsen N.V., AXA Schade N.V. alsook de Operations van AXA Verzekeringen B.V.

Benoemingen

WebSphere

Om het belang van de WebSphere-strategie te benadrukken, is besloten om binnen Infrastructuur het aandachtsgebied WebSphere internationaal te separeren van Distributed Services. Daniel Crawley zal de verantwoordelijkheid dragen als GTM (Global Technical Manager).

Met ingang van 1 april 2004 is Geerard van Giessel een nieuwe uitdaging aangegaan binnen Application Management. Hubertie van Kruining heeft de leiding van de sector Services & Support van hem overgenomen. Frans Dekkers draagt de verantwoordelijkheid als LTM (Local Technical Manager) voor Distributed Services. Rob van Breemen draagt dezelfde rol als LTM voor Development Support.

Hans Hergaarden heeft per 1 maart de functie van Programmanager bij CCA geac-

cepteerd om een bijdrage te geven bij de realisatie van de projecten Basel II en IAS.

Procesbeheer

Binnen Process Management is besloten een aantal aandachtsgebieden te bundelen. De procesbeheerteams Private Banking, Securities Service Center alsmede Commercial Bank, Corporate en Investment Bank, Credits zullen worden gebundeld. Frans Streur zal de verantwoordelijkheid dragen als procesbeheerder/teamleider.

Henk Dirven is per 1 april 2004 de functie gaan vervullen van Service Manager Commercial Bank, Corporate en Investment Bank, Credits. In verband daarmee heeft hij zijn functie van procesbeheerder/teamleider Retail Banking neergelegd. Arjan Zwanenburg is bereid gevonden deze functie op zich te nemen. Arjan was hiervoor procesbeheerder binnen het team Retail Banking.

Telecom

Mark de Kluijver is reeds langere tijd betrokken bij de telefonieactiviteiten van Telecom. Per 1 maart is Mark overgestapt van Infrastructure/Projectmanagement naar Telecom. Hij is benoemd tot afdelingshoofd Telecom/Voice.

Binnen Telecom is een aantal activiteiten van Networks en van Voice uit efficiency-overwegingen samengevoegd. Het gaat hier in eerste instantie om activiteiten voor het Branche-netwerk (de zogenaamde Move, Add & Changes) en de activiteiten omtrent bestellingen van HW/SW/verbindingen. Deze generieke Telecomactiviteiten worden in het vervolg gecoördineerd door Hans van 't Hoff en vallen onder verantwoordelijkheid van de afdeling Voice. Hans treedt dan ook op als Single-Point-of-Contact (SPoC) voor dit team.

Uiteraard blijven de verantwoordelijkheden voor nieuwe functionaliteiten, adviezen, infrastructuurontwerpen e.d. bij de afdelingsverantwoordelijken Hans Bak (Networks) en Mark de Kluijver (Voice). In het kader van deze samenvoeging zijn per 1 april Evert Jansen en Moen Koendan Panday overgestapt van Telecom/Networks naar Telecom/Voice.

In verband met het Siemens-project voor de vervanging van de oude telefooncentrales zijn al enige tijd twee collega's van buiten Telecom op tijdelijke basis ingezet. Per 1 april is dit geformaliseerd en zijn Jeff van Toledo en Cock Faaij overgestapt van Locatieteams naar Telecom/Voice.

Distributed Services

Gewoonlijk zijn expertise en projectcapaciteit m.b.t. een product binnen één afdeling terug te vinden. Tot voor kort was de situatie bij het Oracle-product anders: Oracle-expertise was ondergebracht binnen de

afdeling Development Support (DS) o.l.v. Rob van Breemen, terwijl Oracle-project-capaciteit was ondergebracht binnen de afdeling Distributed Services (DSE) o.l.v. Frans Dekkers.

Om de organisatie rondom het product Oracle meer conform die van andere producten te laten zijn, is besloten beide Oracle-teams te integreren tot één team en vervolgens onder te brengen binnen één afdeling. In het verlengde van de situatie in België is het nieuwe team "Distributed Databases" genoemd en is het ondergebracht binnen de afdeling Distributed Services.

De integratie van beide teams onder Distributed Services is met ingang van 1 juni formeel. Ton Linders zal als meewerkend voorman van het team Distributed Databases een belangrijke rol spelen bij het in goede banen leiden van de aangeboden dagelijkse werkzaamheden en projecten.

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op FortisNet 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 FortisNet ISE worden doorgegeven.