

In dit nummer:

- 1 DirectService
- 4 IAS en Basel II: de stand van zaken
- 6 COPS: consolidatie van de Oracle-omgevingen
- 7 Ondernemingsraad en OR-commissie ISE
- 8 IT Purchase wordt CPO
- 9 WinWeb: de nieuwe site van de Locatieteams
- 10 Ton Hagens over het Prisma-project
- 11 Web-relay: nieuwe infrastructuur voor internettoegang
- 12 Beleid ten aanzien van pc's, printers en bijbehorende apparatuur
- 12 Squash- en Volleybaltoernooi
- 13 Automatiseringscommissie
- 15 Verhuizen van computerapparatuur
- 15 Ontruimingsoefeningen Woerden
- 16 Nanda gaat zorgen voor de afwikkeling van het notarisverkeer
- 17 Expositie Creatief met Dieren
- 18 Rob van Diest: "Soms zeg je als controller dingen waar je geen vrienden mee maakt"
- 19 Opleiding introductie Java en Web-Sphere
- 20 Personalialia
- 20 Managementteam ISE Nederland
- 20 Vacatures
- 20 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

DirectService

Na bijna twee eeuwen is het tijd voor een **nieuwe manier van bankieren**

De kantoren van Retail Banking worden aangepast aan het nieuwe bedieningsconcept van de bank. Klanten worden niet meer geholpen aan een kasbalie, maar worden ontvangen in een prettig ingerichte open ruimte waar ze allerlei handelingen zelf kunnen verrichten, al dan niet begeleid door een medewerker van de bank.

Inmiddels zijn acht pilotkantoren aan het nieuwe concept aangepast. De komende maanden volgt een grotere serie kantoren. Uiteindelijk komen alle

160 kantoren van Retail Banking aan de beurt. Het aanpassen van een kantoor vraagt om flinke bouwkundige en technologische ingrepen. Omdat geen twee kantoren gelijk zijn, komt er ook heel wat maatwerk en improvisatietalent bij kijken.



De kasbalie en de bijbehorende kasautomaat verdwijnen op vrijwel alle kantoren. Klanten kunnen hier via de balie dus geen geld meer storten of opnemen. Daarvoor kunnen ze gebruik maken van een aantal geldautomaten. Deze automaten zijn voorzien van een aantal extra functies. Zo kan een klant via de automaat geld overboeken tussen zijn eigen rekeningen. De hiervoor ontwikkelde functionaliteit heet Europas-Plus. Er is ook een voorziening voor klanten die een groot bedrag willen opnemen. Normaal betaalt de automaat tot maximaal 1250 euro uit, maar met behulp van een spe- ▶

ciale pas die op het kantoor aanwezig is, kan eenmalig ook een groter bedrag worden opgenomen.

Geld storten

Een deel van de nieuwe automaten heeft ook de mogelijkheid om geld te storten. Je legt een of meer bankbiljetten in de daarvoor bestemde opening,



de biljetten worden door de automaat gecontroleerd, waarna het bedrag op je rekening wordt bijgeschreven. Met deze voor Nederland nieuwe functionaliteit bleken zich in het begin nog weleens problemen voor te doen. Deze problemen zijn door Diebold, de leverancier van de automaten, inmiddels grotendeels opgelost.

Verder is het een kwestie van gewenning: klanten moeten leren dat ze geen paperclips, elastiekjes of muntgeld in de automaat stoppen. De automaat is ook niet gediend van vals geld: bij het aanbieden van een vals eurobiljet gaat de automaat op storting en moet een medewerker van de bank in actie komen. Dollarbiljetten en andere valuta worden netjes teruggegeven aan de klant. De automaat wisselt deze dus niet om in euro's, hoewel die mogelijkheid in andere landen wel wordt gebruikt.

De automaten met extra mogelijkheden staan altijd binnen het kantoor. Op buitenautomaten kan alleen geld worden opgenomen.

De nieuwe geldautomaten, met hun nieuwe functies, leggen ook het nodige beslag op de ISE-organisatie. Niet alleen op het apparatenteam dat ervoor zorgt dat de software wordt geïnstalleerd en de automaten worden getest, maar ook op de Locatieteams. Die hebben het de laatste tijd behoorlijk drukker gehad dan gebruikelijk. De nieuwe concepten moeten worden

belegd in de beheerorganisatie van ISE, zodat het een geoliede machine wordt.

Telefoon en internet

Voor de klanten is op het kantoor een telefoon beschikbaar waarmee ze de Saldo- & Transactielijn van de bank kunnen bellen. Het is gebruikelijk dat klanten dat thuis doen, dus deze voorziening is vooral bedoeld om klanten te begeleiden die nog niet met deze vorm van dienstverlening bekend zijn.

Datzelfde geldt ook voor de internet-pc's op het kantoor. Deze kunnen door de klanten worden gebruikt om www.fortisbank.nl te bekijken of om Online Banking te gebruiken. Wellicht dat er in de toekomst ook andere sites beschikbaar komen, bijvoorbeeld regionale internetsites of sites die verband houden met bepaalde campagnes. Dat vraagt aan ISE-kant dan wel om een uitgewerkte centrale oplossing. De pc's die in de pilotfase zijn geplaatst moesten snel worden ingericht, maar als er straks meer kantoren komen, dan zal er een centraal beheerde oplossing moeten zijn.

RBTV

RBTV staat voor Retail Banking Televisie. Deze nieuwe zender is alleen te ontvangen op de bankkantoren. Op elk DirectService-kantoor hangt een groot plasmascherm, waarop een dvd-speler is aangesloten waarmee boodschappen kunnen worden vertoond. Het gaat nu

De informatie voor dit artikel werd verstrekt door Bert Morsink, Arthur Koolbergen, Ben Sluis, Fred Hogerheijde, Peter Moens en (hieronder) Peter Bouman.



nog om een decentraal concept, maar het idee is om straks ook centrale "uitzendingen" te verzorgen. Vanuit het hoofdkantoor kunnen de schermen in

het land dan worden aangestuurd. Hoe het concept precies gaat uitpakken is in onderzoek; dit wordt uitgewerkt in een project dat bij Retail Banking loopt.

Aan RBTV zitten natuurlijk ook IT-aspecten, maar op dit moment gaat de aandacht vooral uit naar een ander probleem, namelijk het feit dat plasma-schermen nogal geliefd zijn bij het die-vingilde.

Verbouwingen

Een kantoor dat geschikt wordt gemaakt voor DirectService, moet doorgaans volledig worden verbouwd. Zo'n kantoor is dan enige tijd geheel of gedeeltelijk gesloten. Het kantoor wordt omgebouwd tot een grote ruimte, met veel glazen wanden en aangepast meubilair.

De gebruikelijke kasbalie verdwijnt, om plaats te maken voor een stabalie voor de Medewerkers Klantenservice (MKS). Deze medewerkers, herkenbaar aan hun representatieve bedrijfskleding, staan klanten te woord en wijzen ze de weg in het kantoor. Daarnaast zijn er enkele WPO-werkplekken, bestemd voor handelingen die meer tijd kosten.

De verbouwing van een kantoor houdt in veel gevallen ook in dat het netwerk vervangen wordt. Zo'n kantoor krijgt dan de beschikking over de nieuwste bekabeling volgens de richtlijnen van ISE. Ook worden alle oude telefooncentrales vervangen door nieuwe.

Aanvankelijk werd gedacht aan het vervangen van de kasbalie (met gemiddeld

twee werkplekken) door een stabalie met één werkplek en een internet-pc. In de praktijk blijkt het aantal op een kantoor benodigde pc's echter toe te nemen: twee stabalies, twee internet-pc's.

Nieuwe manier van bankieren

Er komt dus heel wat bij kijken voordat een kantoor volgens het DirectService-concept is aangepast. Dit vraagt om een strakke planning door alle betrokken partijen: Retail Banking, Facility Management en ISE. De bouwkundige planning is door Facility Management uitbesteed aan een projectbureau dat wordt bemand door Berenschot en dat ook diensten verleent aan ISE.

De bedoeling is dat in februari 2005 veertig kantoren gereed zijn. In 2005 zullen 60 kantoren worden omgebouwd en in 2006 vervolgens de laatste 60. Totaal worden zo'n 160 kantoren aangepast aan het nieuwe DirectService-concept.

Zo'n 15 tot 20 kantoren zullen hun kasfunctionaliteit behouden. Dat zijn grote kantoren die opereren in een omgeving met veel zakelijke klanten. Dat zijn klanten die grote bedragen komen afstorten en die je als bank niet in de rij laat staan voor een geldautomaat. Maar de andere klanten zullen na bijna twee eeuwen moeten wennen aan een nieuwe manier van bankieren.*)

Nico Spilt



1. Stabalie
2. Internet
3. Koffie
4. Kantoor Papendrecht
5. Internet en telefoon

*) In 1817 werd in Haarlem de eerste Nederlandse spaarbank opgericht.

IAS en BASEL II: de stand van zaken

Beursgenoteerde ondernemingen zullen in 2005 hun cijfers moeten rapporteren volgens de internationale accountingstandaards (IAS). Bij de rapportage van cijfers in 2005 moeten ook vergelijkbare cijfers over het voorafgaande jaar worden geleverd. IAS is een set van grondslagen die bepaalt hoe de balansposten en resultatenrekeningen moeten worden gewaardeerd en gerapporteerd.

Daarnaast worden organisaties nog geconfronteerd met een andere maatregel. Na debacles zoals bij Enron, Worldcom en Allied Irish Bank, wordt de druk van wet- en regelgever groter om openheid van zaken te geven over de bedrijfsvoering. Banken hebben zich hiertoe verenigd in een zogenaamd Basel-commité, met als resultaat een Basel II accoord. Dit accoord voorziet er in dat banken een volledig risicomanagement invoeren om de risico's onder controle te houden.

De impact van beide maatregelen op de organisatie en ICT is zeer groot en vraagt ook van ISE een zeer grote inspanning.

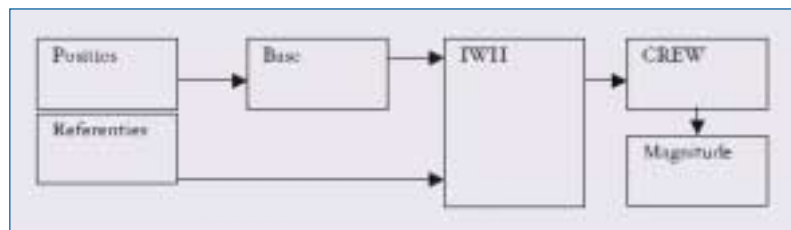
Systemen

Voor Fortis Bank Nederland wordt de balans samengesteld met behulp van het balanssysteem BASE. Dit geldt zowel voor de balans zoals we die rapporteren aan De Nederlandsche Bank als voor de huidige commerciële balans. Voor de uiteindelijke rapportages worden respectievelijk de pakketten FiRE en Frango gebruikt. In BASE worden de gegevens vanuit de verschillende bronssystemen verzameld en voorberekt. U heeft daarover in een van de vorige nummers kunnen lezen (Expertise 32, blz. 15).

De IAS-richtlijnen gelden uiteraard niet alleen voor de Nederlandse cijfers maar voor alle globale cijfers van Fortis Bank, of beter gezegd van Fortis. Voor

het rapporteren hierover is op global niveau gekozen voor het pakket Magnitude.

Voor de aanlevering aan Magnitude zal door de moederbanken van België, Luxemburg en Nederland gebruik worden gemaakt van het Centraal REporting Warehouse: CREW. Hierin worden de gegevens vanuit de drie landen eerst verzameld en geharmoniseerd alvorens ze worden aangeleverd aan Magnitude. De dochters en deelningen van de moederbanken leveren voorsnog rechtstreeks aan aan Magnitude.



Vooronderzoek

Tegen de achtergrond van bovenstaande uitgangspunten is begin 2003 het IAS-project van start gegaan met een vooronderzoek. Hoe kunnen we aan de richtlijnen van IAS voldoen onder de randvoorwaarde dat de gegevens worden aangeleverd aan CREW? De aanlevering aan CREW zal plaatsvinden door middel van standard messages die door CCA België worden gedefinieerd.

In overleg met vertegenwoordigers van CCA is gekozen voor de volgende architectuur:

Gegevens uit de verschillende bronssystemen van FBN worden, als ze balansgerelateerd zijn, aangeleverd aan BASE en vanuit BASE aan het IWH. Binnen BASE wordt onder meer gereconstrueerd met het grootboek en vinden de voorberekingsprocessen salderen, compenseren, dekkingsverwerking en limietverwerking plaats. Deze processen zijn zowel noodzakelijk voor de WtK-rapportages aan De Nederlandsche Bank als ook voor de IAS-rapportages in Magnitude. De verwerking in BASE zorgt ervoor dat de gegevens die aan CREW worden aangeleverd sluiten met het grootboek en in overeenstemming zijn met de rapportages aan DNB.

Bovendien heeft CCA door middel van het correctietool BAC de mogelijkheid om deze gegevens voor aanlevering aan CREW nog te analyseren, aan te vullen en eventueel te corrigeren.

Voor het vullen van deze standard messages is in Nederland gekozen voor een centrale oplossing via het IWH. Deze keuze is met name ingegeven door het feit dat de aangeleverde gegevens gedurende een lange periode nog benaderbaar moeten zijn voor de gebruikersor-

ganisatie om vragen op een adequate wijze te kunnen beantwoorden.

Referentiegegevens die ook aan CREW moeten worden aangeleverd, zoals Cliëntinformatie en Fondsinformatie, worden rechtstreeks vanuit de bron aan het IWH aangeleverd. Hiermee tekent de volgende systeemstructuur zich af:

Realisatie

Om bovenstaande oplossingsrichting te

kunnen realiseren is er op vijf verschillende fronten gewerkt:

1. De aanlevering vanuit de bron aan BASE is aangepast. Hierbij speelden vooral de systemen Sprint, Ninja en RPS een rol. Deze zijn aangepast in verband met de aanlevering van extra gegevens voor het amortiseren van Loan Fees, IAS Purpose en Segment Reporting. Dit betrof niet alleen de interfacing maar ook de wijze van boeken van dit soort bedragen. (Aan de aanpassing van Ninja is aandacht besteed in Expertise 30, blz. 17.)
2. Er zijn verschillende aanleveringen gemaakt voor referentiegegevens rechtstreeks vanuit de bron richting IWH. Dit betreft dan voornamelijk het aanleveren van fondsgegevens vanuit FB-effect en cliëntgegevens vanuit de beide platformen.
3. De verwerking van BASE is aangepast. Dit betreft enerzijds het verwerken van de extra bedragen die onder 1 zijn genoemd en anderzijds het ontwikkelen van een nieuw subsysteem van BASE (BPM) ten behoeve van het maken van een balans per metier, een van de nieuwe vereiste rapportages (segment reporting) onder IAS. Hierbij wordt er – naast de balans voor FBN in haar geheel – per metier een sluitende balans opgeleverd.

4. Vanuit het IWH zijn in de CREW-portal aanleveringen voor de volgende messages gerealiseerd. Dit betreft:
 - GLIA: Gegevens omtrent grootboekstanden
 - BBPS: Gegevens omtrent rekening-saldi
 - BBPT: Gegevens omtrent contractposities voor looptijdgebonden contracten
 - BPSE: Gegevens inzake het eigen effectenbezit van de bank
 - RDES: Fondsreferentiegegevens
 - INTV: Cliëntreferentiegegevens
5. Omdat de aanlevering van gegevens aan CREW, ook al vindt deze volledig geautomatiseerd plaats, uiteindelijk toch een gebruikersverantwoordelijkheid blijft, is hiervoor de functie van CREW-pilot in het leven geroepen. Deze functionaris is verantwoordelijk voor de inhoud van de aangeleverde gegevens aan CREW en voert hiervoor de nodige controles uit.

Hoe nu verder?

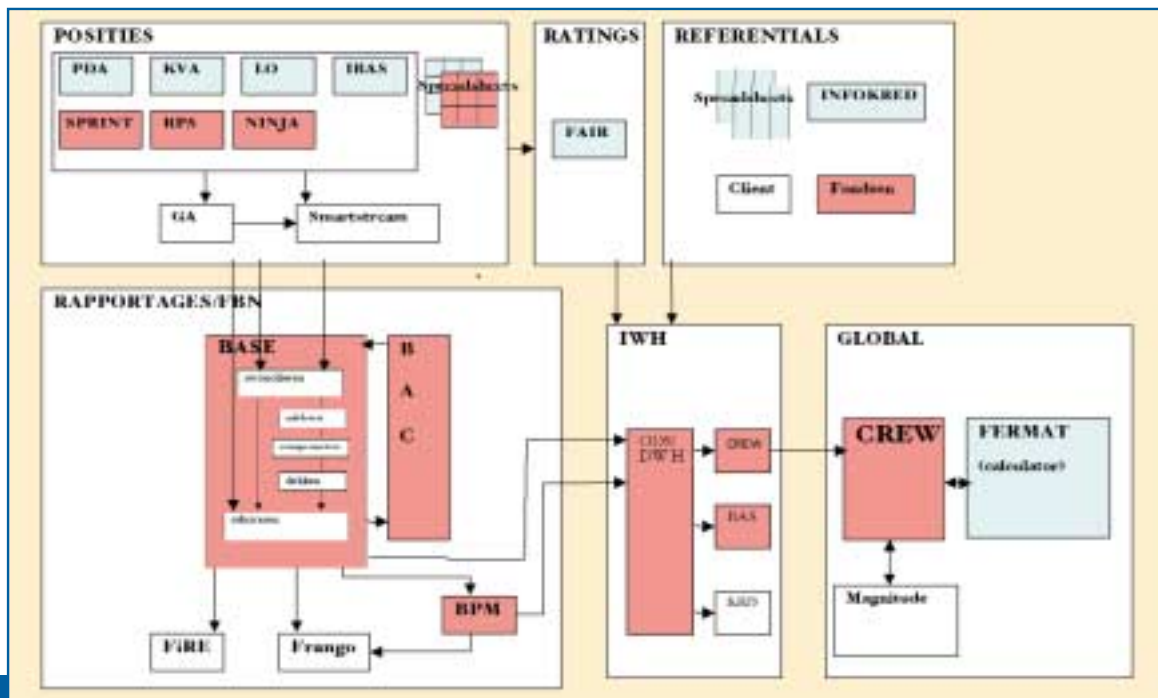
Vanaf juni 2004 worden genoemde gegevens in productie aangeleverd aan CREW en vandaar doorgeleverd naar Magnitude. Hiermee is het pad gecreëerd waarlangs ook andere gegevens via CREW aan Magnitude kunnen en zullen worden aangeboden. Dit betreft zowel andere CREW-messages

in het kader van IAS, als ook messages in het kader van het project Basel II. In het kader van dit laatste project zijn onlangs verschillende vooronderzoeken gestart, die met name betrekking hebben op het Reporting gedeelte van BASEL II. De realisatie hiervan zal ook allemaal in 2005 moeten plaats vinden. Een majeure operatie!

De architectuur van de oplossingsrichting zoals die nu is neergezet kenmerkt zich door de aandacht die is geschonken aan de kwaliteit van de gegevens die worden aangeleverd. CCA heeft de mogelijkheid om deze gegevens voor aanlevering aan CREW af te stemmen, aan te vullen en eventueel te corrigeren. De keerzijde van de keuze voor kwaliteit is dat het ontwikkelen van nieuwe aanleveringen meer tijd kost dan wanneer direct vanuit de bronsystemen zou worden aangeleverd. Nu echter het ontwikkelpad in zijn geheel een keer is doorlopen zullen naar verwachting ook toekomstige aanleveringen sneller tot stand kunnen worden gebracht.

Hieronder staat een en ander nog eens schematisch weergegeven.

Arjan van 't Hoff



COPS:

consolidatie van de Oracle-omgevingen

COPS staat voor Consolidatie Oracle op pSeries. Onder deze vlag wordt echter meer uitgevoerd dan alleen de consolidatie van de Oracle RDBMS-omgevingen naar de nieuwe RS/6000-infrastructuur. Ook de applicaties worden geconsolideerd, waarbij bovendien nog sprake is van migratie naar de actuele versies van het operating system (AIX 5.1) en Oracle (9.1).

Sinds 2002 zijn grote investeringen gedaan in de nieuwe RS/6000-infrastructuur. Zo hebben de IBM RS/6000 Unix-mainframes P670 en P690 met LPAR-technologie hun intrede gedaan bij Fortis Bank Nederland. Met dit alles willen we voor onze klanten de volgende doelstellingen bereiken: kostenreductie, verbetering continuïteit, verhoging flexibiliteit.

Binnen het project worden de volgende zaken meegenomen:

- Standaardisatie (Oracle-release, AIX-release en Standard & Guidelines).
- Consolideren (samenvoegen) en concentreren (Woerden/Utrecht) van vele

verouderde RS/6000 stand-alonesystemen naar de generieke omgevingen op de P670- en P690-systemen, en consolideren van systemen in Woerden en Utrecht (delen van resources en betere uitnutting).

- Consolideren en concentreren van oude Oracle 7 en 8-omgevingen en migreren naar de generieke Oracle 9i-omgevingen op de P670- en P690-systemen.
- Centraal Storage (ESS en TSM alsook spiegeling naar Utrecht).
- Bieden van algemene uitwijkvoorzieningen in Utrecht.

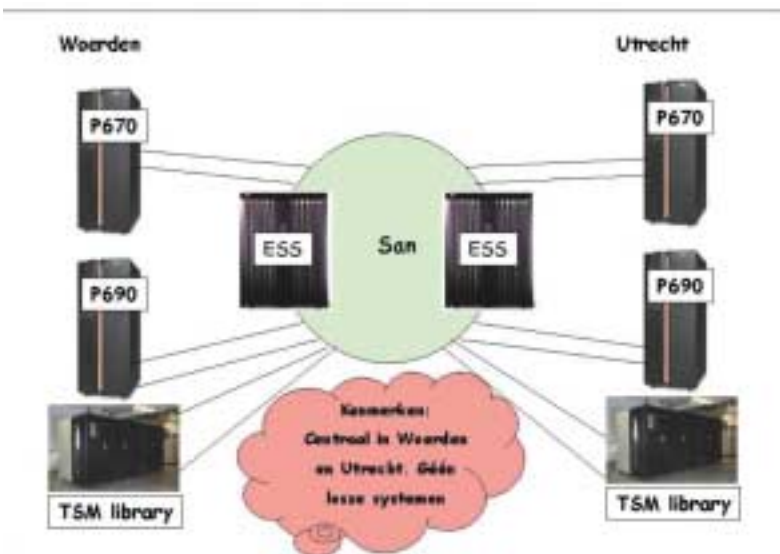
De kostenreductie wordt bereikt door concentratie en consolidatie van systemen in Woerden en Utrecht. Hiermee wordt een betere uitnutting van systemen bereikt, doordat resources makkelijker en beter kunnen worden gedeeld. In dit traject zal standaardisatie (Oracle-release, AIX-release en Standards & Guidelines) bijdragen aan de inzichtelijkheid van systemen. Het doorvoeren van wijzigingen kan simpeler en wordt overzichtelijker, en de beheersbaarheid zal toenemen. Dit zal ook een positieve invloed hebben op de kostenreductie.

Standaardisatie zal op deze wijze tevens een bijdrage leveren aan verbetering van de continuïteit. We kunnen beter gecontroleerd werken en we komen minder voor verrassingen te staan. Cops betekent ook een overstap naar nieuwe, meer actuele AIX- en Oracle-releases. Dit is Life Cycle Management, en ook dit draagt weer bij aan verbetering van de continuïteit. Bekende problemen in de oude versies worden opgelost, er komt nieuwe functionaliteit beschikbaar en ondersteuning door onze leveranciers is opnieuw gegarandeerd.

Verder geldt dat door de wijze waarop de Aix/Oracle-infrastructuur door Cops ingericht en gebruikt wordt, we op een meer simpele en ook snellere wijze uitwijk kunnen aanbieden in Utrecht. De bijdrage die dit levert aan de continuïteit mag als vanzelfsprekend gezien worden.

Als laatste geldt dat de flexibiliteit verhoogd wordt door standaardisatie – we hoeven niet telkens opnieuw het wiel uit te vinden of rekening te houden met onvoorziene omstandigheden, en

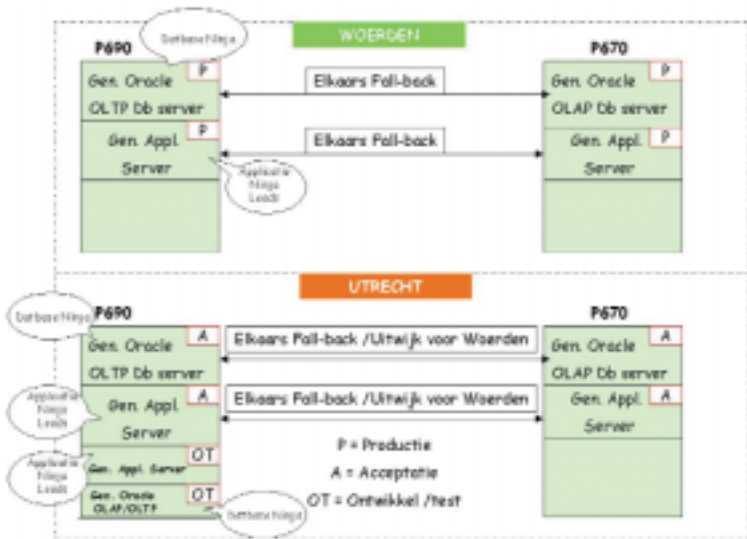
Target Infrastructuur AIX omgevingen Fortis Bank Nederland



Technische specs van de pSeries omgeving

2 x IBM Regatta P670 met maximaal 16 LPARS, 16 Power4 CPU's en 48GB RAM per systeem

2 x IBM Regatta P690 met maximaal 32 LPARS, 32 Power4 CPU's en 108GB RAM per systeem



OLTP database = Online Transaction Processing (online omgevingen)
OLAP database = Online Analytical Processing (query en Datawarehouse omgevingen)
LPAR = Logical Partition (een onafhankelijk virtueel systeem met een eigen AIX besturingsysteem)

kunnen meer aandacht geven aan de uitvoering – en het delen van resources; deze kunnen dus makkelijker dan voorheen uitgebreid of juist ingekrompen worden.

Inmiddels zijn de generieke Applicatie- en Generieke Database-serveromgevingen op de P670 en P690 operationeel. Dankzij COPS zal er voortvarend gebruik worden gemaakt van de nieuwe infrastructuur. Applicaties en databases op de bestaande RS/6000-infrastructuur (stand-alone's, SP-systemen en LPARS) worden gemigreerd naar de generieke Applicatie- en/of Database-servers.

Onder aansturing van COPS zal er een kernteam van AIX- en Oracle-specialisten werkzaam zijn die alle technische migratie- en consolidatie-werkzaamheden voor hun rekening nemen. Het team is een vast aanspreekpunt voor de klantteams. Gaandeweg opgebouwde kennis en ervaring zullen ter beschikking worden gesteld aan klantteams die hun toepassingen en/of databases via COPS migreren/consolideren.

Het project wordt geleid door Ellen Wijmer. De stuurgroep bestaat uit Orhan Alici (voorzitter), Ad Bouwman (Architectuur), Frans Dekkers (Services), René van Egmond (Operations) en René van Vliet (Programma Manager).

Wij zijn er klaar voor, en u?

Orhan Alici, Distributed Systems/Unix

Ondernemingsraad en OR-commissie ISE

In verband met het aanvaarden van een andere functie, heeft Sander Koopman besloten zich terug te trekken uit de ondernemingsraad en daarmee ook uit de OR-commissie ISE.

Per 1 oktober zal hij, conform de uitslag van de laatste OR-verkiezingen, worden opgevolgd door Henk Vis.

De OR-commissie bestaat voortaan uit Ruud Schaad, Nanda Schuurman (voorzitter), Hans Span, Nico Spilt en Henk Vis. De eerstvolgende commissievergadering vindt plaats op 1 oktober. De commissie zal dan formeel kennismaken met

Khalid Darweesh, die voortaan als MT-voorzitter van ISE de contacten met de OR zal onderhouden.

De OR-commissie ISE doet regelmatig verslag van haar werkzaamheden in OR Kort, het informatiebulletin van de ondernemingsraad. Omstreeks het verschijnen van deze Expertise zal er ook een OR Kort uitkomen. Dit bulletin wordt verspreid onder alle medewerkers van de bank en is ook te vinden op de site van de ondernemingsraad. Op deze site zijn ook alle teksten van advieaanvragen en uitgebrachte adviezen te lezen.

IT Purchase wordt CPO

Zo'n drie jaar geleden heeft het bestuur van de bank besloten een aparte Central Purchase Organisation in het leven te roepen. De aanleiding hiervoor was destijds dat de beoogde synergievoordelen van de nieuwe bank nog niet in voldoende mate bereikt waren. Door een meer planmatige aanpak om de niet-FTE-kosten van de bank onder controle te krijgen, zouden o.a. deze voordelen behaald moeten worden.

Vanaf de start van CPO is IT Purchase betrokken geweest bij de vernieuwde aanpak. In eerste instantie is een functionele lijn naar de leiding van CPO, Paul Lievens, gelegd. Per 1 juli is IT Purchase uit de ISE-organisatie gelicht en onderdeel geworden van de Xborder CPO-organisatie.

Aanleiding

Zoals gesteld werd CPO opgericht om de potentiële synergievoordelen van de bank ook daadwerkelijk te realiseren. Daarnaast waren er nog meer aanleidingen voor het bestuur om een centrale purchase-eenheid op te zetten.

In 2001 waren de vooruitzichten aan de inkomstenkant van de bank niet echt positief en de cost/income ratio ontwikkelde zich in de verkeerde richting. Tevens was het bestuur van mening dat na het onder externe begeleiding doen van diverse cost saving projects als Piaf, Marathon en Lancelot deze functie structureel binnen de bank aanwezig zou moeten zijn.

Verder werd geconstateerd dat contract management erg verspreid door de bank plaatsvond en er door de business lines niet consequent ingekocht werd bij de daartoe geselecteerde leveranciers.

Organisatie

CPO is een cross border-organisatie die geleid wordt door Paul Lievens. Paul rapporteert op zijn beurt aan Jean-Pierre Cardinael die naast ISE en Facility ook CPO onder zijn hoede heeft.

CPO bestaat uit 38 medewerkers die hun aandacht verdelen over de Benelux-landen en over verschillende segmenten. De segmenten die wij onderscheiden binnen CPO zijn IT-, Facility- en Busi-

ness related spend-segmenten. De segmentonderverdeling is leidend in het werk van CPO; de grenzen bepalen ten hoogste waar iemand zijn arbeidscontract heeft.

Onze groep concentreert zich alleen op IT-spendingen. Binnen Nederland vormen wij samen met onze ex-Facility collega's CPO NL, met Country Coördinator Roeland Weits.

Bezetting en taakverdeling

De bezetting van de afdeling is bij de overgang naar CPO gelijk gebleven. De collega's en aandachtsgebieden zijn:

- Judy van Es, software & licenties
- Remco Thoen, telecom, internet services en interne CPO-processen (o.a. SAP)
- John van Kooten, hardware, printing en servicecontracten
- René van Rijn, detachering, uitbesteed werk en trainingen
- Jeffrey Voors, legal terms & condities
- Jan Stoop, algemeen Spend Manager

Werkwijze CPO

Tot nu toe gold dat IT Purchase betrokken wordt bij alle onderhandelingen en contracten die Fortis Bank Nederland/ISE aangaat met haar leveranciers. Hierin zal binnen de nieuwe structuur geen verandering optreden.

Wat is hierbij de toegevoegde waarde van CPO:

- Leveranciersselectie.
- De aanschaf van het juiste product of dienst met het juiste aantal/volume.
- Het doen van voorstellen voor alternatieve oplossingen.
- Het voeren van onderhandelingen met de leveranciers om te komen tot de beste prijs en de beste Terms & Conditions.

- Het beoordelen van contracten en contractvoorwaarden en eventuele afstemming met Legal.
- Juridisch correct ondertekende contracten, centraal opgeslagen en geadministreerd.
- Controleerbare facturen.
- Contract compliancy en follow up-rapportage, inclusief contractvervaldatumbeveiliging.

Wat gaat er veranderen ?

Zoals gesteld zal CPO ISE de hierboven genoemde activiteiten lokaal voor ISE NL blijven uitvoeren. Daarnaast worden er steeds meer cross border-zaken aangepakt. Dit resulteert in centrale contracten waarin de behoeften van de Benelux ISE-organisaties worden afgedekt.

Tevens worden bepaalde kostendomeinen (bijv. softwarekosten mainframe) in speciale Spend Projects aangepakt. Een Spend Project is altijd een samenspel tussen medewerkers van ISE en CPO, waarbij met name de cross border policy binnen een domein herbevestigd wordt en de contracten op basis hiervan worden opgesteld. Doelstelling hierbij is dan door standaardisatie te komen tot cross border uitwisselbare licenties en producten die gezien het onderhavige volume tegen de beste prijs en tegen de beste contract terms en condities verkregen worden.

Binnen een Spend Project onderkennen we de '4 levers for cost reduction':

1. Demand Management.

Hierbinnen wordt met name beoordeeld of een bepaalde ontstane behoefte daadwerkelijk wel nodig is. Voorbeeld: heeft iemand de aangevraagde laptop of GSM echt nodig ?

2. Value Engineering.

Kunnen we op een bepaalde functionele vraag een oplossing bedenken die hetzelfde resultaat geeft, maar tegen lagere kosten verkregen kan worden. Voorbeeld: moet het een 'dure' IBM laptop zijn of kan het ook een Dell laptop zijn die hetzelfde kan, maar minder kost.

3. Supplier Management.

Binnen deze lever vinden alle aspecten m.b.t. de leverancier plaats. Leveranciersselectie, het aanbesteden van projecten of aankopen via Request for Proposal of Request for Quote, het voeren van de onderhandelingen op prijs en contract terms & conditions en het feitelijk ondertekend krijgen van de contracten.

4. Compliancy.

Binnen compliancy doen we de follow-up van contracten. Vragen als: komt de leverancier zijn afspraken na en komen wij onze afspraken na, worden binnen deze lever afgewikkeld. Ook het bewaken van de contractvervaldata is een belangrijke activiteit binnen deze lever.

Resultaten

Het is van essentieel belang dat ISE en CPO nauw samenwerken bij iedere aankoop of leveranciersselectietraject. Als de wil tot samenwerken er is en we respecteren elkaars vakinhoudelijke inbreng, dan wordt een optimaal gemeenschappelijk resultaat bereikt.

Als voorbeeld kunnen we de resultaten over 2003 melden. Door gezamenlijke inspanning hebben we voor ISE NL over 2003 een besparing van 17,6 miljoen euro op baseline kunnen rapporteren. Zoals u ziet, gaat het hier over

aanzienlijke bedragen en delen van het ISE-budget.

Afspraken

CPO heeft met de leiding van ISE afspraken rond de samenwerking gemaakt. Het is dan ook van belang dat deze afspraken worden nageleefd. Een paar vuistregels:

- Zorg dat CPO tijdig is geïnformeerd en wordt betrokken bij de opstart van projecten waarbij investeringen moeten worden gedaan of delen van het werk moeten worden uitbesteed.
- Doe vooral geen toezeggingen aan leveranciers; slechts leden van het MT ISE beslissen in overleg met CPO welke leverancier voor een bepaald traject geselecteerd wordt.
- Houd competitie en concurrentie in stand; ook als het duidelijk is dat een bepaalde leverancier nooit gekozen zal worden. Als de geselecteerde leverancier weet dat de keuze op hem is gevallen, heeft CPO geen onderhan-

delingspositie meer en kunnen we slechts geringe resultaten boeken.

- Onderhandelen is een professie en dient bij voorkeur niet gedaan te worden door inhoudelijk betrokken medewerkers die later het product gaan gebruiken en in sommige gevallen te enthousiast hierover kunnen reageren of te veel informatie prijsgeven.
- Door zaken centraal te brengen, kunnen wij maximaal gebruik maken van de volumebundelingen binnen Fortis en dus van schaalvoordelen profiteren.
- Er is pas een contract als we het eens zijn over de prijs, de contract terms and conditions en het contract ondertekend is door twee daartoe bevoegde ISE-functionarissen.

Jan Stoop

WinWeb: de nieuwe site van de Locatieteams

Op 7 september is WinWeb (Workplaces Information Web) in gebruik genomen. Dit is de nieuwe site van de Locatieteams van ISE. De site is geheel opnieuw opgezet, waardoor de informatie eenvoudiger te vinden is. De hoeveelheid informatie is ook uitgebreid en zal in de toekomst nog verder toenemen.

De vroegere site van Telecom is met WinWeb geïntegreerd. U vindt dus voortaan alle informatie die met uw werkplek te maken heeft op één plek. Of het nu om pc's, printers, laptops, netwerkaansluitingen, telefonie, faxen of voicemail gaat.

Ook is het de bedoeling om via WinWeb informatie te geven over verstoringen en projecten. Het beheer van WinWeb is zodanig geregeld dat de informatie altijd actueel is.

WinWeb heeft ook een besloten gedeelte. Hiertoe hebben alleen de medewerkers van de Locatieteams toegang. Het besloten gedeelte bevat bijvoorbeeld een grote hoeveelheid documentatie die voor hun werk van belang is. Ook dit gedeelte van de site moet ervoor zorgen dat de Locatieteams hun dienstverlening verder kunnen verbeteren.

U vindt de site van de Locatieteams op dezelfde plek die u tot nog toe gewend was, dus onder de blauwe knop IT van FortisNet, of onder het menu Diensten van FortisNet ISE.



De site van Telecom (Fortis Bank Telefonie) is zoals gezegd geïntegreerd met die van de Locatieteams.

De telefoonnummers en e-mailadressen van de Locatieteams en van de afdeling Telecom zijn niet gewijzigd.

Ton Hagens over het Prisma-project

In het kader van Cash lopen er op dit moment drie grote projecten: Kassa (het samenvoegen van de back office-omgevingen), Profit (het verbeteren van de technische infrastructuur) en Prisma (de bouw van een nieuwe front office-omgeving).



Al deze projecten hebben tot doel om de IT-omgeving van de bank efficiënter en goedkoper in te richten. Daarnaast zitten vooral ook aan Prisma aspecten die voor de commerciële slagvaardigheid van de bank van belang zijn. We spraken daarover met Ton Hagens, de Business Information Manager van Retail Banking.

Ton Hagens: “Prisma is vanuit ISE-perspectief een soort opruimactie: we hebben twee ontwikkellijnen, die voegen we samen en tegelijk herbouwen we de applicaties op die deels toch al aan de beurt waren om vervangen te worden. Onder de streep levert dat veel geld op.”

“Wat Prisma ook doet is het vervangen van oudere technologie door moderne: we maken een stap naar een goed

ontworpen Java/WebSphere-omgeving. Dat biedt ons meteen kans om, samen met onze Belgische collega's, tot een architectuur te komen die het mogelijk maakt om Belgische Retail Banking systemen voor Nederlandse klanten te gebruiken – wat nu al gebeurt, denk aan Online Banking – of om in de toekomst met Nederlandse systemen Belgische klanten te bedienen.”

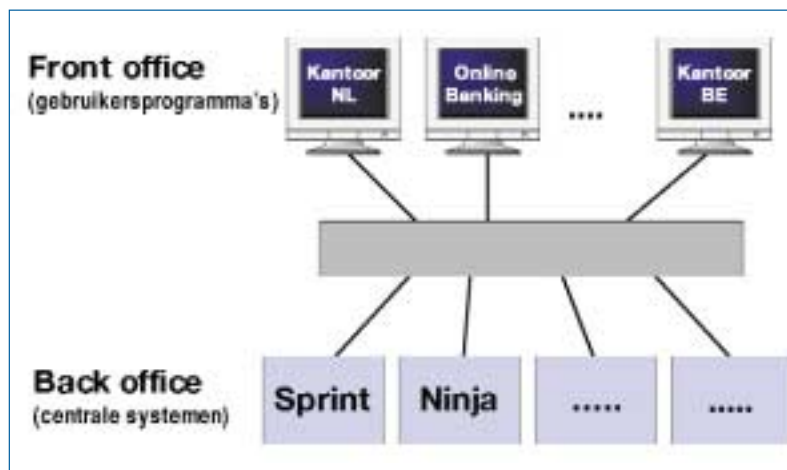
“Als je naar het schema kijkt zie je een laag tussen de front office en de back office. Je zou dat de mid office kunnen noemen, of de application layer. Deze laag wordt nu verder gezamenlijk ontwikkeld voor Retail Banking België en Nederland. Ik vergelijk die laag zelf weleens met een schakelbord: je kunt

alles met alles verbinden – althans in theorie; in de praktijk kost elk snoertje natuurlijk toch weer geld. Maar in elk geval maakt Prisma het veel gemakkelijker om tot internationale uitwisseling te komen. Retail Banking België volgt dit met belangstelling, omdat daar grote systemen staan die ook een keer vervangen moeten worden.”

Gevolgen voor de gebruikers

“WPO is een gegevensgeoriënteerde applicatie. Je moet als gebruiker echter wel weten wat je wilt: je moet het juiste scherm oproepen, gegevens invullen en op Enter drukken. Het Contact Center heeft een applicatie die anders werkt: nadat de klant zich bekend heeft gemaakt, verlopen de vragen aan de klant volgens een bepaald patroon. Geprobeerd wordt om alles wat met die klant te maken heeft in één gesprek af te ronden. Diezelfde procesmatige manier van werken willen we ook gaan toepassen op de dagelijkse handelingen die op het kantoor plaatsvinden. We zijn nu aan het onderzoeken welke functies we op deze manier gaan inrichten”.

“De gebruikers hoeven straks dus niet meer precies te weten hoe de applicatie in elkaar zit. Dit gaat ook gelden voor degenen die nu op het GA-platform werken. Kassa gaat GA en Sprint samenvoegen, en de functies aan de voorkant verschuiven naar Prisma. De



Business Centers van Commercial Banking gaan dus eveneens Prisma gebruiken voor alle de veel voorkomende klant- en rekeningzaken. Veel andere functies blijven overigens wel in ESDF.”

“Voor de hoofdkantoormedewerkers die met WPO werken verandert er niet zo veel. Zij krijgen een andere user-interface, maar de vele losse functies die ze tot hun beschikking hebben, en waar ze dag in dag uit mee bezig zijn, die laten we zo. Het heeft niet zoveel zin om die procesgeoriënteerd in te richten.”

Stand van zaken

“Vanuit het management van de bank kijken we op drie manieren naar Prisma. Ten eerste vanuit de euro’s: het levert ons een grote besparing op. Ten tweede vanuit de processen: we kunnen de klanten sneller en beter bedienen. Ten derde vanuit de architectuur: we maken er een cross-borderwereld van. Vanuit ISE-perspectief is het belang dat er twee oude ontwikkellijnen verdwijnen en dat daar een moderne Java/WebSphere-omgeving voor terugkomt.”

“Prisma loopt tot medio 2006 en gaat in stappen ingevoerd worden. We beginnen met de makkelijke functies, de dingen

waarvoor we het minste hoeven te veranderen. Daarna volgen de andere functies. We beginnen de migratie dit najaar met een proefapplicatie. De architectuur is inmiddels voor 80% klaar. Op basis van alle wensen en eisen hebben we een aantal leveranciers gevraagd een offerte te doen voor het eerste blok van Prisma en om alvast een calculatie te geven voor het geheel. Ergens in oktober wordt daar een beslissing over genomen.”

Belang voor de bank

“Prisma is van enorm belang voor Retail Banking. Het project is begonnen vanwege de euro’s, de besparing. Maar wat ons echt veel gaat opleveren is de procesondersteuning: de klanten worden sneller bediend, het werk wordt prettiger voor de medewerkers. Sommige dingen zijn nu nog erg bewerkelijk. Als een klant een nieuwe rekening wil openen, dan is de Medewerker Klantenservice daar te lang mee bezig.”

“De nieuwe applicatie die we gaan bouwen kan op verschillende manieren worden gebruikt: op kantoor, door het Contact Center, of via internet door de klant zelf. Op de Saldo- & Transactie-lijn komt een spraakvariant van dezelfde

applicatie. Door voor alle kanalen dezelfde architectuur te gebruiken en door zoveel mogelijk functies één keer te ontwikkelen en op meer kanalen te gebruiken, houden we de investeringen beperkt.”

Samenhang met andere projecten

“Prisma, Kassa en Profit zijn drie Cash-projecten. Ze hebben wel relaties met elkaar, maar de onderlinge afhankelijkheid is toch beperkt. Je zou ze ook los van elkaar kunnen doen. De projecten hebben ook drie verschillende opdrachtgevers: Retail is de grote sponsor van Prisma, Pay is de opdrachtgever van Kassa, en Profit is de wereld van ISE.”

“De drie projecten zijn dus wel gerelateerd maar niet afhankelijk. Dat is maar goed ook, want anders was het wel heel groot bij elkaar. Er bestaat dan ook geen stuurgroep Cash. De drie projectleiders – André van Berkum (Kassa, A&P), René van Vliet (Profit, ISE) en ik – zitten over en weer in elkaars stuurgroep. De samenwerking verloopt uitstekend.”

Nico Spilt

Web-relay:

nieuwe infrastructuur voor internettoegang

Begin augustus 2004 is het project Web-relay gestart. Dit project betreft het opzetten van een nieuwe infrastructuur voor internettoegang voor Fortis-medewerkers en Fortis Bank-systemen.

Web-relay is een outbound service die Fortis-medewerkers de mogelijkheden biedt om gebruik te maken van intranet- en internetservices die publieke informatie verschaffen.

Enkele belangrijke voordelen van de nieuwe infrastructuur zijn:

- Vervallen van het inlogschermb (userid en password) voor internettoegang; autorisatie geschiedt op basis van het NT-account.
- Functionele mogelijkheden zoals URL-filtering en -blocking, uitbreiding mogelijkheden voor logging en analyse internetgebruik, ondersteunen

- van FTP-client en streaming-data.
- Uitbreiding capaciteit.
- Verbeterd beheer door centralisatie proxy-servers in Woerden en Utrecht.

Momenteel vindt de implementatie en migratie plaats. Eind oktober zal de

nieuwe infrastructuur de huidige productie-infrastructuur volledig vervangen. Onderstaand schema geeft een globaal beeld van de stappen.

Ben Kracht

Activiteit	Periode
Installatie & configuratie	1 t/m 15 augustus
Inventarisatie user/systemen	1 t/m 30 augustus
Pilot ISE/Telecom	1 t/m 15 september
Pilot Business	13 t/m 25 september
Logging Firewall/Proxy	september
Migratie	begin oktober
Uitfaseren oude omgeving	oktober, november

Beleid

ten aanzien van pc's, printers en bijbehorende apparatuur

Inmiddels is het door ISE voorgestelde en door de Automatiseringscommissie bekrachtigde beleid voor werkplekapparatuur zoals pc's, printers en bijbehorende materialen in gang gezet. De belangrijkste kenmerken zijn het onderscheid tussen standaard- en niet-standaardhardware enerzijds en het vervangingsbeleid anderzijds.

Generieke standaardhardware

Uitgangspunt is het leveren van functionaliteit. ISE stelt zich dan ook ten doel herinzet van bruikbare apparatuur te bevorderen. Generieke standaardhardware is per definitie voor alle metiers gelijk, dit geldt voor werkstations, laptops met toebehoren, beeldschermen. De materialen zijn eenvoudig te bestellen via het aanvraagstelsel BOSS. Voor wat betreft printers zie hieronder het stukje over Multi Functional Devices.

Niet-generieke standaardhardware

Niet-standaardproducten dienen door het Klantteam op de gebruikelijke wijze via het NSO-traject te worden aangevraagd.

Vervanging

Individuele aanvragen voor vervanging van apparatuur worden in principe niet gehonoreerd. Eenmaal per jaar (ultimo) zal door het metier/klantteam op basis van technische noodzaak de te vervangen apparatuur in kaart worden gebracht. In de loop van het daarop volgend jaar zullen waar nodig deze op projectbasis worden vervangen.

Multi Functional Devices (MFD)

Inmiddels is een groot deel van de kopieerapparaten vervangen door MFD's. Waar dat nog niet is gebeurd zal dit in de komende maanden plaatsvinden. Deze MFD's zullen behalve als kopieermachine ook als printer, faxapparaat en scanner ingezet worden. De printfunctie wordt binnen enkele maanden geactiveerd. De fax-functionaliteit volgt kort daarop. Gevolg hiervan is dat aanvragen voor nieuwe printers en faxapparaten slechts in uiterste noodzaak zullen worden gehonoreerd.

Valentijn ter Burg

Squash- en Volleybaltoernooi

Op zaterdag 27 november wordt voor de tiende keer het Fortis / Didacticum Squash- en Volleybaltoernooi georganiseerd. Het toernooi vindt plaats van 17.00 tot 24.00 uur, zoals gebruikelijk bij Victoria in Rotterdam. De sportieve ambities staan centraal, maar de hapjes en drankjes zullen ook dit keer niet ontbreken.

Gezien de verwachte belangstelling raden we een ieder aan zich zo snel mogelijk aan te melden. Gezinsleden zijn



uiteraard van harte welkom om onze sporthelden aan te moedigen of om zelf hun sportieve kunsten te laten zien! Alle deelnemers zullen een uitnodiging en routebeschrijving toegestuurd krijgen.

Coördinatoren: Loek Bles en GertJan van der Leer.

Informatie en aanmeldingen:

Ilona van Wijk (030-2262471) en
Carola Vitale (030-2262477).

Aanmeldingen moeten uiterlijk 19 november in ons bezit zijn.

Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van 30 juni 2004

Statusrapportage

Accounts & Payments

Ten aanzien van 3DES komt de vraag naar voren of er nog andere verbindingen zijn, waarbij een overzetting naar 3DES security moet plaatsvinden. De AC-leden zullen dit nagaan voor de eigen systemen.

De uitfasering van Merva in het weekend van 26/27 juni is niet goed verlopen. Er komt een nieuwe planning.

De realisatie van Pre Selected Pin schuift door naar volgend jaar; wel is octrooi voor deze functionaliteit aangevraagd.

Ten aanzien van de EMV acquiring wordt opgemerkt dat de banken in Nederland achterlopen met de invoering. Het project voor FBN is nu gestart, groot probleem is dat voor het onderdeel issuing er geen duidelijkheid is over de (interbancaire) specificaties.

Besluitvorming rond FIEN moet nog plaatsvinden. Wel wordt inmiddels een kortetermijnoplossing voor de behoeften van CIB onderzocht.

Kassa! ligt op planning

Verder werd in de AC een tweetal recente productieproblemen besproken met betrekking tot europassen.

Retail Banking

Scanning en Workflow (project CCA) heeft als uitgangspunt de beschikbaarheid van een Xbow workstation. Retail Banking schat in dat de uitrol van Xbow workstation binnen het kantorennet zeker niet voor 2006 te verwachten is. Het gebruik in het kantorennet van deze functies zal echter minimaal zijn. Er zal worden nagegaan wat de consequentie is voor het project Scanning en Workflow.

De pilot rond Direct Service verloopt over het algemeen goed. De techniek

gaat redelijk, het concept slaat aan bij de klant. Rond Diebold is er een aantal problemen die veel aandacht vragen. De samenwerking tussen FAC, ISE en RB is voor verdere verbetering vatbaar.

Er is een vooronderzoek m.b.t. SignPlus (PAY) gestart. De functionaliteiten van het pakket in relatie tot de gewijzigde relatie en rekeningstructuur, de toekomstvastheid en de mogelijkheden van een geautomatiseerde omzetting van de structuren worden hierbij onderzocht.

PAY geeft aan grote belangstelling te hebben naar de ervaringen en de uitkomsten van het vooronderzoek Activity Based Costing (ABC). Gemeld wordt dat er in Polen goede ervaringen zijn.

FHB

Er is nog veel discussie rond het hypotheekbedrijf, de nodige voorzichtigheid rond het opstarten van projecten is geboden. Tot nu toe vinden de activiteiten voornamelijk plaats door externe mensen en heeft dus geen consequenties voor de beschikbare capaciteit. Er is nog geen ISE-budget voor FHB.

Credits

Verzocht wordt om binnen CIB afstemming te hebben en inzichtelijk te maken hoe de implementatie van het Energy/Utilities model zich verhoudt tot het systeem FAIR.

Vanuit Retail wordt benadrukt dat de noodzakelijk technische tussenstap om SE relaties in SMS op te nemen niet betekent dat Retail Banking SMS gaat gebruiken. Een verdere uitbouw van het gebruik van SE gegevens uit SMS is dan ook niet acceptabel.

Gezien het risico dat CB de totale kosten voor FAIR gaat dragen wil men graag inzicht hebben in deze totale kosten.

Aangegeven wordt dat het nagenoeg zeker is dat de URC-aanpassingen in het kader van de herstructurering rating

codes niet meelopen in release 1.90. De mogelijkheid van een extra release dit jaar nog (voor wet en regelgeving) wordt onderzocht, maar aangegeven wordt dat de concurrentie voor opname in deze release 'moordend' is.

SSC

De overstap naar One Broker verloopt moeizaam.

Het onderzoek rond Giraal Beleggen geschiedt inmiddels in samenwerking met België, Luxemburg en ASR.

Er komt nog een tweede Europort+ release in september/oktober.

Private Banking

Voor het elektronische betalingsverkeer van Private-clïënten bleek het alternatief MoneyManager for Windows niet aanvaardbaar te zijn, aangezien verschillende klanten een internetmogelijkheid is toegezegd. Wachten op de afronding van Kassa! duurt te lang en is om commerciële redenen niet aanvaardbaar. (Inmiddels is door de Raad van Bestuur besloten om OLB1 geschikt te maken voor de klanten van Private Banking.)

Information Bank

De activiteiten voor de Information Bank staan op dit moment voornamelijk in het licht van versimpeling van de informatie-architectuur, consolidatie van systemen en operations op Europees niveau en het uitbreiden van de business.

T.a.v. de Insourcing Trade Handling is inmiddels met een eerste partij een contract afgesloten. Ook in België is belangstelling voor deze dienstverlening. Daarnaast is een soortgelijke vraag voor het betalingsverkeer. Alhoewel een en ander operationeel mogelijk lijkt te zijn is het uitgangspunt, dat FBN dan niet de verantwoordelijkheid richting de toezichthouders draagt, deze moeten hiermee wel akkoord gaan. Daarnaast dient er nog een beleidsbe-

slissing genomen te worden of FBN dit soort activiteiten wil servicen.

De afbouw van MoneyManager for Web voor de IFB-klanten is onderhanden.

In het kader van de IFB internetstrategie wordt aandacht gevraagd voor het onderwerp Transactie Signing, nader onderzoek is noodzakelijk.

In het kader van het onderzoek Reconciliatie positie per tegenpartij wordt opgemerkt dat binnen de Merchant Bank een standaardoplossing is voorzien (Telitrac).

De vraag komt naar voren of het onderwerp Herbouw DRA geen CCA aangelegenheid is. Dit zal bilateraal worden afgestemd.

Merchant Bank

De implementatie van Moneyline's MTRS-systeem in Nederland is onderschat, de consequenties worden alsnog in beeld gebracht. Benadrukt wordt dat de consequenties voor de andere metiers eveneens bekend moeten zijn.

Bij de pilot met de Blackberries zal expliciet aandacht geschonken worden aan de beveiligingsaspecten.

CIB

Een onderzoek is gaande naar de toekomstige informatie-architectuur voor Merchant Bank worldwide. De inzet van Midas is daarbij één van de mogelijke alternatieven. Dit lijkt strijdig met de one bank strategie, immers er ontstaat dan een afzonderlijk IT-platform voor Merchant Bank met eigen klantsystemen en general ledger. Vooralsnog betreft het echter een eerste verkenning die nadere afstemming behoeft.

CCA

Het CCA-project Basel II sluit aan op het global project Basel II onder verantwoordelijkheid van Credits.

Bij IAS is er nog steeds onduidelijkheid t.a.v. de specificaties van de DNB

In het kader van IAS/Basel II zijn er introductieessies geweest bij o.a. PAY, waarbij aangekondigd werd dat er het nodige werk door de andere metiers verzet moet worden. Daarna is het stil geworden. De vraag komt naar voren of

en hoeveel werk er voor de verschillende metiers gaat komen.

Er bestaat onduidelijkheid over de afhandeling van de facturen bij de crossborderprojecten. Door deze onduidelijkheid blijven facturen liggen. Opgemerkt wordt dat het uitgangspunt moet zijn dat facturen op tijd betaald worden. Probleem daarbij ontstaat als de budgetverantwoordelijke in het andere land deze factuur moet ondertekenen en er geen afspraken over budgetreserveringen gemaakt zijn. In overleg met Fiscale Zaken en ISE zullen generieke afspraken rond de factuurafhandeling voor crossborder projecten worden gemaakt.

HRM

De meeste activiteiten van HRM worden inmiddels global bepaald en aangestuurd. Vanuit de AC wordt opgemerkt dat ondanks deze situatie een afstemming binnen Nederland vereist blijft.

In het kader van Recruitment & Mobility wordt opgemerkt dat verschillende metiers inmiddels zelf de nodige initiatieven hebben genomen, die leiden tot eigen oplossingen.

ISE

Opgemerkt wordt dat Retail Banking ook geïnteresseerd is in het gebruik van Intelligent Planner.

ISE Infrastructuur/generiek

Op korte termijn komt van KPN antwoord t.a.v. het behouden van de zgn. commerciële nummers. Dit betekent wel enkele maanden werk, maar lijkt nog te passen binnen de totaalplanning van VaBeNe. De inventarisatie naar de commerciële nummers loopt binnen de metiers.

Releasemanagement

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op het onderwerp Releasemanagement. Belangrijkste uitgangspunten voor de vaststelling van de releaseclusters zijn onderlinge samenhang en onafhankelijkheid. Verder wordt aandacht gevraagd voor de crossborder samenhang van systemen. Het initiatief voor de vaststelling van de releaseclusters wordt genomen door de klantteams.

Budgetronde 2005

Gertjan van der Leer gaf een toelichting op de budgetronde 2005. Er is sprake van een gezamenlijke opmars van ISE/GPMO en CCR bij de vaststelling van de projectportfolio. Er is een nieuwe categorie projecten toegevoegd, namelijk New Business (groei). Het is van belang dat de commerciële business lines tijdig input leveren voor de Operations- en Support-metiers. Voor de vaststelling van het totale IT-budget per metier is een Budget Ondersteuning Team (BOT) geformeerd door BRO NL. Vooralsnog wordt gestart met de huidige productstructuur. De rol van de AC in dit traject beperkt zich tot behandeling van conflicterende aanvragen.

Overige onderwerpen

De 'Aanpassing regelgeving gebruik hardware, software etc. als gevolg van de invoering van Remote Access' wordt akkoord bevonden.

In het kader van het Informatiebeveiligingsbeleid en op voorschrift van de DNB moeten alle systemen en gegevensverzamelingen geïnclassificeerd worden. Bij nieuwe ontwikkelingen loopt deze activiteit mee in het projectproces. Voor bestaande systemen en gegevensverzamelingen is een inhaalslag noodzakelijk. Op korte termijn zullen de metiers door de Klantteams van ISE worden benaderd om hier invulling aan te geven.

Informatiebeveiliging is een actueel onderwerp, er staat veel te gebeuren. Gertjan van der Leer kondigde de organisatie van een Informatiebeveiligingsmeeting (1/2 dag) aan.

Martin de Borst

De AC-bijeenkomst van 11 augustus is komen te vervallen. Het verslag van de AC van 22 september verschijnt in de volgende Expertise.

Verhuizen van computerapparatuur

Het verhuizen van computerapparatuur heeft veelal meer om het lijf dan het oppakken van de apparatuur en het plaatsen op een nieuwe werkplek. Het zelf verplaatsen van apparatuur door medewerkers is dan ook niet toegestaan.

Achterliggende redenen zijn onder meer:

- Verplaatste apparatuur werkt veelal niet meer, daar het computernetwerk de apparatuur niet meer herkent.
- De kans dat de apparatuur defect raakt is groot.
- Daar alle apparatuur geregistreerd staat klopt de registratie niet meer. Dit heeft gevolgen voor de doorbelasting van de apparatuur.
- Toekomstige aanpassingen (software

en of hardware) kunnen worden gefrustreerd.

- Ondersteuning bij problemen kan vertraging opleveren.

Wat te doen indien u apparatuur verplaatst wilt hebben?

- Dien het verzoek in bij uw leidinggevende.
- Uw leidinggevende neemt contact op met de verhuiscoördinator van uw metier.

- De verhuiscoördinator zal in overleg met u en in samenwerking met Facility Management en ISE zorgdragen voor de feitelijke verhuizing.

Heeft u vragen met betrekking tot het verplaatsen van apparatuur, dan kunt u altijd contact opnemen met uw Locatieteam. Men is graag bereid om u te helpen.

Ontruimingsoefeningen



In Woerden hebben onlangs ontruimingsoefeningen plaatsgevonden. Deze zijn goed verlopen, maar we willen twee opmerkingen plaatsen:

Ook deze keer zagen we een aantal personen met een kopje koffie of thee naar buiten lopen. Lekker natuurlijk, maar realiseer je wel het risico voor degene die voor je loopt: als je valt of wordt gestoten, dan krijgt je collega hete koffie of thee in zijn nek. Neem dus geen hete dranken mee naar buiten.

De rol voor leidinggevendenden is voor velen niet geheel duidelijk. Leidinggevendenden hebben ook bij een ontruiming of calamiteit een verantwoordelijkheid: zijn geven opdracht om het pand te verlaten en controleren op de verzamel-

Woerden

plaats of al hun personeel er is. Dit laatste geldt voor iedereen: mis je een collega, meld dit dan meteen aan de BHV'er ter plaatse. Natuurlijk wordt er bij een echte noodsituatie nog een aanwezigheidslijst gecontroleerd, maar dat kan wel eens te lang duren. Meld het dus zo spoedig mogelijk als je vermoedt dat er nog iemand in het gebouw aanwezig is.

Hartelijk dank voor ieders medewerking. Volgend jaar doen we het weer.

Lex Vroemen, coördinator Security & Safety



Nanda gaat zorgen voor de afwikkeling van het notarisverkeer

Wie weleens een hypotheek heeft afgesloten, weet dat daar een flinke papierwinkel bij komt kijken. Een belangrijke rol daarbij speelt de notaris. Deze krijgt informatie van de bank die de hypotheek verstrekt, en maakt op basis daarvan de akte in orde. Na het passeren van de akte wordt de hypotheek door de bank opgevoerd in het hypotheekensysteem.

Om dit proces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, met zo min mogelijk kans op fouten, wordt voor Fortis Bank een nieuw systeem gebouwd: Nanda. Dit systeem fungeert als schakel tussen Povka (de offerteapplicatie) en Ninja (de hypotheekadministratie). Nanda zal het huidige systeem VAM gaan vervangen.

Povka is de applicatie die op de kantoren van Retail Banking wordt gebruikt voor het berekenen en afspreken van offertes. Wanneer een offerte door de klant is geaccepteerd, gaat er een bestand naar Ninja om daar weer verder verwerkt te worden richting notaris. Op dit moment is dat een nogal bewerkelijke interface, via FTP en een groot aantal tussenstappen. De kans op fouten is daardoor niet denkbeeldig. Deze interface wordt aangepast. De bestandsuitwisseling zal straks plaatsvinden via MQSeries met als bestandsformaat XML. Dit conform de huidige standards van Infrastructure. De keus voor XML houdt in dat het eenvoudiger wordt om later ook andere midoffice-systemen aan Ninja te koppelen.

Via Povka komen elektronische dossiers binnen bij de afdeling notarisverkeer van de bank. Ook de papieren dossiers worden door de kantoren naar deze afdeling gestuurd. Als een dossier niet compleet is, dan neemt de notarisafdeling contact op met het kantoor. Zodra het dossier

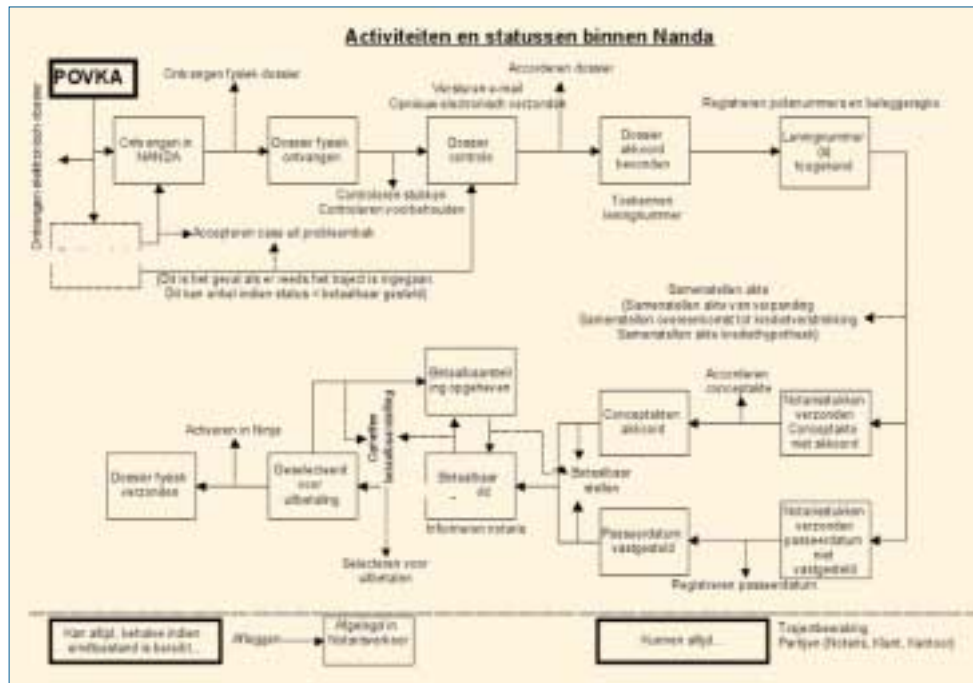
compleet is, vindt er contact met de notaris plaats. Via Nanda wordt een conceptakte opgesteld; dat gebeurt door middel van een Word-template. De conceptakte gaat naar de notaris die de definitieve akte opstelt.

Wanneer de akte bij de notaris passeert, gaat er ook een betalingsopdracht de deur uit. Dat gebeurt nu nog handmatig, via Moneymanager, maar in de toekomst zal ook deze stap geautomatiseerd verlopen. De bedoeling is om het hele proces – van offerteaanvraag tot en met de administratie in het hypotheekensysteem – te optimaliseren. Ofwel om te komen tot Straight Through Processing, een proces zonder overbodige tussenstapen.

Nanda is genoemd naar een secretaresse. De betekenis is er later bij bedacht:

Nieuwe Aanvragen Naar De Administratie. De collega die tegenover haar zit heet Linda. Naar haar was begin dit jaar al een systeem genoemd, namelijk de interface tussen VAM (straks Nanda) en Ninja. Linda staat voor Liever In Ninja Dan Anders. Linda vult automatisch de schermen van Ninja in: de gebruiker ziet dit dus letterlijk voor zijn of haar neus gebeuren. Mocht er ergens een fout optreden, dan wordt dit direct zichtbaar en kan de fout eenvoudig worden gecorrigeerd.

Het ombouwen van VAM naar Nanda is uitbesteed aan een team van CoolProf's. Dit bedrijf beschikt over de noodzakelijke Gen-kennis en is gespecialiseerd in dit soort applicaties. De ontwikkelomgeving genereert Java. De implementatie vindt plaats op de nieuwe Lpar-structuur. Deze nieuwe structuur zorgt ervoor



dat de AIX-servers efficiënter worden benut, door ze te verdelen in logische partities (Lpar's). Hiermee worden licentiekosten bespaard en is het regelen van uitwijk en backup eenvoudiger.

Het project Nanda is in drie stukken (incrementen) verdeeld. Het eerste deel is eind augustus opgeleverd voor de systeemtest. Dit houdt in dat het project op schema ligt.

De projectleiders zijn heel erkentelijk voor de medewerking van de andere betrokken partijen: Purchase voor het voeren van de contractonderhandelingen, Infrastructuur voor het inrichten van de ontwikkelomgeving en voor de aansluiting op de generieke WebSphere-omgeving, en niet in de laatste plaats Facility Management voor het snelle gereedmaken van de benodigde werkplekken.

De opdrachtgever van dit project is ICO, een onderdeel van Fortis Bank Operations.

De informatie voor dit artikel werd verstrekt door Bert de Groot en Ed Stekelburg. Tekst Nico Spilt.

Expositie Creatief met Dieren



Op de eerste etage van het AMEV-Huis, in het gebied rond de roltrappen, is een expositie te zien van kunstwerken gemaakt door bezoekers van stichting de Wilg.

De Wilg organiseert al 40 jaar vrijetijd- en vormingsactiviteiten voor mensen met een verstandelijke beperking in Utrecht. Via het Stimulans Comité Midden-Nederland van Fortis Foundation Nederland hebben we al enkele jaren een goede band met stichting de Wilg. De afgelopen jaren zijn er afdelingsuitjes van Fortis-onderdelen

gecombineerd met uitjes voor de bezoekers van de Wilg. In november gaan bijvoorbeeld weer tien ISE-collega's een hele dag met de Wilg op pad.

Medewerkers van de afdeling Text & Design hebben het logo voor de Wilg ontworpen, de folderlijn gemaakt en hebben de Wilg met andere activiteiten geholpen.

Dit jaar bestaat de Wilg 40 jaar en daarom wilde zij wat extra feestelijke activiteiten organiseren. Stichting Kunst & Historisch Bezit en collega's van Fortis van Facility Management hebben geholpen bij de presentatie van deze expositie, die in juni ook al in de Griftsteede in het Griftpark in Utrecht is geweest. Later dit jaar zullen de kunstwerken in het Provinciehuis in Utrecht geëxposeerd worden.

Meer informatie over de expositie of over stichting de Wilg kunt u vinden op www.dewilg.org.

Voor meer informatie over het Stimulans Comité Midden-Nederland kunt u contact opnemen met Michiel Verheugen of Peter van den Berg.



Foto's Jos van den Tempel

Soms zeg je als controller dingen waar je geen vrienden mee maakt

Rob van Diest

Officieel is hij op 1 augustus in dienst gekomen, maar in de praktijk is Rob van Diest al weer enige maanden de nieuwe controller van ISE, als opvolger van Jos Bartels. Wat doet een controller, en ook: wat doet een controller niet?



Rob blijkt aan de vooravond van zijn 25-jarig jubileum te staan: “Ik ben op 1 februari 1980 bij Pierson, Heldring & Pierson begonnen binnen de sector economisch-administratieve zaken. In 1988 werd ik hoofd van de binnenlandse financiële administratie. Die functie heb ik vier jaar vervuld, waarna ik als controller naar Londen ging. Daarna heb ik functies gehad in Singapore (financieel directeur MeesPierson Asia), Curaçao (hoofd financiële administratie en controller), Hongkong (managing director Fortis Clearing) en tot slot weer Londen (managing director van Private Fund Solutions).”

“Na twaalf jaar omzwervingen gemaakt te hebben in verschillende functies in verschillende landen, ben ik eind vorig jaar door Jan van Rutte benaderd met de vraag of ik controller wilde worden bij ISE. Ik ben nu weer terug op het honk. Mijn functiebenaming is controller; dat is wat anders dan een controleur. In het verleden werden er ook veel controlewerkzaamheden gedaan binnen de afdeling Control, maar die zijn in de loop der jaren bijna helemaal verdwenen door veranderingen in de organisatie. We zijn ook geen boekhouders of administrateurs: dat wordt gedaan door de afdeling CCA in Rotterdam.”

“Als controller houd ik mij bezig met het analyseren van de maandelijkse

Rob van Diest is bijna 46 jaar. Hij woont met zijn vrouw en drie kinderen (5 jaar, 2 jaar, 2 maanden) in de literatuurwijk van Almere.

Rob is hoofd van de afdeling IT Control & Support, waar op dit moment een reorganisatie plaatsvindt. De supporttaken zullen verdwijnen. “Deze afdeling heeft de afgelopen jaren nogal wat voor zijn kiezen gekregen. Veel wisselingen van de wacht, periodes zonder leiding, en daarnaast veel reorganisaties en veranderingen. Vergeleken met een aantal jaren geleden is er heel veel veranderd en zijn er veel taken verdwenen of herverdeeld.” De overblijvende Control-afdeling zal behalve uit Rob bestaan uit Eelco van Arkel, Wouter Broers, Jaap de Rijk en een nog aan te trekken nieuwe medewerker.

resultaten: de kosten en de inkomsten. De inkomsten van ISE worden verkregen uit de *rebilling*: het doorbelasten van kosten aan de metiers. Daarnaast heb ik te maken met het opstellen van *estimates*: dit zijn de tussentijdse financiële verwachtingen voor het jaar. Aan het eind van het jaar bestaat het werk uit het opstellen van het budget en van de meerjarenplanning.”

“Bij de *rebilling* hebben we dit jaar te maken met 49 ISE-producten waarvan de kosten verdeeld (doorbelast) moeten worden over de metiers. Die producten hebben we herzien: ze zijn gegroepeerd tot 19 producten. De definities van deze producten hebben op cross-border-niveau dezelfde betekenis, zodat de kosten ook cross-border vergelijkbaar zijn geworden. Op cross-borderniveau

hebben we ook te maken met de BTW-problematiek. Als bijvoorbeeld in België software wordt ontwikkeld die ook in Nederland wordt gebruikt – of omgekeerd – dan worden er over de grenzen kosten doorbelast. Daar komen dan BTW-issues bij kijken. Als controller hebben wij de taak om die voor Fortis zo goed mogelijk op te lossen, binnen de wettelijke regelgeving.”

“Binnen ISE Nederland hebben we te maken met meer dan 200 miljoen euro aan kosten. Die kosten moeten op een zo goed mogelijke en correcte manier worden doorbelast aan de metiers. Die moeten bij het maken van plannen namelijk rekening houden met de kosten die de automatisering met zich meebrengt. Een fout in de doorbelasting kan dus commerciële gevolgen hebben.”

“Ik ben op 1 augustus begonnen, maar in de maanden daarvoor had ik reeds een aanvang gemaakt met mijn nieuwe job. Hiërarchisch rapporteer ik aan Khalid Darweesh, functioneel aan Josine Maurice, cross-border controller van ISE. Daarnaast heb ik veel contact met de andere MT-leden van ISE en met het hoofd PMO uit hoofde van projecten – projecten zijn een heel belangrijk product van ISE, waar veel geld mee gemoeid is.”

“Verder heb ik natuurlijk contacten met CCA/CCR, de administratie van de bank. Een keer per drie maanden is er

een vergadering van alle decentrale controllers van Fortis Bank. Via deze vergaderingen worden we op de hoogte gehouden van belangrijke zaken die op ons afkomen, zodat we daar rekening mee kunnen houden bij het opstellen van budgetten of estimates.”

“Als financieel verantwoordelijke voor ISE moet ik ook kritisch zijn als het gaat om de kosten. Het is mijn taak om te wijzen op mogelijkheden om de efficiency te vergroten of om kosten te verminderen. Dat zijn weleens gevoelige onderwerpen; soms zeg je als controller dingen waar je geen vrienden mee

maakt. Daarom is het van belang dat ik als controller een onafhankelijke positie heb. Als controller ben je onderdeel van het totaal, maar je hebt ook een andere verantwoordelijkheid, die je moet tonen op het moment dat het nodig is.”

Nico Spilt

In september en oktober worden binnen Application Management introductie-opleidingen voor Java en WebSphere verzorgd.

Deze opleiding is bestemd voor twee doelgroepen:

- De eerste doelgroep wordt gevormd door Informatie Analisten, Business Consultants, Teammanagers, System Architects en Project Managers. De introductie voor deze groep duurt een halve dag. De doelstelling van deze halve dag is kennismaking met Java en WebSphere: wat het is en wat je er mee kunt.
- De tweede doelgroep wordt gevormd door System Engineers en Applicatie Engineers. De introductie voor deze groep duurt twee dagen. De doelstelling van deze twee dagen is: wat is het, wat kun je er mee, en hoe zit het in elkaar en hoe pas je het toe.

Voor Business Consultants en Informatie Analisten die binnenkort met WebSphere-projecten te maken gaan, krijgen is het te overwegen aan de tweedaagse sessie mee te doen. Vooraf overleg met een van de WSCC-teammanagers geeft duidelijkheid over de komende projecten.

Het programma van beide introductieopleidingen omvat de volgende onderwerpen:

- Architectuur
- Object Oriëntatie en UML
- J2EE en Java
- WebSphere-producten
- Soorten toepassingen die met WebSphere worden ontwikkeld
- Rational Unified Proces (RUP) Ontwikkelproces
- Development (Rational) Tools
- Rollen, Competenties en Omschakeling
- Pro6-aanpak
- Professionalisering

Er wordt ingegaan op de ontwikkelingen en stand van zaken bij Fortis Bank. De opleidingen worden verzorgd door CapGemini.

Opleiding introductie Java en WebSphere

Op de volgende datums worden de komende tijd nog sessies verzorgd:

Tweedaagse opleidingen:

- Woerden, Tjaskermolenlaan 1: 4 en 5 oktober (incl. lunch op beide dagen)
- Rotterdam, Blaak 555: 17 en 18 november (incl. lunch op beide dagen)

Halvedag-opleidingen:

- Woerden, Tjaskermolenlaan 1: 28 september in de middag
- Rotterdam, Blaak 555: 3 november in de ochtend

Het maximaal aantal deelnemers per locatie is 12 personen.

Wie geïnteresseerd is in een introductieopleiding Java en WebSphere kan zich uiterlijk één week voor de cursusdatum via zijn/haar teammanager aanmelden bij Marjanna Kohler-ten Wolde.

(dit bericht verscheen op 31 augustus op FortisNet ISE; de opleidingen in Amsterdam zijn inmiddels geweest)



In dienst

14 september 2004

Dirk Maat

1 oktober 2004

Michel Verheijen

Uit dienst

1 september 2004

Hamid Bazi

Jac Koeijvoets

1 oktober 2004

Guus Alleman

Marien Boersma

Hilde van Ginhoven (overgestapt naar Credits)

Rob Hiemstra

Wim Jansen

Marcia Wijngaarden

Jubilea

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

Geboren

9 augustus 2004

Marijn, zoon van Wendy Koningen en

Paul van Stiphout

6 september 2004

Jens, zoon van Elvira en Léon Derks

Vacatures bij ISE

Op deze vacatures kan worden gesolliciteerd door medewerkers van Information Services:

- Administratief medewerker Project bureau
- Project support-medewerker Project bureau
- IWH-ontwikkelaar (Powercenter / Business Objects)
- Technisch beheerder Procesbeheer
- Projectmedewerker Enterprise System Management
- (Junior) projectleider APM CCA
- WebSphere Competence Centre (diverse vacatures)

Dit overzicht geeft de stand weer op 21 september 2004. Na deze datum kunnen vacatures zijn vervuld of kunnen nieuwe vacatures bekend zijn gemaakt. Het actuele overzicht, met uitgebreide informatie over elke vacature en over de wijze van solliciteren, vind je op FortisNet ISE.

Declaratie internetkosten voor standby-medewerkers

Ter aanvulling op de publicatie van de regeling telewerken (zie FortisNet ISE, menu HR ISE) is het voor medewerkers die reeds standby lopen mogelijk om hun internetabonnement via de kabel of via ADSL voor de helft netto vergoed te krijgen met een maximum van € 20,- per maand. Dit kan met terugwerkende kracht tot 1 maart 2004. Medewerkers die hiervoor in aanmerking komen kunnen deze kosten door het overleggen van de originele nota bij hun leidinggevende declareren.

Gratis naar Duinrell met PV Woerden



Op zondag 10 oktober organiseert de Personeelsvereniging Woerden een gezinsdagje naar Duinrell in Wassenaar. Dit uitje is gratis voor leden van de PV Woerden en hun gezinsleden. Kijk voor

meer informatie op de site van PV Woerden (via FortisNet ISE: In de kijker).

Managementteam ISE Nederland

De verantwoordelijkheden en aandachtsgebieden van het managementteam van ISE Nederland zijn als volgt vastgesteld:

Khalid Darweesh	Voorzitter MT Programme Management Office IT Control Information Risk Management Communicatie Contacten HRM Contacten OR
Kees Heijnen	Application Management
Gertjan van der Leer	Infrastructure

Een volledig organigram is te vinden op FortisNet ISE NL.

Secretariaat

Grace van der Wel, 030-2263865 (intern 63865), huispost U01.14.20.

Benoeming

Peter-Jan Kremer is per 1 september benoemd tot assistent van Khalid Darweesh. Zijn voornaamste aandachtsgebied zal zijn Performance Management Information. Peter-Jan Kremer is econoom (Universiteit van Amsterdam) en werkt sinds 1980 bij Fortis, laatstelijk als IT-Manager Business Applications bij het Fortis Corporate Centre.

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) 2262524

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 worden doorgegeven.

Expertise 35 verschijnt omstreeks 5 november (kopijsluiting vrijdag 22 oktober).
Expertise 36 verschijnt omstreeks 10 december (kopijsluiting vrijdag 26 november).