

# Expertise



nummer 48, maart 2008

## In dit nummer:

1. Kennismaking met Jacques Godet
4. Jan van Rutte: tempo en zorgvuldigheid
6. Automatiseringscommissie FBN
8. Kort nieuws
9. Working for FUN: Fortis Unified Network
10. Distelex. Fortis Bank vervangt telex- en faxinfrastructuur.
12. Erwin van Overloop. Ook Fortis Tribune kan niet zonder IT.
14. Medewerkersbijeenkomst FIN IS in teken van de toekomst
15. Virtuele werkstations, echte besparing
16. Printing & Enveloping verhuist naar Houten
18. Identify and Resolve Major Incidents
21. Green IT Competition
22. Fortis Foundation. Maatschappelijke betrokkenheid verbreedt je ervaring.
23. Een onvergetelijke dag in de Winter Efteling.
24. Jong talent bij IST. Paul van Vlaanderen.
25. Jong talent scheurt er op los!
26. Prijswinnaars kerstpuzzel
28. TOPS Faculty
28. Personalia
28. Van de redactie. Colofon.

De fusie kan niet lukken zonder IST

## Kennismaking met Jacques Godet

Enige maanden geleden is Jacques Godet benoemd tot Chief Information Officer (CIO) van Fortis. We vroegen hem om terug te kijken op de ontwikkeling die IST de afgelopen jaren heeft doorgemaakt, en op de toekomst die ons te wachten staat met de aanstaande integratie met ABN AMRO.

**Als nieuwe CIO bent u de opvolger van Alain Deschênes, die zich nu vooral bezighoudt met de integratie met ABN AMRO. Zoudt u ons iets kunnen vertellen over uw visie op IT-vraagstukken? In hoeverre verschilt deze van die van Alain Deschênes?**

Jacques Godet: "Ik denk niet dat onze visies veel verschillen. Ik werk al sinds begin 2006 samen met Alain Deschênes. Eerst met Cityplan: ik heb hem geholpen om Cityplan beter te structureren

en om de interactie tussen de verschillende programma's beter te beheren. Daarna als hoofd van Group Services, waarin ik naast Cityplan ook andere rollen had, zoals op het gebied van groeparchitectuur, information security, processen en sourcing. Ook in deze rollen was ik natuurlijk in nauw contact met Alain. Wij hebben dezelfde ambities als het gaat om de waarde die IST kan leveren voor Fortis en de manier waarop wij dat moeten doen.

Waar ik zeker verschil van Alain is in managementstijl. Hij is heel visionair, hij heeft een uitermate sterk leiderschap. Waar ik hem kan helpen is in het structureren van de verschillende energieën van de mensen, om de doelstellingen van IST voor Fortis in te vullen. Mijn motto is: *nobody is perfect but a team can be*. Wij vormen samen een sterk duo, met genoeg verschillen om complementair te zijn. IST moet de motor zijn van de grote veranderingen die Fortis doormaakt. De enige manier om dat mogelijk te maken is te bouwen op de energie van de mensen die bij IST werken. Zo zie ik de rol als CIO en dat deel ik totaal met Alain. ▶



Virtuele werkstations, echte besparing pag. 15

**Hoe kijkt u terug op de ontwikkeling die TOPS, en speciaal IST, de afgelopen jaren heeft doorge- maakt? Hoe heeft de relatie met de business zich ontwikkeld?**

We hebben de afgelopen drie jaar enorme veranderingen gezien. Ten eerste het ontstaan van TOPS. Dat was voor mij een heel belangrijke stap. IST, OPS en nu ook Property, Facility Management & Procurement, ondersteunen alle processen en activiteiten

de organisatie, ook de infrastructuur. We zijn er in drie jaar in geslaagd om daar één geheel van te maken, ook op het gebied van machines, netwerken, procedures, standaards enzovoort. Dat was een enorme uitdaging. We hebben dit natuurlijk gedaan om kosten te besparen, maar ook om efficiënter te kunnen werken.

Ook binnen IS is er veel veranderd. Wij hebben sterke pillars gecreeërd, die voortdurend gealigneerd zijn met de

sprake van een cross border platform. Inmiddels hebben wij wel een duidelijke visie, hebben wij een architectuur die past bij de ambitie van onze klanten, de business. Zij willen cross border werken, zij willen uniforme processen en producten hebben over de grenzen heen. Daarvoor hebben ze een goed platform nodig dat deze processen kan ondersteunen.

De integratie met ABN AMRO zal natuurlijk gevolgen hebben voor de inhoud van onze projecten. Als er bijvoorbeeld bij Fortis en ABN AMRO twee gelijkaardige systemen zijn, dan moeten wij er één kiezen om te integreren en om besparingen te behalen. Maar onze visie zal niet veranderen, en die is dat wij cross border blijven werken, en niet meer per land.

**Hoe kijkt u verder tegen de integratie met ABN AMRO aan? Wat wordt er van de IST-collega's verwacht?**

Het belangrijkste dat ik wil zeggen is, dat ik de integratie bekijk zonder bang te zijn. Ik wil iedereen uitnodigen om hetzelfde te doen. Het is een unieke opportuniteit, als bank en als IST, om betrokken te zijn in iets wat nog nooit gedaan is. Wij maken deel uit van de grootste fusie die ooit in de financiële wereld heeft plaatsgevonden. We gaan van Fortis een *top player* maken. Dat moet ons als IST'er aanspreken, want wij zijn immers bouwers.

Ja het is groot, het zal ingewikkeld zijn. En het moet snel gaan en het moet besparingen opleveren. Al deze aspecten maken het verhaal natuurlijk moeilijk, maar het maakt het tegelijk ook spannend om aan zo'n unieke gelegenheid te kunnen deelnemen. Niet alleen maar als toeschouwer, maar echt als actor. Deze fusie kan niet lukken zonder IST.

Natuurlijk begrijp ik wel dat er bij mensen de vrees bestaat dat er jobs zullen verdwijnen. Systemen zullen verdwijnen, dat is duidelijk. Zowel binnen ABN AMRO als Fortis zullen systemen verdwijnen. Maar wat zijn de gevolgen voor de werkgelegenheid? Ten eerste zullen wij heel veel werk hebben aan de integratieprojecten. Ten tweede zal er een bedrijf ontstaan dat groter is en grotere uitdagingen zal kennen. Het aantal jobs dat zal verdwijnen zal beperkt zijn. Binnen de huidige organi-



*We gaan van Fortis een top player maken. Dat moet ons als IST'er aanspreken, want wij zijn immers bouwers*

die het de business mogelijk maken aan de wensen van haar klanten tegemoet te komen. In deze *value chain* is TOPS een heel belangrijke schakel. Door het samenvoegen van deze activiteiten in één organisatie, kan TOPS een grote meerwaarde leveren aan Fortis.

Ten tweede de ontwikkeling die IST heeft doorgemaakt. Om te beginnen IT. Dat was een landenorganisatie die wij hebben veranderd in een organisatie die echt cross border is. En niet alleen

klanten. De structuur van IS is verschillende keren veranderd, omdat de business aan het veranderen is. Het blijkt dat wij in staat zijn om dat te doen, en daardoor is de relatie met de business in de goede richting ontwikkeld. Wij kunnen heel snel en efficiënt afspraken maken en onze middelen alloceren op de behoeften en prioriteiten van onze klanten.

Drie jaar geleden was er geen globale visie op architectuur, was er geen

satie van Fortis hebben wij veel externe medewerkers. Het zal evident zijn dat we niet onze eigen mensen zullen ontslaan om die externen in huis te houden.

### Maar bij ABN AMRO is juist veel geoutsourct. Mogelijk is er bij mensen angst dat Fortis dat ook gaat doen?

Wij hebben gezegd, en dat is geen nieuwe boodschap, dat we naar andere alternatieven van sourcing gaan zoeken, omdat wij zien dat dat absoluut nodig is. We hebben vaak moeilijkheden om de nodige resources te vinden: in kwaliteit, met de nodige expertise, en in de goede hoeveelheid. Dat is de reden waarom wij zo veel externen hebben: 40% van de populatie van IST is extern (2000 op de 5000), dus sourcing doen we al heel veel binnen Fortis.

Maar de manier waarop wij dat doen is zeker niet de meest efficiënte. Wij doen veel aan *body shopping*. ABN AMRO maakt meer gebruik van *fixed price*-projecten, waarbij een opdracht met een eindresultaat wordt uitbesteed aan een externe partij. Ook heeft men op het vlak van infrastructuur partners gezocht om deze te beheren, in plaats van mensen van de bank zelf.

Zullen wij in die richting gaan? Jazeker, en ook dat is niet nieuw, dat hadden wij al gezegd. Maar met de fusie met ABN AMRO hebben wij een unieke gelegenheid om gebruik te maken van de ervaringen die men daar heeft opgedaan. Het management van Fortis is van mening dat men bij ABN AMRO te veel naar buiten heeft gedaan. Daarbij gaat het om architectuur, high level design, systeemsoftware, performance management. Dat zijn zaken die wij in huis willen houden. We willen wel in de richting van sourcing gaan, maar op een manier waarop de controle bij Fortis blijft. Wij willen onze toekomst in eigen handen houden.

### Wat zullen de gevolgen zijn voor de organisatie, bijvoorbeeld voor het cross border-model of voor CityPlan?

Zoals ik al aangaf zullen wij blijven werken in het cross border-model. Wij hebben zelfs de ambitie om IST meer globaal te maken, dus buiten de grenzen van de Benelux.

Daarnaast zal onze organisatie gaan evolueren op het vlak van competence centers. De integratie met ABN AMRO zal deze ontwikkeling versnellen. Binnen IS hebben wij heel sterke pillars, die alle capaciteiten in huis hebben op het gebied van technieken en technologieën. Wij zullen een aantal zaken moeten hergroeperen om onze *economies of scale* te vergroten en om meer efficiëntie te vinden. Dat betekent dat er een scheiding zal komen tussen activiteiten die dicht bij

natuurlijk! Daartoe zullen we gaan werken in een soort virtuele teams, met zowel managers van ABN AMRO als van Fortis. Samen zullen wij bepalen wat ons toekomstige operating model zal zijn.

CityPlan zal blijven als visie op onze architectuur en als een proces om de interactie en de samenwerking met de stakeholders te beheren. Wat zal veranderen is de inhoud van de verschillende programma's. Door de integratie komen



*Je kunt geen CIO zijn zonder passie te hebben voor je job.*

de klant staan en onze productie-activiteiten, wat een versterking van onze "business engagement" werkzaamheden eist, om zeker te zijn dat wij de nodige *value* aan onze klanten blijven leveren.

Om dat mogelijk te maken zullen er meer horizontale lijnen komen in de IS-organisatie: sterkere transversale processen, zoals een sterke architectuurvisie, een sterk performance management – en ook een sterk management

er veel nieuwe programma's en nieuwe projecten. Binnen de huidige projectportfolio moeten wij een aantal dingen gaan herzien. We zullen keuzes moeten maken, misschien moeten we een aantal technische richtingen gaan bijsturen.

Dat heeft ook te maken met de beschikbare middelen. We kunnen niet alles doen, er is een grens in termen van mensen en in termen van geld. Kostenreductie zal de komende

maanden en jaren een hoge prioriteit hebben. Dat is zeker een verandering als je naar het verleden kijkt. We komen van een periode waarin wij veel geïnvesteerd hebben, nu komt er een periode waarin we dat investeringsniveau moeten reduceren.

### Kunt u iets over uw achtergronden vertellen, en over uw geschiedenis bij Fortis?

Ik ben burgerlijk ingenieur (Université Catholique de Louvain, 1980) en bedrijfseconoom (Solvay Business School, 1983). Mijn carrière is geen rechte lijn geweest. Na mijn studie heb ik mij bezighouden met de aanleg van airconditioningsystemen in grote gebou-

wen. Het leuke van het verhaal is dat ik verantwoordelijk ben geweest voor het systeem in het gebouw AB aan de Broekstraat, een van de huidige computercentra van Fortis.

Daarna ben ik bij de IT-organisatie van Generale Bank gekomen, waar ik werkte in het vlak van internationale telecomcommunicatie. Zo heb ik in 1985 de eerste Swift-software op het mainframe geïnstalleerd.

Daarna ben ik gaan werken voor een klein softwarebedrijf. In 1989 ben ik als zelfstandige teruggekeerd bij Generale Bank. Daar heb ik verschillende dingen gedaan, onder andere voor de dealingroom. Ik ben een van de vaders van

Ulysse, het backoffice-systeem van de dealingroom. In 1993 heb ik de nieuwe dealingroom opgezet. Die was gebouwd voor 180 posities maar is inmiddels uitgebreid tot bijna 400 posities. Een andere opdracht die ik als zelfstandige heb gedaan was het vernieuwen van de IT-infrastructuur van de bankkantoren in België; dat was het project Bank Station.

In 1997 ben ik hoofd IT van Generale Bank geworden. Gedurende de fusie (1999-2001) had ik twee verantwoordelijkheden: binnen IT voor de globale toepassingen van Merchant en Private Banking, en buiten IT voor het Integrati-  
on Office en Organisatie, dus voor het begeleiden van het fusieproces waaruit Fortis Bank is voortgekomen. ▶

## Tempo en zorgvuldigheid

Op 9 januari vond in Woerden de traditionele nieuwjaarsbijeenkomst plaats, met zoals altijd een grote opkomst. Namens de Raad van Bestuur hield Jan van Rutte een toespraak, die hieronder is weergegeven.



“Natuurlijk ga ik jullie straks allemaal een heel mooi 2008 wensen. Maar eerst wil ik jullie bedanken voor 2007. Dat is een heel bijzonder jaar geweest voor Fortis. Het is formidabel wat alle medewerkers op alle terreinen hebben gepresteerd. Als ik hier een jaar geleden had gezegd dat wij ABN AMRO over zouden nemen en dat wij over twee jaar de grootste bank van Nederland zouden zijn, dan hadden jullie mij gevraagd of ik voor de receptie misschien wat te veel had gedronken. Toch is het allemaal gebeurd, behalve dat drinken natuurlijk.

Ik zal niet het hele verhaal in detail vertellen, maar alleen de hoofdlijnen. In februari was er die beroemde brief van het hedgefonds TCI aan ABN

AMRO, in maart kwam Barclays op het toneel als serieuze partij voor ABN AMRO, in april werd het consortium Fortis, Santander en RBS gevormd. Daarna volgden de gebeurtenissen elkaar in een enorm tempo op, met enerverende aandeelhoudersvergaderingen. Tot in oktober het bod van het consortium werd geaccepteerd door de aandeelhouders van ABN AMRO.

Aanvankelijk ontmoetten wij veel ongeloof, scepsis en zelfs verontwaardiging, maar later kwamen er steeds meer positieve reacties, omdat de markt ook zag dat er een heel mooie en ijzersterke financiële instelling gecreëerd zou gaan worden, met zijn wortels ook echt in Nederland. ABN AMRO is een goed bedrijf met professionele medewerkers. In com-

binatie met het Fortis-model, dat gebaseerd is op een sterke thuismarkt en een kostencultuur, kan dat een heel sterke bank worden. Dat is goed voor onze klanten, omdat we met hen kunnen meegroeien, maar het is ook goed voor onze medewerkers, want hun ontwikkelmogelijkheden nemen alleen maar toe.

Onze organisatie wordt steeds groter en internationaler. Het is daarbij een heel mooie steun in de rug geweest dat we in 2007 door het blad *Intermediair* zijn uitgeroepen tot werkgever van het jaar.

We zijn er natuurlijk nog lang niet, want we staan voor een grote integratie en we moeten nog veel belangrijke synergieën gaan realiseren. Twee woorden zijn hierbij belangrijk: tempo en zorgvuldigheid. ▶

Van 2002 tot 2005 was ik hoofd van Corporate Consolidation & Accounting (CCA), dus van de boekhoudkundige en financiële rapportagesystemen van Fortis. Een van de dingen die ik heb gedaan was de migratie van Fortis naar de nieuwe boekhoudkundige standaard IAS/IRFS. In maart 2006 ben ik gevraagd om voor Alain Deschênes te gaan werken. Eerst op Cityplan, toen als hoofd Group Services, en nu als CIO.

Of ik liefhebberijen heb? Ik moet toegeven dat ik heel veel tijd besteed aan mijn job. Je kunt geen CIO zijn zonder passie te hebben voor je job. Als ik een beetje vrije tijd heb ga ik graag naar de kust om te fietsen, maar je kunt dat niet

als sport beschouwen, het is meer ontspanning. Ik ben getrouwd en heb drie kinderen, van 20, 18 en 16. Mijn ambitie is het zeker om het evenwicht te behouden tussen mijn gezin en mijn job. Ik heb ze beide nodig.

### **Hoe zouden de lezers van dit blad de toekomst tegemoet moeten treden? Welke kansen of uitdagingen ziet u voor hen?**

Wij hebben heel veel gedaan. Laat ons eens naar het verleden kijken. Denk eens aan waar wij tien jaar geleden waren, of vijf jaar geleden of twee jaar geleden. Het is enorm wat wij gedaan hebben. Niet alleen in termen van technische veranderingen en nieuwe syste-

men, maar ook in onze manier van samenwerken. Wij zijn deel van een geheel dat tien jaar geleden gewoon niet bestond.

Daar mogen wij fier op zijn. Niemand kan onze fierheid wegnemen, zelfs niet als een systeem waar we tien jaar aan hebben gewerkt verdwijnt. We gaan een fusie tegemoet waarin we een nieuwe loyaliteit gaan bouwen met een nieuwe gemeenschappelijke toekomst. Dat is de manier waarop we naar de toekomst moeten kijken: wij gaan samen iets nieuws bouwen. Bouwen, met passie, zonder vrees!"

*Nico Spilt*

Tempo is belangrijk. We moeten snelheid maken om aan de markt, aan onze klanten en aan onze medewerkers duidelijkheid te geven op veel terreinen. Bij klanten gaat het dan vaak om producten, kantoren. Voor ons gaat het om het bedrijfsmodel, systemen, werkplekken en specifiek voor IST: hoe gaan we in de toekomst om met zaken als outsourcen en insourcen. Op ExCo-niveau en in diverse integratiegroepen komen deze vraagstukken aan de orde.

Naast tempo zorgvuldigheid. Zorgvuldigheid bij de separatie bij ABN AMRO en integratie binnen Fortis. De klant mag hier niets van merken.

Een korte blik op de resultaten van het jaar 2007. Onze financiële mensen zijn hier nog volop mee bezig. Jullie hebben in de krant kunnen lezen dat het de laatste maanden moeilijke tijden zijn geweest op de financiële markten. Er was grote liquiditeitsschaarste, problemen bij de kredietverlening tussen de banken onderling. Op het niveau Fortis Bank Nederland hebben wij daar geen last van gehad. Dat betekent ook dat het resultaat van Fortis Bank Nederland over 2007 heel bevredigend zal zijn.

Voor volgend jaar moeten we er rekening mee houden dat we als gevolg van de aankoop van een groot deel van ABN AMRO met extra financieringskosten te maken hebben.

Als ik kijk naar de inzet van de medewerkers, dan is er een grote groep zeer actief geweest in het gebeuren rond ABN AMRO. Die hebben uitstekend werk verricht. Maar dat betekent tegelijk dat zij niet beschikbaar waren voor de 'business as usual'. Ik wil hier daarom ook mijn dank uitspreken voor iedereen die heeft geholpen om de business as usual te laten draaien zoals we dat gewend zijn. Dat is werkelijk een prestatie van formaat.

Daarnaast zijn in diverse sectoren binnen de bank de commerciële volumes enorm toegenomen. Dat betekent dat er vooral bij IT, bij Operations en in de back-offices een extra beroep is gedaan op de medewerkers. En jullie zijn toch in staat geweest om dat allemaal voor elkaar te krijgen; dat compliment komt jullie rechtstreeks toe.

De kosten, los van ABN AMRO, zijn het afgelopen jaar behoorlijk gestegen. Jullie weten dat we bij Fortis een 'operational leverage' hanteren. Dat wil zeggen dat de kosten wel mogen stijgen, maar dan moeten tegelijk de opbrengsten met 3% meer stijgen dan de kosten. Dat was het afgelopen jaar niet eenvoudig, en de budgetten geven aan dat dat ook de komende tijd niet eenvoudig zal zijn.

Dat betekent dat er de komende jaren nogal wat druk op de organisatie zal blijven om tot kostenbesparingen te

komen. Dat is geen vrolijk bericht. Aan de andere kant staan we voor een schitterende uitdaging. Wat nu staat te gebeuren – het neerzetten van een financiële instelling die de grootste wordt in Nederland, met 35.000 mensen – is een prachtig doel om met ons allen aan te werken.

Zoals ik al aangaf zijn we er nog lang niet. 2008 wordt een heel pittig jaar. Er komt een integratie op ons af, die we heel zorgvuldig moeten gaan uitvoeren. De separatieplannen liggen nu bij De Nederlandsche Bank ter goedkeuring. We hopen die goedkeuring eind februari te hebben. Daarna kunnen we aan de slag met het opstellen van integratieplannen. Daarvoor zullen we wederom een zwaar beroep doen op jullie.

Ik hoop dan ook dat jullie het komende jaar dezelfde inzet laten zien als in de afgelopen jaren. Ik begrijp dat er de nodige onzekerheid is, dat er heel veel vragen leven. Vragen waar totnogtoe weinig antwoorden op gegeven kunnen worden, omdat er nog belangrijke strategische beslissingen genomen moeten worden. Maar ik verzeker jullie dat ook daar hard aan wordt gewerkt.

Ik wens jullie een heel mooi en voorspoedig jaar toe."

*Jan van Rutte*

# Automatiseringscommissie FBN

door *Martin de Borst*, secretaris AC

Automatiseringscommissie  
9 januari 2008

## Cityplan, dashboardrapportage december 2007

Aan de hand van een presentatie gaf John Pruim een toelichting. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Een tweede 'dry run test' voor SEPA is noodzakelijk, in feite gaat het om een aanvullende test: een pre-productie-test. Ook voor andere programma's wordt een dergelijke pre-productietest voorzien. Een generieke benadering is gewenst. Benadrukt wordt dat de dry run test wordt uitgevoerd in de productie-omgeving; deze dient dan ook met de nodige zorgvuldigheid uitgevoerd te worden. Expliciete documentatie van de uit te voeren testen, expliciete benoeming van testtransacties en een betrokkenheid en goedkeuring van FAS zijn randvoorwaardelijk.
- De governancestructuur Cityplan (wat betreft de rol van LDO en LDB) moet gehandhaafd blijven in het kader van de integratie ABN AMRO. Een en ander moet nog wel ingeregeld worden. Ieder metier is nu doende met het inrichten van de governancestructuur ABN AMRO. Voor wat betreft de inrichting voor TOPS zal Jan van Rutte een gesprek aangaan met Jacques Godet, Gertjan van der Leer en Lieve Mostrey.

## Verbeterprogramma Security Management & Monitoring

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Sleper een toelichting op de status en de implementatie aanpak voor het onderdeel Business improvement. De volgende punten kwamen ter sprake:

- De stofkamactie is geheel afgerond. Samenvattend kan gesteld worden dat het merendeel van de correcties in de categorie 'achterstallig onderhoud' valt. De actie heeft gezorgd voor een sterke groei van de awareness bij de

bedrijfsonderdelen ten aanzien van de security-aspecten en er is op grote schaal waardevolle ervaring opgedaan met het verzamelen, rapporteren en beoordelen van autorisatiegegevens. Deze ervaring wordt ingebracht voor de structurele inregeling van aanmaken en behandelen van autorisatieoverzichten.

- De guidelines etc. zijn in samenwerking met de SPOC's, door het houden van workshops, ontwikkeld. Crossborder afstemming vindt plaats.
- Met de voorgestelde rapportagevorm wordt direct voor een deel de level 1-monitoring gerealiseerd, namelijk de mate waarin een metier de Information Security-functie heeft ingeregeld.

## Perimeter Certification Letter Cybertrust

Wederom heeft FBN het Cybertrust-certificaat gekregen voor de locaties Woerden en Utrecht.

## Secure e-mail DNB

In NVB-verband is afgesproken te komen tot een secure server-to-server S/MIME-oplossing. Realisatie van deze oplossing voor Fortis zal pas op z'n vroegst te verwachten zijn in het derde kwartaal 2008. Als tussenoplossing is afgesproken dat voor de verzending naar DNB altijd het beveiligde protocol wordt gebruikt. Indien er geen beveiligd protocol wordt gebruikt vindt verzending niet plaats.

## Statusrapportage AC

### Retail Banking

X€1f is een potentiële target in het kader van de ABN AMRO-integratie. Besluitvorming moet nog plaatsvinden, zonodig zal er dan een snelle doorstart van het project voor Fortis plaatsvinden.

### Group Resources/Operations

#### ACC

FAB2Sprint wordt nu gefaseerd aanpak: fase 1 voor de kale spaarrekeningen en fase 2 voor beleggersgiro. Hierbij is sprake van een afhankelijkheid van Saving Funds.

#### PAY

Op 21 januari gaat de volgende release van MTS live, waaronder de SEPA-engine. De vervanging Distelx is afgerond. Implementatie van Safewatch vond plaats.

#### SEC

De stabiliteit van NFE/Chorus is ten opzichte van begin december sterk verbeterd. Er resteren nog enkele knelpunten t.a.v. de lijncapaciteit (Amsterdam en Schiedam). In het tweede kwartaal van 2008 zijn de meeste issues opgelost, deze hebben betrekking op functionaliteit en zijn veelal van cosmetische aard.

#### Electronic Banking

Op 9 januari is MASH in productie gegaan na twee eerder mislukte pogingen. Het ziet er naar uit dat nu alles is goed gegaan.

### Finance

#### PCA

Op korte termijn vindt er een review plaats van de projectportefeuille in relatie tot de ABN AMRO-integratie.

### RISK

#### CRM

Over de target rating-architectuur is een besluit genomen. Inspanningen t.a.v. FCA/FAIR worden geminimaliseerd, er is gekozen voor het crossborder pakket FACT.

#### LCI

Er worden acties ondernomen op de performance- en instabiliteitsproblemen rond Syfact.

## Ontwikkeling rekencentrum (WAY2DC)

Aan de hand van een presentatie gaf Alain Goffi een toelichting op de ontwikkelingen rond het rekencentrum. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Er gaat een capaciteitsprobleem voor de rekencentra ontstaan t.a.v. het elektriciteitsgebruik en de vloeroppervlakte, zowel op korte termijn als op langere termijn. De sterke groei van de business en de integratie van ABN AMRO dragen hier in sterke mate aan bij.
- Het onderwerp is eind december besproken in de ExCo. Voor het fast track-traject is met de uitvoering van de voorziene acties gestart, voor de structurele oplossing (W2DC) vindt eind januari besluitvorming plaats.
- Voor het fast traject is een contract getekend met Colt Data Center. In feite is er hier sprake van een zelfde soort uitbesteding als de consolidatie van de Nederlandse mainframes in Brussel: alleen faciliteiten, geen 'bediening' of andere services.
- De afstand van 40 km in het Twin data center-alternatief wordt ingegeven door de technische limiet.
- Voor de oplossing voor de langere termijn (W2DC) wordt ook gekeken naar het uitbesteden van services. Vanuit de AC wordt aandacht gevraagd voor de mogelijk daaraan verbonden adviesaanvragen aan de ondernemingsraden.

Automatiseringscommissie  
20 februari 2008

## Financials

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting op de cijfers van 2007 en de tarieven 2008. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Een zeer groot deel van de in december doorgevoerde surplus/deficit-verrekening is terug te leiden tot alsnog meegenomen te laat geschreven uren. Crossborder werd

besloten om deze uren alsnog in december mee te nemen. De consequenties voor de metiers zijn substantieel en er ontstaan effecten op de rebilling tussen de metiers onderling.

- Ondanks een lager IS-budget voor 2008 stijgen de totale IST-kosten voor de business. Dit is voor een belangrijk deel terug te leiden tot de wijzigingen in de tarieven (ABC-model).
- De gepresenteerde rebilling-prijzen 2008 zijn de crossborder vastgestelde tarieven, specifiek voor FBN, op grond van door IST FBN aangeleverde informatie. Er is sprake van een groot aantal forse verschuivingen.

## Payment Service Directive (PSD)

Aan de hand van een presentatie gaf Astrid Gharbharan een toelichting op de Payment Service Directive. De volgende punten kwamen ter sprake:

- PSD raakt alle betalingsverkeerproducten, inclusief de nieuwe SEPA-producten.
- De actie om voor de verschillende producten overeenkomsten aan te gaan met de klanten moet nog starten.
- De aanpassing van de algemene bankvoorwaarden is onderwerp van gesprek binnen de NBV.
- De lokale wetgeving en de compliancy daaraan moet 1 november 2009 zijn afgerond.
- Aan PSD zijn aanzienlijke inspanningen verbonden voor zowel de business (communicatie klanten, contracten etc.) als IST (aanpassing front office- en back office-systemen).
- Het project is in een opstartfase, waarbij de eigenaar moet worden vastgesteld en de projectstructuur. Nagenoeg alle partijen aan tafel zijn betrokkenen. Het transformatieproject ABN AMRO moet, gezien de sterke relatie, ook gezien worden als key-stakeholder.

## Cityplan

Aan de hand van een presentatie gaf John Pruim een toelichting. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Planning Channel-testing SEPA: krap maar haalbaar.
- Integrale planning Saving Funds is opgeleverd; erg krap maar nog steeds begin april.
- De deployment views van Saving Funds zijn beschikbaar. De toegevoegde waarde werd wederom bevestigd.
- SEPA DD wordt geïmplementeerd binnen de GA-omgeving, niet binnen SPRINT i.v.m. de transformatie ABN AMRO.
- Met betrekking tot AMIS is het niet duidelijk wat de stand van zaken is rond de aanvullende voorzieningen om de integriteit van de transacties via MQ te waarborgen. Dit wordt onderzocht.

## Transformation ABN AMRO

Dominique Fagnoule gave an update of the status of the Transformation Plans ABN-AMRO. The following points were discussed:

- The realization of 421 Mio synergies is the target for IST & OPS
- Although not all gaps will be filled it is very important to identify them, to know the impact and possible options to solve them.
- The Target date of the deliverables is end of March.
- Domain Steering is responsible for making choices within the domain.
- Program Steering is responsible for identifying the inter domain dependencies.
- The local responsibility is not fully addressed in the presented Governance Model. The 'Raad van Bestuur', supported by the local businesses, has a responsibility to assess the impact on the local architecture and infrastructure with the focal point 'guarantee of the continuity of the business of FBN'. After some discussion, a readjusted governance structure was decided upon.



## Statusrapportage AC

### Algemeen

De voorzitter complimenteert alle betrokkenen met de succesvolle afronding van een aantal grote projecten in een periode waarin ook heel veel effort wordt gestoken in de transformatieprojecten ABN AMRO: Target II, SEPA, Prime Brokerage.

### Merchant Banking

#### CFC/BCC

Richting IST wordt waardering uitgesproken over het op adequate wijze opvangen van de piekvolumes rond de clearing-activiteiten. In de afgelopen periode is de piek van 1,2 miljoen transacties op één dag bereikt. Vorig

jaar lag het gemiddelde aantal transacties per dag nog op 400.000.

### Group Resources/Operations

#### ACC

Wederom zijn er signalen dat er verschillen zijn tussen GA en Ficus. Daarnaast is de status rond de opmars Ficus 1 en 2 niet helder. Er is overeenstemming bereikt met GSLA over het uitfaseren van MM4Web, hierna kan MM4Web gedeïnstalleerd worden. Nu MM4Windows langere tijd operationeel blijft is extra aandacht nodig voor de uitwijkvoorzieningen.

#### SEC

Er zijn fouten geconstateerd in het rensigneringsproces. Ongeveer 2000 klanten hebben een foutief jaaroverzicht

ontvangen. De nog aanwezige jaaroverzichten zijn achtergehouden en worden gecontroleerd. Prioriteit ligt in eerste instantie op correctie en communicatie richting klant. Streven is voor 1 maart de gecorrigeerde overzichten te verzenden.

Het is nog steeds de intentie dat de LIB begin maart decharge verleend aan het project NFE/Chorus. Los daarvan vindt er een wekelijks overleg plaats met Retail over de gang van zaken.

De dry run test voor Saving Funds werd uitgevoerd.

### Group Resources

#### HRM

In overleg met FAS is de streefdatum voor het uitvoeren van de aanbevelingen uit het auditrapport verschoven naar eind mei.

### RISK

#### CRM

Diverse gesprekken met DNB en CBFA vonden plaats over de modellen.

### Status mainframeconsolidatie

Er waren problemen met de mirroring van data van FIN, deze zijn opgelost. Inmiddels is FIN met de testfase gestart. Nog wat aanpassingen in het netwerk moeten de komende weekends plaatsvinden.

### Update BPMP (Business Process Management Platform)

Organisation heeft aangeboden in een van de komende bijeenkomsten van de AC een update te geven over wat er in de afgelopen periode is bereikt en wat de plannen voor de toekomst zijn.

Zorg wordt uitgesproken rond het onderwerp Fortis ASR Bank naar Sprint, met name voor wat betreft het capaciteitsbeslag en de consequenties voor SEC. Benadrukt wordt dat het project doorgang moet hebben, ondanks de afgekondigde hiring freeze.

*Martin de Borst, secretaris AC*

## Kort nieuws

### Verplaatsing mainframe naar Brussel uitgesteld

Op 9 maart hield het project IM1 (Mainframe Consolidation) een migratietest voor de acceptatiesystemen. Hierbij traden complicaties op, waardoor een gedeelte van de gebruikers niet in staat was om de testen uit te voeren. Hoewel de test verder in een aantal opzichten (met name technisch) geslaagd is, spreekt het vanzelf dat een nieuwe migratietest zal worden ingepland. Er wordt een nieuwe planning opgesteld. (*Henk van Die*)

### Update Rational Suite

Op XBow-werkstations waarop zowel de IBM Rational Suite als Powerbuilder geïnstalleerd staan, is een probleem gedetecteerd waardoor bepaalde Rational Suite-functionaliteit niet goed werkt. Om dit probleem te verhelpen is een bug-fix ontwikkeld. Deze bug-fix wordt uitgevoerd bij het opstarten van een van de onderdelen van de Rational Suite via het startmenu. De totale installatie duurt (afhankelijk van uw lokatie) 30 tot 45 minuten. (*fortis.it.func.dev.sup@fortis.com*)

### Toegang RAS Light gewijzigd

Op dit moment worden voorbereidingen getroffen voor de migratie van de NL-Outlook-omgeving naar de Global-Outlook-omgeving. Om Outlook ook via Outlook Web Access (OWA) via RAS Light beschikbaar te houden, is de url voor het gebruik van OWA / RAS Light gewijzigd. Alle gebruikers dienen daarom vanaf nu de nieuwe url <http://wm.fortis.com> te gebruiken. (*Security Management*)



Working for FUN

# Fortis Unified Network

A high-capacity network interconnects the five Fortis data centres in the Benelux. The network is being replaced by one with even greater capacity plus increased resiliency. The replacement operation is part of FixIT project IN4. Related projects are IN5 (on hold), IN6 and IN9. We discussed the projects with Michel Vanden Bossche.

Michel Vanden Bossche: "I am the project manager of the four projects. IN4 was the first project launched. That was in 2006, just before I joined Fortis. IN4 is about the new core network.

of 10 Gigabits per second (Gbps). Between Belgium and Luxembourg and between the Netherlands and Luxembourg we have one 1 Gbps line over each route. We have selected two main

The new core network was given the name FUN, for Fortis Unified Network, so you could say we're working for FUN!

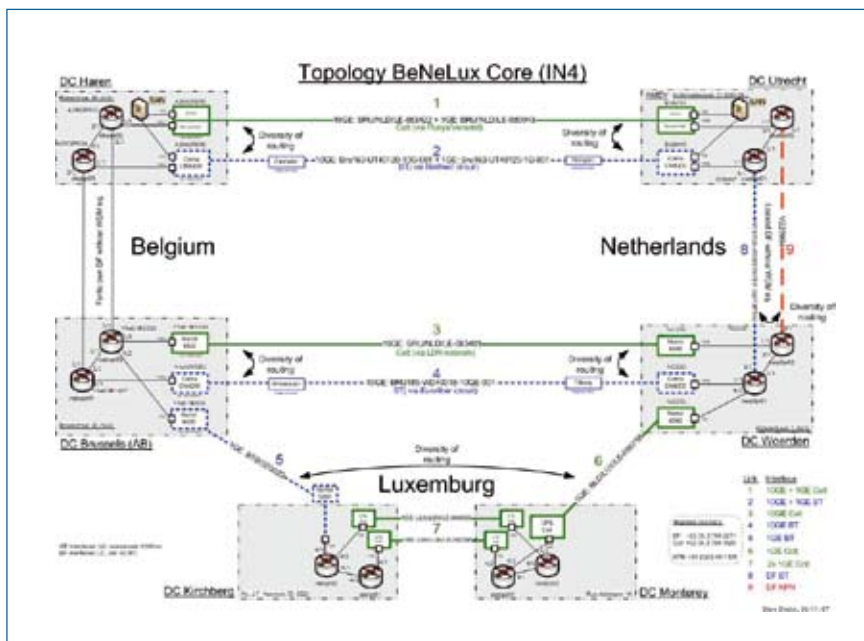
Most of the equipment and lines were ready in October last year. We first performed a lot of tests. Our next step was to start migrating parts of the old network to the new core. This was obviously a challenge, because business has to continue as usual. We can't stop service during business hours, so a lot of work has to be done in the weekends. We expect to be ready early next year.

An important feature of this project is the cooperation between numerous people from the Netherlands, Belgium and Luxembourg. A lot of design and architectural work had to be done first. Then we had to select the network providers and equipment vendors. We did real-life tests in local labs, because it was not possible to have long-distance fibres. These tests can be done with a few meters, because we know the long-distance latency and delay.

One of the advantages of FUN is the better overall network response time thanks to the far greater capacity. We will be able to install videoconferencing on network PCs plus applications like Voice over IP. Another big advantage is the resiliency, which we expect will increase the network's availability to over 99.999%.

IN4 is a long story. A lot of work has been done and remains to be done. The same goes for the IN6 and IN9 projects. Collaboration between the teams in the three countries has been excellent so far."

*Nico Spilt*



Huge optical paths are being installed between the five big sites: Brussels (AB and Haren), Woerden, Utrecht, and Luxembourg.

The purpose of the IN5 project was to control user access to the network. IN5 has been put on hold due to other priorities and because we didn't have all the experts we needed. IN6 is about managing IP addresses and DNS names in a way that allows us to handle them uniformly across the five Opcos. IN9 is about security and involves installing network behaviour analysis tools and intrusion protection systems.

IN4 will give us a very high-capacity network between the five Opcos. Between the Netherlands and Belgium we have four lines, each with a capacity

operators - Colt and BT - and a third (Orange) for one line between Utrecht and Woerden.

We have also installed new network nodes. We chose Cisco routers. The nodes are located at Woerden, Utrecht, Brussels (AB and Haren) and Luxembourg (two nodes). All these new lines and new nodes form the heart of the new network.

The biggest challenge of this project was to be ready for another project called IM1 in which the mainframe will be moved from the Netherlands to Belgium. The relocation will produce a huge saving for Fortis, but the overriding requirement is a good core network.

Fortis Bank vervangt telex- en faxinfrastructuur

## Vervanging Distelex geklaard

Het lijkt bijna op de onthulling van een bedrijfsgeheim: Fortis Bank heeft nog steeds telex-apparatuur in huis. Ouderwetse technologie, in dit tijdperk van e-mail en internetbankieren, maar er zijn klanten voor wie deze vorm van dienstverlening nog steeds van belang is. En Fortis speelt daar, in tegenstelling tot de meeste andere banken, graag op in.



De oude apparatuur hing met touwtjes aan elkaar.

Een probleem was dat de telexapparatuur danig verouderd was. Ook de leverancier kon geen ondersteuning meer leveren. Een extra probleem was dat de KPN besloot om eind 2007 met de telexdienstverlening te stoppen. Met de nodige inspanningen is het gelukt om de apparatuur en de bijbehorende infrastructuur te vernieuwen. Overigens wordt deze niet alleen voor telex gebruikt maar ook voor het (veel omvangrijker) faxverkeer.

Over het project Distelex spraken we met Hans Wildschut en Lia Wolf van de gebruikersorganisatie, en met IST-projectleider Ferry Gerkema.

### Speciale klanten

Lia Wolf geeft leiding aan de afdeling Swift en Telex Operating Center (STOC). Deze afdeling is verantwoordelijk voor het goede verloop van het internationale betalingsverkeer. Dat verloopt grotendeels via het Swift-netwerk. Maar er zijn situaties waarin de telex niet kan worden gemist.

Lia: "Een Swift-aansluiting is niet overal ter wereld beschikbaar, en dan is het erg moeilijk om een betaling naar bijvoorbeeld Mozambique te sturen. Een telex kan iedereen hebben. Fortis heeft veel klanten in de haven van Rotter-

dam, die betalingen per telex willen blijven aanleveren. We mogen wel een e-mail sturen, als er maar een bevestiging per telex achteraan komt."

Hans Wildschut is hoofd International & Physical Payments Operations, waarvan STOC een onderdeel is. Samen met Lia is hij is de afgelopen jaren betrokken bij het project Distelex.

Hans: "We zijn in oktober 2005 begonnen, maar er waren al veel eerder onderzoeken geweest waaruit bleek dat de hardware moest worden vervangen. De zogeheten telexboxen waren dringend aan vervanging toe. We zijn naar de business gegaan met de vraag of we hier niet gewoon mee moesten stoppen, zoals veel andere banken hebben gedaan. Maar Fortis Bank wilde dat niet. Die heeft speciale klanten en wil graag de beste zakenbank van Nederland blijven, dus we moesten deze service wel blijven leveren."

### Met touwtjes aan elkaar

Lia: "De apparatuur hing bij wijze van spreken met touwtjes aan elkaar. Zelfs de leverancier kon ons niet meer helpen. We waren afhankelijk van een paar eigen mensen die er verstand van hadden. Erg veel telexen worden niet

meer verstuurd. We krijgen er 10 tot 20 per dag binnen, en er gaan er maximaal 10 per dag uit. Maar over het systeem gaat ook het faxverkeer, en dat zijn er zo'n 40.000 per maand."

Die faxen leverden tijdens het project nog verrassingen op. Er zijn namelijk veel applicaties die automatisch faxbevestigingen aanleveren. Dat gebeurt al jaren, zonder dat er beheer op nodig is. Dat merk je pas wanneer je lijnen gaat doorknippen om nieuwe apparatuur te plaatsen. Dit was een van de uitdagingen van het project.

### Andere provider

Ferry Gerkema werd in april 2007 gevraagd om projectleider Distelex te worden. "Het project duurde al veel te lang. Het was onduidelijk waar iedereen mee bezig was. Toen ik dat eenmaal boven water had, bleek dat er nog erg veel moest gebeuren."

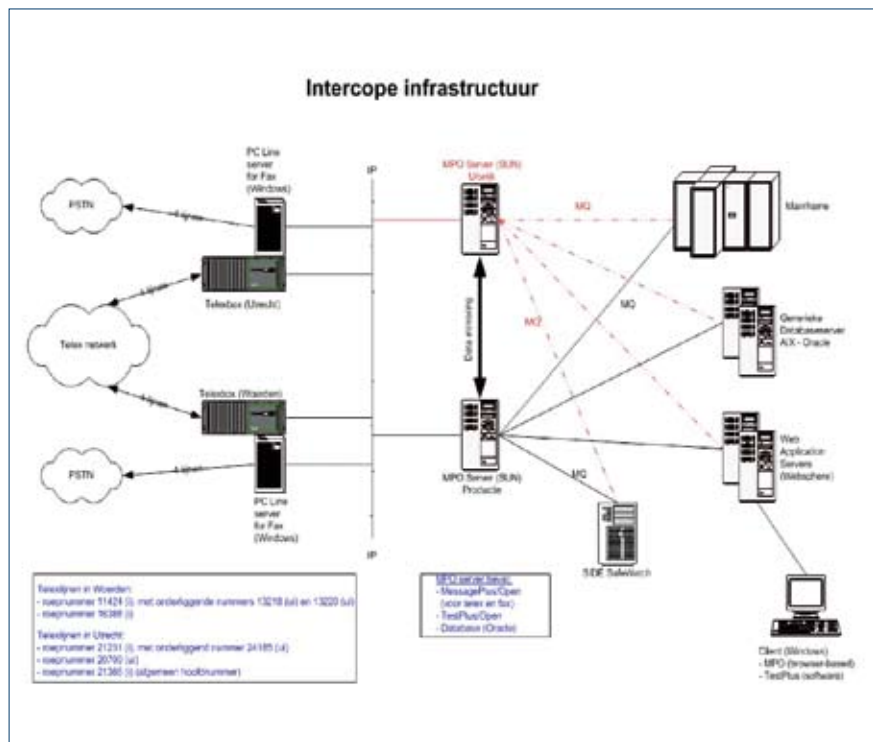
"Een extra probleem was dat KPN aankondigde om eind 2007 met de telexdienstverlening te stoppen. We moesten toen op zoek naar een provider die nog wel telexverkeer regelt. Dat is Easylink, maar dat bedrijf zit in Engeland. Daarom moesten we speciale VPN-lijnen regelen, omdat het www niet veilig genoeg is."

De oude apparatuur was dubbel uitgevoerd. Het ene deel stond in Rotterdam, het andere deel op de Herengracht in Amsterdam. De sluiting van de Herengracht leverde ook weer een probleem op, omdat het niet verantwoord was om de apparatuur te verhuizen. De printplaten waren zo oud, dat ze door het temperatuurverschil konden scheuren wanneer de apparatuur zou worden uitgeschakeld.

Lia: "Eén week voordat we zouden overgaan naar de nieuwe apparatuur, gaf het systeem op de Herengracht de geest. We hadden toen geen back-up meer. We waren dus net op tijd."

**Nieuwe infrastructuur**

In de nieuwe situatie staan zowel in Woerden als Utrecht servers voor het fax- en telexverkeer. Via MQ Gateways zijn deze verbonden met de KPN-lijnen



**Wat is telex?**

Telex is de Engelse afkorting van Teleprinter Exchange. Het is een manier om op elektronische wijze schriftelijk te communiceren. Telex biedt de mogelijkheid om op een interactieve manier teksten af te drukken op een typemachine op afstand (teleprinter). Voor telex, ontstaan in de jaren '20, is een eigen netwerk van centrales en kabels nodig.



commando's gaven het bevel aan de verreschrijver om de wagen terug te voeren naar het begin van het blad, respectievelijk om de papierrol naar boven te bewegen om een nieuwe regel te beginnen. Opslaan van teksten op ponsband was ook mogelijk (zie links op de foto). Zo kon je een telex voorbereiden en eventueel corrigeren voordat die werd verzonden.

De telex is gebaseerd is op een door Baudot ontwikkelde digitale code (de term baud is naar hem vernoemd). Op deze code bestaan verschillende varianten, waarvan de Murray-code de bekendste is. De oorspronkelijke Baudot-code was geoptimaliseerd op het coderen met behulp van een toetsenbord: de meest gebruikte letters vergden de gemakkelijkste vingerbewegingen. De Murray-code is geoptimaliseerd naar de bandbreedte van een telexverbinding: de meest gebruikte letters veroorzaken de laagste belasting van de lijn.

De Baudot-code bestaat uit 5 bits en telt dus 32 verschillende combinaties. Om meer dan 32 tekens mogelijk te maken, werd de "shift"-functie gebruikt. Deze functie liet letterlijk de wagen van de verreschrijver oplichten, zodat ook andere leestekens en hoofdletters konden worden geschreven. Andere functies die we nog steeds in de computerwereld kennen zijn de "carriage return" en de "line feed". Deze

Vanaf de jaren '80 kreeg de telex grote concurrentie van de telefax, die inmiddels ook al weer is achterhaald door de sterke opkomst van e-mail. Telex hield nog enige tijd stand tegen de fax, omdat hiermee verstuurd berichten rechtsgeldig waren, en met fax verstuurd berichten niet. Toen de rechter faxberichten erkende als rechtsgeldig werd de telex definitief overbodig.

In Nederland werd de telex in 1933 geïntroduceerd. In 2007 is de KPN na 74 jaar gestopt met het telexverkeer. Er waren nog ongeveer 200 gebruikers over. De telex is nog niet overal ter wereld uitgestorven, vandaar dat bijvoorbeeld Fortis Bank nog steeds deze vorm van dienstverlening levert aan internationaal opererende bedrijven. Echte "teleprinters" (een soort grote typemachines) worden niet meer gebruikt. In plaats daarvan gebruikt men pc's met speciale software.

(Euroring) naar Easylink. In Woerden staat het live-systeem, terwijl het systeem in Utrecht dient als backup. Verder zijn er connecties met het mainframe, met een Oracle-database, en met de werkstations die bij STOC staan. STOC gebruikt twee applicaties: MPO (MessagePlusOpen) en TPO (TestPlusOpen). TPO wordt gebruikt voor telexberichten die versleuteld moeten worden.

Ferry: "Distelex is een lokale toepassing die niet cross border ingeregeld is. Het is allemaal erg specifiek en het draaide ook allemaal al jaren zonder dat iemand er ooit naar hoefde om te kijken. Als je dan wat gaat veranderen komen er allerlei dingen naar boven. Verder denken veel mensen dat het met de telex is afgelopen. Het heeft daardoor heel veel voeten in aarde gehad om dit allemaal te regelen."

Fortis Bank België had aanvankelijk ook belangstelling, maar heeft inmiddels besloten om (voorlopig) niet mee te doen. Wel is er vanuit Londen interesse om aan te sluiten op het nieuwe systeem.

### Hordenloop

Lia: "Distelex draait nu zoals we dat willen, op een paar dingen na waarvoor nazorg nodig is. Bepaalde dingen kun je van tevoren niet testen, die merk je pas in het gebruik. Het systeem is ook een goede backup voor Swift. De grote productie krijg je er niet doorheen, maar in noodgevallen kunnen we er voor belangrijke betalingen op terugvallen."

Hans: "We zijn blij dat het is afgerond. Dit was zo'n project dat te lang op de projectenlijst is blijven staan. We zijn veel hobbels tegengekomen, maar

door iedere keer naar de juiste mensen toe te lopen – en niet te mailen – hebben we voor elkaar gekregen dat alles goed is geregeld."

Ferry: "We mogen met zijn allen trots zijn op het resultaat, gezien de problemen die we hebben moeten overwinnen. Het was een hordenloop waarbij je nooit wist hoeveel horden er nog waren. Zonder anderen tekort te willen doen, wil ik de namen van de keyplayers noemen: Ivo van Dongen, Evert Guldemond, Paul van den Brink, Frank Maasdam, Maarten van Maanen en Louis Heuvers. Mede dankzij hun inspanningen zijn we op tijd in productie gegaan."

*Nico Spilt*

## Interview met Erwin van Overloop

# Ook Fortis Tribune kan niet zonder IT

Deze keer aandacht voor iets wat bijna maandelijks bij alle Fortis-medewerkers in de hele wereld op het bureau ploft:

Fortis Tribune.

Onze eigen Fortis-krant. Sommigen lezen hem graag, anderen bewaren ieder exemplaar zorgvuldig (ja, ik ook), weer anderen slingeren hem ongelezen in de prullenbak. Zouden ze dat ook nog doen wanneer ze zich realiseren wat er allemaal nodig is om zo'n Tribune te maken?



Wie kan daar beter iets over vertellen dan Erwin van Overloop, de hoofdredacteur van Fortis Tribune? Met veel moeite heb ik een afspraak met hem kunnen maken in Utrecht. Aan het eind van de middag, aansluitend op een redactievergadering met zijn Nederlandse redacteurs. Aangezien zijn medewerkers zowel in Brussel als in Utrecht zitten, ontkomt ook hij niet aan de snelweg tussen België en Nederland...

Erwin is hoofd van News & Information Services. Het is onderdeel van Global Branding & Communications. Erwin is niet alleen verantwoordelijk voor Fortis Tribune maar ook voor het nieuws op FortisNet. Dat kan hij natuurlijk niet alleen. Hij wordt bijgestaan door een team van tien professionals.

Zijn team is opgesplitst in twee delen: het onderdeel Fortis Tribune wordt geleid door Geneviève Cusse,

Machteld Stoffels bestiert FortisNet. Verder zijn er drie eindredacteurs (voor de Engelse, Franse en Nederlandse versie), vier redacteurs en een redactiesecretaresse.

Hanneke Wijnker is eindredacteur van de Nederlandse versie. Onderschat haar werk vooral niet: voordat Fortis Tribune naar de drukker gaat heeft zij ieder afzonderlijk artikel gelezen! Weinigen zullen zo goed op de hoogte

zijn van de ontwikkelingen binnen Fortis als zij... Daarna is er nog veel werk voor de vertalers. Wij hebben de afgelopen jaren tenslotte veel nieuwe internationale collega's gekregen.

Al met al een hoop werk, zeker als je je bedenkt dat Fortis Tribune maar liefst tienmaal per jaar verschijnt. Dat betekent een moordende planning met veel deadlines. Dat levert niet alleen spanning op. Het betekent ook dat niemand aan het schrijven van artikelen ontkomt. Ook Erwin niet...

Erwin: "Het klinkt misschien vreemd, maar schrijven is niet echt een hobby van me. Ik werk het liefst op het kruispunt tussen schrijven en vormgeving. Eigenlijk is dat altijd al zo geweest".

Ik vraag hem wat hij het leukste aspect van zijn werk vindt. Erwin: "Toen ik nog eindredacteur was, was ik vooral bezig met het maken van de krant. Het puzzelen, passen en meten met tekst en beeld. Als hoofdredacteur is dat minder geworden. Ik praat nu met allerlei mensen uit de organisatie over zaken als hoe het nieuws het best gebracht kan worden. En welke boodschap je over wilt brengen. Dat en het contact met mensen uit alle geledingen van Fortis vind ik het leukst. Je reist als het ware dwars door de organisatie heen".

Anders dan een gewone krant, is Fortis Tribune natuurlijk geen onafhankelijke krant. Hij wordt overigens wel gedrukt bij dezelfde drukker als "De Stand-aard", maar dat terzijde. Het primaire doel is Fortis te helpen haar doelstellingen te bereiken. En de medewerkers trots te maken op Fortis ("One company"). Het is een middel in dienst van de interne communicatie.

"Maar dat wil niet zeggen dat wij alles zomaar plaatsen", voegt Erwin hier direct aan toe. "De krant heeft een positief-kritische insteek. Zeker waar het gaat om taalgebruik en de tone-of-voice hebben wij het laatste woord".

Daar zeg je wat: tone-of-voice. Wat is dat eigenlijk en hoe zorg je ervoor dat die gewaarborgd blijft. Ik geef aan dat dit mij niet eenvoudig lijkt. Erwin: "Dat is lastig te omschrijven. Het is de combinatie van beeld, opmaak en

tekst. Samen geven die een bepaald beeld, een bepaalde sfeer, iets dat je direct herkent. Als je het hebt over het tekstuele deel, spelen natuurlijk de eindredacteuren een belangrijke rol. Die lezen tenslotte alles." Zelf moet ik direct denken aan de televisiereclames van Fortis. Die herken ik direct.

Fortis Tribune verschijnt tienmaal per jaar. Is het geen hels karwei om iedere keer weer voldoende kopij te verzamelen? Als ik die vraag aan Erwin stel, moet hij een beetje lachen. Dit blijkt



*Na de middelbare school studeerde Erwin communicatiewetenschappen in Gent. Samen met een aantal studiegenoten maakte hij zijn eerste blad: "Comedia". Zijn dienstplicht vervulde hij bij de afdeling Communicatie van de Landmacht. Na zijn dienstperiode studeerde hij nog een jaar bedrijfscommunicatie. Daarna deed hij bij ASLK als stageopdracht een lezersonderzoek naar de personeelskrant. Van maart 1993 tot mei 1998 werkte hij bij "Horeca Marketing", een horeca-vakblad. Hij was er manager Publicity & Production en redacteur.*

*In mei 1998 trad Erwin in dienst bij ASLK. Tot september 1999 was hij redacteur van "De Krant" en "Partners". Van september 1999 tot februari 2003 was hij senior redacteur bij "Partners". Daarna was hij tot maart 2004 senior redacteur bij "Fortis Tribune". Sinds maart 2004 is hij hoofd News & Information Services.*

namelijk niet zijn grootste zorg te zijn. Het aanbod vanuit de organisatie zelf is groot genoeg. In het verleden was ongeveer 90% van de geplaatste artikelen afkomstig vanuit de organisatie.

Eén van de ambities van Erwin is om als redactie het nieuws meer zelf te gaan halen. Ieder teamlid heeft dan ook een eigen aandachtsgebied gekregen. Zo heeft Erwin het aandachtsgebied CSR, duurzaamheid.

Genoeg ambities dus. En dat terwijl er het afgelopen jaar al zoveel is veranderd. Er is een online-versie van de krant gelanceerd. Daarnaast is de opzet van de papieren Tribune veranderd. De krant is nu opgebouwd uit bladpijlers: Team, Business, Forum, Career, Community en Passion. Ook is de focus meer en meer verschoven naar de medewerker: hoe ervaart hij de ontwikkelingen binnen Fortis? Wat vindt hij ervan?

Erwin: "Ik heb veel bewondering voor de manier waarop de Fortis-medewerkers omgaan met druk en verandering. De huidige omstandigheden vragen veel van de flexibiliteit van de medewerkers. Als ik denk aan Fortis denk ik aan dynamiek en verscheidenheid. Ik vind het logo daar overigens goed bij passen."

Voor Erwin zijn er de komende periode twee grote uitdagingen. Om te beginnen wil hij de huidige kwaliteit minimaal vasthouden. Daarnaast heeft hij plannen met de Tribune Online. Die moet veel interactiever worden, een beetje à la de website van het Financiële Dagblad.

Hij heeft goede hoop dat hier in 2008 een begin mee kan worden gemaakt. Maar hiervoor is hij afhankelijk van (inderdaad) IT. Het huidige Content Management Systeem (CMS) biedt namelijk weinig mogelijkheden. Erwin verwacht veel van het nieuwe CMS, dat medio 2008 in productie zou worden genomen. Tja, ook Fortis Tribune kan niet zonder IT...

*Bert de Groot*

# Medewerkersbijeenkomst FIN IS in teken van de toekomst

Ruim 200 collega's van FIN IS waren eind december aanwezig op bijeenkomst waar de toekomst van FIN IS, van Fortis en van de bedrijfswereld aan de orde kwamen.

## Realiseerbaarheid op eerste plaats

Rein van Vugt verwelkomde de aanwezigen en praatte ze bij over het FIN IS Statement of Direction (het beleidsplan voor de komende jaren). We gaan ons richten op acht speerpunten die naar aanleiding van enkele workshops met medewerkers uit de gehele organisatie bepaald zijn. Realiseerbaarheid staat daarbij centraal.

Rein keek daarbij nog even terug naar de start van de nieuwe organisatie en vergeleek deze met de introductie van de Renault Laguna. Na een moeizaam eerste jaar volgde een sterk tweede jaar doordat Renault van de fouten had geleerd en met de klanten in gesprek was geweest. De acht speerpunten passeerden vervolgens de revue waarna Rein een beroep deed op de belangrijkste factor om van 2008 een succesvol jaar te maken: jullie!

## Geloof in eigen kunnen

Jos Baeten (CEO Fortis Verzekeringen Nederland) keek ook naar de toekomst en ging in op de zeven doelen die zijn bepaald voor 2010. "De lat ligt daarbij hoog, maar deze is zeker haalbaar als we maar geloven in eigen kunnen", stelde Jos. Dat we op de goede weg zijn, bevestigde Jos met enkele voorbeelden als de Intermidiar-prijs voor 'beste werkgever 2007' (ons doel = aantrekkelijke werkgever zijn), het op 1 oktober gestarte Klanten Contact Center (KCC) waarmee we weer in de top meedraaien van servicegerichte organisaties (ons doel = hoogste klanttevredenheid) en natuurlijk de lancering van Ditzo waar een heel nieuw bedrijf is neergezet (ons doel = distributie via meerdere kanalen).

Achterover leunen kunnen we niet, maar we mogen trots zijn op wat er tot

nu toe al bereikt is. Daarbij is niet de input/energie maar het eindresultaat bepalend voor ons succes, aldus Jos.

## Licht, vlug en precies

Prof. Dr. Marcel Creemers wilde de lat nóg hoger leggen: "Als de lat hoger ligt, gaan er meer ballen in, dus wordt het spel leuker!" Hij bekeek daarvoor de ontwikkelingen in de bedrijfswereld waarbij hij zich afvroeg hoe bedrijven kunnen overleven in een turbulente wereld waar verandering de enige constante is. In een enerverende presentatie kwam hij tot het volgende antwoord: door licht, vlug en precies te zijn.

Marcel begon met goed nieuws: Fortis is groot maar (nog) niet zwaar. We moeten dus licht zien te blijven. Hoe? Door keuzes te maken. De regie van de keten in handen houden is essentieel maar je hoeft niet eigenaar van alle middelen in die keten te zijn. Wél moet je verzekerd zijn van toegang tot deze middelen. Waakzaamheid is echter geboden, want té veel uit handen geven is ook niet goed en levert uiteindelijk alleen maar meer werk op.

'Vlug zijn', was het volgende punt dat Marcel aansneed. Hij noemde daarbij het voorbeeld van Apple, dat sinds 2001 al 11 keer gewijzigd is van leveranciers zonder daarbij nee te verkopen aan de eindconsument. De vraag mag dus gesteld worden of meerjarencontracten wel zo voordelig zijn wanneer je daardoor niet in staat bent snel te veranderen. Echter, vlug zijn betekent niet haast maken. Dit illustreerde Marcel nog eens met een te vroeg uitgestuurd persbericht uit de politiek waarbij té snel een winnaar werd verkozen.

'Precies zijn' was het laatste punt wat Marcel aanstipte. Precies zijn gaat niet over één nacht ijs. Dit kost tijd en vergt

veel oefening. Marcel noemde daarbij het bedrijf Freshdirect.com dat eerst 1,5 jaar consumentenonderzoek heeft gedaan alvorens hun zeer gedetailleerde website te lanceren waar de consument in zijn keuzeproces wordt ondersteund.

Conclusie van Marcel: blijf licht, word preciezer (help de klant met het nemen van beslissingen) en word vlugger (de gemiddelde doorlooptijd bij een dienstverlenende organisatie is 4 weken, terwijl de lead-time (de tijd dat er daadwerkelijk gegevens ingevoerd worden) in totaal 3,3 uur is...). Daar is nog veel winst te behalen voor Fortis!

## Verschillen terugbrengen en van elkaar leren

Jaques Godet stelde zich daarna voor als nieuwe CIO van TOPS, als opvolger van Alain Deschênes. Hij vertelde de aanwezigen hoe hij tegen FIN IS aankijkt en constateerde daarbij veel verschillen tussen bank en verzekeringen, maar ook binnen Fortis Verzekeringen NL en Fortis Verzekeringen België. Daar moet aan gewerkt worden.

"Het aanhaken bij TOPS en het Fortify-programma moeten ons helpen meer eenheid te creëren en van elkaar te leren. We moeten de voordelen van het groot zijn uitbuiten en daarbij niet zwaar worden", aldus Jaques, wiens visie daarbij er een is van een 'industriële IT'. Niet met fabrieksmatig werk maar met uitdagend werk, een hoge voorspelbaarheid qua uren en kosten én bovenal met tevreden werknemers. Waarmee hij weer terugkomt op Rein's introductie en de belangrijkste schakel voor onze toekomst: 'jullie'.

Bron: FIN IS Communicatie.

## Virtuele werkstations, echte besparing

Fortis wil tot de top van de duurzame financiële dienstverleners in de wereld behoren.

Daartoe heeft Fortis zich een aantal doelstellingen op het gebied van duurzaamheid gesteld. Eén van die doelstellingen is een energie-reductie van 10% per FTE vóór 2010.



Tekening Alex Blomsma

IT is een grootverbruiker van energie. Dat is vervelend, maar het betekent ook dat IT een belangrijke bijdrage kan leveren aan vermindering van het energieverbruik. In feite zie je dit al gebeuren. Steeds vaker wordt energiezuinige hardware aangeschaft. Daar blijft het echter niet bij. Door de aangeschafte hardware vervolgens zo efficiënt mogelijk in te zetten, wordt nog een extra stap gezet. Dan hebben wij het over consolidatie en virtualisatie.

Dit zijn geen nieuwe begrippen. Op het mainframe en de midrange-systemen gebeurt dit al veel langer. Binnen Fortis worden de P590's van IBM al langer verdeeld in LPAR's (Logical Partition). Maar ook op workstation-niveau is veel eer te behalen. De afdeling IT Wintel Support is een mooi voorbeeld. Hier wordt sinds het eerste kwartaal van 2006 gewerkt met virtualisatie-software van VM-Ware. De afdeling biedt ondersteuning aan de verschillende workstation-omgevingen binnen Fortis. Dan hebben we het over Xbow, MPNL, Fortis1 en de bijbehorende testomgevingen. Voorheen betekende dit dat

iedere medewerker minimaal 5 pc's op zijn bureau had staan, voor iedere omgeving één. Dat vrát niet alleen stroom, het gaf ook een enorme hitte af. In de zomer was het daarom vaak niet te harden op de afdeling.

Door met VM-Ware te gaan werken, kon het aantal pc's drastisch worden verlaagd. Iedere medewerker heeft nu nog maar één pc. Via enkele muisklikken kan de medewerker switchen tussen de verschillende omgevingen. Binnen IT Wintel Services waren Robbert Boszhard en Rob van Lindt de grote aanjagers van virtualisatie. Toen zij, medio 2005, de kostenbesparingen beschreven werden zij in eerste instantie niet serieus genomen. De kostenbesparingen waren zó groot: dat kon niet waar zijn.

Maar het is wél waar: door het gebruik van VM-Ware hoeft er veel minder hardware te worden aangeschaft. En wat je niet aanschaft, gebruikt ook geen energie... Er zijn echter nog meer voordelen. Doordat er geen fysieke pc's meer hoeven te worden geconfigureerd

en verplaatst, wordt de productiviteit belangrijk verhoogd. Ook wordt door virtualisatie optimaal gebruik gemaakt van de beschikbare (hardware-) resources. En wat te denken van ontwikkelaars die eenvoudig van de ene naar de andere testomgeving kunnen switchen?

Na een periode van koudwatervrees, begint VM-Ware nu te lopen binnen IT. Inmiddels zijn alle NONPROD-servers virtueel en zijn de eerste PROD-servers reeds gevirtualiseerd. En ook binnen Technical Services, Software Release Services en Procesbeheer Retail maakt men nu gebruik van VM-Ware. Het wachten is op inzet van VM-Ware binnen IS. Het zal inmiddels duidelijk zijn dat virtualisatie ook daar tot grote besparingen kan leiden.

Maar ook voordat het zover is, is dit alweer een succes op het gebied van duurzaamheid waar IT trots op kan zijn!

*Bert de Groot*

## Printing & Enveloping verhuist naar Houten

Fortis heeft besloten om alle printactiviteiten te concentreren op één locatie per land. In Nederland is men in 2006 op zoek gegaan naar een geschikte locatie waar de printactiviteiten uit Woerden en Utrecht konden worden samengebracht. Uiteindelijk is daarbij de keuze gevallen op een pand in Houten, dat met de nodige aanpassingen geschikt bleek te maken voor de afdeling Printing & Enveloping.

De verhuizing vindt plaats in het laatste weekend van maart. Enkele maanden later zullen ook de reproafdelingen uit Rotterdam en Amsterdam naar dit pand verhuizen.

Bert Besselsen en Rob Hooghart waren nauw betrokken bij het gereedmaken van het pand in Houten, samen met de projectleider van Facilities.

### Mooie locatie

Rob Hooghart: "Het is een mooie locatie. Er moest wel het nodige gebeuren voordat het gebouw aan onze eisen voldeed. We zijn daarbij geholpen door het bedrijf Royal Haskoning. Het belangrijkste zijn de temperatuur en de luchtvochtigheid. Deze moeten aan bepaalde eisen voldoen vanwege het papier. Als de relatieve vochtigheid te hoog is, trekt het papier krom en krijg je het niet meer door de machines heen. Ook de enveloppen gaan dan aan elkaar plakken."

"Het bleek dat dit een nogal lastig gebouw was, vanwege het stalen dak. Als de zon schijnt wordt het onder het dak 70 graden, vandaar dat er maatregelen nodig waren om de temperatuur te beheersen, zoals een verlaagd plafond. Op de werkvloer is het nu 20 graden; dat mag 2 graden variëren."

Bert Besselsen: "Nee, 20 graden is niet te warm voor de mensen. Bij een relatieve luchtvochtigheid van 50% is dat lekker. In Utrecht is het op sommige plaatsen veel warmer, merkte ik toen ik met kerst meehielp op de afdeling. Ik werd toen in een hoek bij een enveloppeermachine gezet; wist ik ook eens wat dat was!"

### Optimale logistiek

Rob: "We hebben ook de gelegenheid om de logistiek optimaal te regelen.

De papierstroom, van nieuw papier dat het magazijn binnenkomt, via het printen en envelopperen naar de verzending, loopt op een logische manier door het gebouw. Verder is het gebouw voorzien van een noodstroom- en een nobreak-installatie. Printers en envelop-



peermachines worden aangestuurd door computers. Als die uitvallen zijn we uren bezig om weer op gang te komen."

Bert: "We moesten ook allerlei vergunningen regelen, om aan de milieuwetgeving te voldoen. Dat heeft een half jaar vertraging opgeleverd. Maar daarvoor hadden we meer tijd om andere zaken te regelen."

De verhuizing van de apparatuur uit Utrecht en Woerden start in de week voor het verhuisweekend. Vooral bij de enveloppeermachines luistert dit zeer nauw. Behalve de bestaande apparatuur worden ook enkele nieuwe machines geïnstalleerd. Printing & Enveloping kan dan vrijwel alle diensten leveren die







de klanten (bank en verzekeraar) nodig hebben.

### One stop shopping

Rob: "Bijna alle businesses van Fortis besteden mailings en dergelijke uit aan externe bedrijven. Daarover hebben we gesproken met CPO; ook hen is een doorn in het oog dat dat gebeurt. Daarom wordt dit proces gestroomlijnd. Straks moet alles via ons worden besteld – dat heet met een mooi woord 'one stop shopping' – en dan bepalen wij of we het zelf doen of uitbesteden."

"Dan kunnen we ook bepalen of het zinvol is om investeringen te doen, zodat we het zelf nog goedkoper kunnen. Op deze manier willen we voor Fortis grote besparingen zien te bereiken. Het is vaak nog te weinig bekend wat wij kunnen doen voor de business. Daarom zijn we nu een catalogus aan het maken waar al onze diensten in staan."

Ook in andere landen zijn de printcentra geconsolideerd. Tussen Houten, Brussel en Luxemburg zijn verbindingen aangelegd om elkaars backup te kunnen zijn en om aan 'load balancing' te kunnen doen. Als het bijvoorbeeld in Houten erg druk is, kan een deel van het printwerk in Brussel plaatsvinden, waarna het in Breda op de post wordt gedaan.

### Spoed is altijd mogelijk

In juni of juli verhuizen ook de repro-afdelingen van Rotterdam en Amsterdam naar Houten. Met de business in deze locaties zullen goede afspraken worden gemaakt over de dienstverlening. Men is nu gewend om even naar de reproafdeling te lopen als er snel een rapport moet worden gekopieerd.

Bert: "Het kan wat langer gaan duren, maar we kunnen nog steeds goede service leveren, want we werken in continudienst. Als men om 4 uur

's middags iets aanlevert wat om 8 uur 's ochtends klaar moet zijn, dan maken wij het 's avonds en geven we het mee aan de koerier die om 6 uur 's ochtends rijdt. We kunnen rapporten ook meteen in Houten op de post doen, dan hoeft men dat niet meer zelf te doen. Een rapport dat in Brussel moet zijn, laten we gewoon in Brussel printen. Spoed is altijd mogelijk, ook al kunnen mensen niet langer zelf bij ons langskomen."

Rob: "Het is een mooi pand, in een mooie omgeving. Het bedrijfsrestaurant is groter dan strikt nodig is, zodat we er ook afdelingsvergaderingen kunnen organiseren. Verder zijn er rustige werkplekken, waar mensen kunnen inloggen om hun mail te lezen of FortisNet te raadplegen. Nadat we zijn verhuisd zullen we een open dag organiseren, zodat ook familieleden kennis kunnen maken met dit pand."

*Tekst en foto's Nico Spilt*



Snel en adequaat reageren als er in de IT-dienstverlening iets mis dreigt te gaan.

## Identify and Resolve Major Incidents

Het zijn spannende tijden voor Fortis. Voor IST omdat we volop in de transformatie zitten en op het punt staan om dat wat we het afgelopen jaar met elkaar voorbereid hebben nu ook daadwerkelijk gaan implementeren. Voor de business vanwege allerlei grote commerciële projecten, waaronder de integratie van ABN AMRO misschien wel de grootste operatie tot op heden is.

Kortom, we staan als Fortis met elkaar voor een grote uitdaging, waarbij de wereld om ons heen ons met argus-ogen volgt... Kan Fortis dit aan!? Ja, dat kunnen wij. We hebben eerder voor grote uitdagingen gestaan en daar altijd een succes van weten te maken. Ook nu zal dat ons gaan lukken, echter...

### Noodzaak

Het is niet eenvoudig, maar we zullen optimaal moeten blijven presteren. Zeker in deze tijd is de beschikbaarheid en continuïteit van onze dienstverlening aan de klant van groot belang.

Mede door de consolidaties die hebben plaatsgevonden en nog staan te gebeuren, alsmede met de begonnen integratie van ABN AMRO, is de complexiteit van onze IT-infrastructuur behoorlijk toegenomen. Mede hierdoor zal er in geval van een grote verstoring al snel behoefte en noodzaak zijn voor een strakke coördinatie over diverse aandachtsgebieden heen.

Het is dus belangrijk dat we snel en adequaat signaleren dat er iets mis is gegaan, of dreigt te gaan. Het is van belang dat we in een dergelijk situatie ook weten wie wat mag, kan en moet doen, om verdere escalatie van de situatie te voorkomen. En het is van uitermate groot belang dat we komen tot een zo spoedig mogelijk herstel, waarbij de juiste mensen op de juiste tijden worden voorzien van de juiste informatie...

### Ambitie

Met het proces *Identify and Resolve Major Incidents* willen we als IT-organisatie op een eenduidige en herkenbare wijze voor zowel de medewerkers, het IT-management als onze klanten, grote verstoringen afhandelen. Onafhankelijk van waar de verstoring optreedt en onafhankelijk van waar de coördinatie plaatsvindt, zullen dezelfde stappen ondernomen worden om te komen tot een spoedig herstel van het incident en zal er op dezelfde wijze gecommuniceerd worden.

**Het proces Identify and Resolve Major Incidents geeft een handvat waarmee de situatie onder controle kan worden gebracht.**

Het proces geeft aan wanneer en hoe er geëscaleerd kan en moet worden. Het geeft aan wie welke rollen en verantwoordelijkheden heeft. Het geeft een handvat waarmee op een gestructureerde en gecontroleerde manier de situatie onder controle gebracht kan worden, hoe deze hersteld kan worden, hoe in de communicatie voorzien moet worden en hoe er na afloop gerapporteerd moet worden. Deze laatste stap is vooral van belang om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

### Awareness en training

Met het beschrijven van een proces alleen kom je er niet. Nadat het proces

beschreven was op de nieuwe IT-organisatie en geaccordeerd was door het MT IT, is er in 2007 vooral gewerkt aan 'awareness' binnen alle opco's in de Benelux. In totaal zijn er meer dan 40 awareness-sessies gegeven aan ruim 300 personen. Ook zijn er 12 praktijkgerichte trainingssessies gegeven.

### Manager on Duty

Een van de uitgangspunten van het proces is dat de coördinatie moet plaatsvinden vanuit de locatie waar het incident is opgetreden, je moet de "brand blussen daar waar de brand is". Dit hield in dat er dus behoefte bestond aan een lokale "Manager on Duty".

De Manager on Duty is een rol binnen de IT-organisatie die toegewezen is aan de lokale CTO-2's. Het is iemand die de verantwoordelijkheid heeft om in geval van operationele dilemma's besluiten te nemen. De Manager on Duty is gedurende zijn dienst lokaal aanwezig en is operationeel verantwoordelijk voor de dienstverlening. In geval van een grote verstoring zal de Manager on Duty direct inzetbaar zijn om de coördinatie op zich te nemen indien hij dit noodzakelijk acht. De Manager on Duty is bereikbaar via de locale Control Room (de 'brug').

### START IT up

Nadat het proces beschreven, de awareness- en trainingssessies gegeven zijn en de Managers on Duty opgeleid staan, is de tijd aangebroken om het te gaan doen. Bij FBN en FIN is men in maart volgens de nieuwe opzet gaan werken. In België en Luxemburg zal men in april operationeel gaan.

## Wat betekent het voor jou?

### L1 Service Desk

Als medewerker van de Service Desk ben je de oren van onze organisatie. Jij als Single Point Of Contact (SPOC)



De 'motor' van het proces

krijgt als eerst te maken met users die gaan bellen als er ergens een incident is opgetreden.

Als het een incident is waar meerdere users last van ondervinden (bijv. een zeer slechte netwerk-performance, of een applicatie die niet meer beschikbaar is) kun je als medewerker van L1 Service Desk meestal niet veel meer doen dan het te woord staan van de user en het registreren van de melding.

Als het de eerste melding betreft, dan is het van groot belang dat je zo snel mogelijk de verantwoordelijke L2 informeert. Doe dit het liefst telefonisch, zodat je er zeker van bent dat de L2 kennis heeft genomen van jouw melding en hij direct aan de slag kan.

Bij een grote verstoring is het van groot belang dat de user op de hoogte wordt gehouden van de voortgang. Het is de verantwoordelijkheid van L1 Service Desk te om hiervoor te zorgen.

Indien het incident al bij de L2 bekend is, dan moet je er voor zorgen dat jouw melding gekoppeld wordt aan het incident record dat al in behandeling is bij die L2. Door deze koppeling kan de L2 volgen wat de impact is en is het voor jou mogelijk om de voortgang te volgen.

### L1 Control Center

Als medewerker van het Control Center ben je de ogen van onze IT-organisatie. Jij bent verantwoordelijk voor het monitoren van de Fortis IT-infrastructuur. Je bent 7 dagen in de week, 24 uur per dag bezig met het monitoren van onze IT-infrastructuur. Elke afwijking van het

normaal functioneren wordt door jou als eerste waargenomen.

Hoewel veel zaken zijn geautomatiseerd is het Control Center de onontbeerlijke schakel, tussen de systemen en de Fortis IST-organisatie. Dankzij de ruime ervaring weet je ook als geen ander hoe belangrijk bepaalde systemen zijn voor de continuïteit van Fortis. Dit is van groot belang, zeker omdat je niet altijd blind kunt varen op het feit of er iets is vastgelegd met betrekking tot de criticiteit van de applicatie, het service window van de applicatie of bijvoorbeeld de tijd dat de applicatie maximaal onbeschikbaar mag zijn.

Indien je een incident signaleert met een kritische component of applicatie en waarvoor je geen oplossing beschikbaar hebt, of de beschikbare oplossing werkt niet, moet je zo snel als mogelijk contact opnemen met de verantwoordelijke L2. Hoewel verdere escalatie de verantwoordelijkheid is van de L2, mag je zodra je van mening bent dat het incident escalatie behoeft de L2 hierop aansporen. Ook is het altijd goed om in geval van een dreigende escalatie de Manager on Duty hierover te informeren.

### L2 Service Operations (SO)

L2 Service Operations is verantwoordelijk voor de operationele dienstverlening van applicaties en platformen. Dit houdt dus in dat je als L2 moet zorgen dat de applicaties en platformen beschikbaar zijn zoals afgesproken is met de klant. Jouw ogen en oren zijn de L1, respectievelijk Control Center (ogen) en Service Desk (oren).

Zodra er een incident optreedt op het gebied waar jij verantwoordelijk voor bent, dat niet door de L1 zelf opgelost kan worden, zal de L1 het incident direct doorzetten naar jou en je daarover informeren, indien hij van mening is dat het een ernstige verstoring betreft.

Als het naar jouw inzicht inderdaad om een ernstige verstoring gaat, die je niet gelijk kunt oplossen moet je de Manager on Duty op de hoogte brengen van deze situatie. Hierdoor heb je de volle operationele ondersteuning en mandaat van het management tot je beschikking. De Manager on Duty zal het Major Incident Response Team

activeren indien hij, mede op aangeven van jou, van mening is dat coördinatie gewenst is om te komen tot een spoedig herstel, maar ook om te zorgen dat de communicatie goed georganiseerd wordt.

Je kunt het nummer van de Manager on Duty altijd opvragen bij het Control Center.

### L3 Information Services (IS), Technical Services (TS), Solution Delivery Support (SDS), Architecture and Security (AS)

Als medewerker binnen de L3 ben je expert binnen jouw specifieke aandachtsgebied. In geval van een ernstige verstoring ben je een belangrijke speler in dit proces. De Manager on Duty zal een beroep doen op jouw kennis indien hij van mening is dat deze nodig zal zijn om de situatie onder controle te krijgen of om te komen tot een spoedig herstel.

Dit houdt dus in dat je onverwacht gevraagd kan worden om deel te nemen in het Major Incident Response Team. Indien de Manager on Duty jou vraagt heeft dit de allerhoogste prioriteit ten opzichte van welke werkzaamheden dan ook.



“de moed om besluiten te nemen”

## Escalatie van incident tot major incident

### Type incidenten

Er zijn twee soorten incidenten: 1) Incidenten waarbij de impact beperkt blijft tot een enkele user en waarbij de continuïteit van de business niet in het gedrang zal komen. 2) Incidenten

waarbij meerdere users betrokken zijn, doordat het een incident is met een applicatie of met de infrastructuur en waarbij de continuïteit van de business wel in het gedrang is of kan komen.

Voor de eerste groep, de enkele user, geldt dat dit nooit zal leiden tot het activeren van het proces *Identify and Resolve Major Incidents*. Wel kan het zijn dat, omdat het een belangrijke user betreft, het incident aangemeld en afgehandeld zal worden bij VIP Support.

**Escalatie naar Major Incident Response Team (MIRT)**

Incidenten waarbij meerdere users geraakt zijn, worden door de Service Desk of het Control Centre doorgezet naar de verantwoordelijke L2 binnen Service Operations.

Indien er sprake is van (mogelijke) businessschade en een situatie die niet onder controle is, of wanneer er geen oplossing voorhanden is en het er ook niet naar uitziet dat deze gevonden zal worden voordat de tijd die in de SLA in opgenomen zal verstrijken, zal er opgeschakeld moeten worden door de Manager on Duty.

De Manager on Duty zal het Major Incident Response Team activeren. Dit betekent dat hij afhankelijk van de situatie de benodigde mensen binnen IST bijeen zal roepen in de crisisroom (W01.01.85).

**Het Major Incident Response Team (MIRT)**

Indien de Manager on Duty besluit om het Major Incident Response Team te activeren, zal hij de rol van MIRT Coördinator op zich nemen. Op basis van de voor hem op dat moment voorhanden zijnde informatie zal hij het MIRT samenstellen. De mensen worden door hem geïnformeerd en gevraagd om op een door hem bepaald tijdstip bijeen te komen in de crisisroom.

Het MIRT werkt met behulp van een vaste agenda met een strakke regie. Gezien de tijdsdruk is het belangrijk dat de meeting op een zeer efficiënte wijze verloopt. Belangrijk is dat er een voor een ieder begrijpelijk gemeenschappe-

lijk beeld van de situatie wordt opgesteld. Op basis van dit beeld kunnen er besluiten worden genomen en acties uitgezet worden.

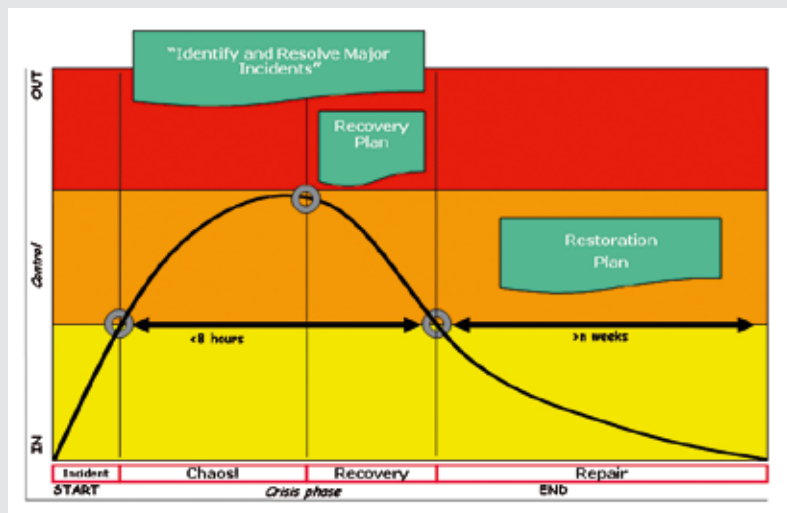
Doel van het MIRT is om op een gestructureerde wijze te komen tot een gecontroleerd herstel (recovery plan), met de focus op:

- beperken van de schade en risico's
- continuïteit van de business
- communicatie naar alle betrokkenen

Zodra het herstel gerealiseerd is en de business akkoord heeft gegeven, zal de coördinator van het MIRT zijn team ont-

binden. Tot slot moet er nog een eindrapport opgesteld worden ten hoeve van de klanten, het management en de problem manager. Met name de laatste stap is vooral van belang om herhaling te voorkomen en de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen verbeteren.

*John Forcelledo, Bob Zuidema*



De eerste fase van een *major incident*-situatie kenmerkt zich vaak als een chaos-fase; de situatie is nog niet goed in beeld en er is nog onvoldoende grip.

Door een gestructureerde en gedisciplineerde aanpak wordt het mogelijk om orde te brengen en de situatie onder controle te krijgen. De opdracht is om binnen 8 uur de situatie hersteld te hebben. Indien dat niet binnen 8 uur mogelijk is, zal er opgeschaald moeten worden naar fase rood. Op het moment dat de situatie onder controle is en duidelijk is wat de kern van het incident is, is het mogelijk om een recovery-plan op te stellen. Dit plan heeft als doel om te komen tot continuïteit van de dienstverlening.

Indien de oorzaak structureel is weggenomen en de kans op herhaling hiermee is gereduceerd tot nul, zal er direct afgeschaald kunnen worden naar groen. Indien met het recovery-plan de structurele oorzaak niet is weggenomen, zal er teruggeschaald worden naar fase geel. Dit omdat de kans op herhaling aanwezig blijft, of doordat met de gekozen oplosrichting nog wel sprake is van een verhoogd risico. Het kan soms enkele weken duren voordat er uiteindelijk afgeschaald kan worden naar groen.

# Green IT Competition

Op welke manier kan IT een bijdrage leveren aan het terugdringen van het energiegebruik bij Fortis? Dat was de vraag die eind vorig jaar werd gesteld in het kader van de Green IT Competition.

Deze prijsvraag was een initiatief van de stuurgroep Corporate Sustainability. We spraken met Daniel Crawley over de soms verrassende ideeën die naar voren zijn gebracht. Drie van deze ideeën zijn beloond met een (bescheiden) prijs, en zullen de komende tijd verder worden onderzocht op haalbaarheid.



Daniel: "Vorig jaar hebben we samen met de afdeling CSR van Fortis een IT-breed programma opgezet. Dat programma bestaat uit verschillende thema's, zoals bewustwording (awareness), inkoopactiviteiten (samen met CPO), infrastructuur- en operations-projecten en HR-activiteiten. Als stuurgroep kunnen we natuurlijk proberen om het zelf allemaal te bedenken, maar het leek ons veel beter om anderen te vragen of zij bruikbare ideeën hadden. Daarom hebben we de Green IT Competition georganiseerd."

We hebben veel reacties gekregen. Veel ideeën hadden we al geïdentificeerd, zoals het uitzetten van Xbow-werkstations en het draaien van Linux op het mainframe. Ook ideeën die niet direct aan IT zijn gerelateerd hebben we eruit gehaald. Die betroffen bijvoorbeeld het aanpassen van de verlichting in de gebouwen, of het plaatsen van windmolens. Dat zijn Facilities-aangelegenheden. Het gebruik van groene stroom was ook zo'n idee, maar dat doet Fortis al.

Ook hebben we er een aantal ideeën uitgehaald die onuitvoerbaar zijn. Bijvoorbeeld het vol laten lopen van de Sahara met zeewater of Nijlwater, om daar het klimaat te beïnvloeden. Een interessant idee, maar voor Fortis IT wat moeilijk te realiseren. Een ander idee was om groene parken boven de parkeerterreinen aan te leggen. Nee, niet in plaats van auto's!

Op deze manier hebben we het aanbod teruggebracht tot de vijf beste ideeën. Deze hebben we voorgelegd aan het IT Management Team, met het verzoek om er drie uit te kiezen.

## Het MT heeft drie ideeën uitgekozen:

1. Beperk het aantal pc's door virtualisatie. Veel mensen binnen IT hebben meer dan één desktop. Het idee van Erik Ligthart was om het gebruik van pc's terug te dringen door gebruik te maken van virtualisatie. De software draait daarbij op een server, terwijl er op het bureau nog maar één pc nodig is in plaats van drie of meer. Dit bespaart veel elektriciteit en vermindert de warmteontwikkeling.

2. Maak meer gebruik van trappen. Dit idee heeft vooral betrekking op het grootste gebouw van IT: het AB-gebouw in Brussel. In dat gebouw ben je bijna gedwongen om de lift te nemen, ook als je maar één etage omhoog of omlaag moet. Er zijn wel trappen, maar die mogen alleen in noodgevallen worden gebruikt. Dit idee, ingediend door Frédéric Urger, zal worden onderzocht, om te kijken of hiermee elektriciteit kan worden bespaard. Los daarvan is traplopen alleen maar goed voor je lichaam in alle gebouwen in alle landen.

3. Gebruik laptops in plaats van pc's. Dit idee is ingediend door Eef Goes. Laptops hebben meer energiebesparingsmogelijkheden, zoals energiezuiniger processoren en de mogelijkheid om ze snel "in slaap" te laten vallen, omdat ze gebouwd zijn om op accu's te werken. Ook pc's worden overigens steeds energiezuiniger gebouwd.

Vaak hadden meerdere mensen hetzelfde idee. In deze gevallen is de prijs (een flesje champagne) gegaan naar degene die zo'n idee als eerste heeft ingediend. Foto's van de prijswinnaars komen in het eerstvolgende IT Bulletin.

Wij beloven niet dat we deze drie ideeën zonder meer overnemen. We gaan eerst van elk idee de business case onderzoeken. Een idee gaan we uitvoeren als het een positieve bijdrage levert aan de drie p's: people, planet, profit.

De twee andere genomineerde ideeën waren het opzetten van een carpool-website voor mensen die regelmatig naar Brussel rijden, en het opzetten van een programma voor thuiswerken. Incidenteel werken mensen wel thuis, maar er is (nog) geen IT-breed programma

om dat structureel mogelijk te maken. Het lastige is dat je dan aan allerlei eisen moet voldoen.

Een idee dat ik persoonlijk leuk vond was het beschikbaar stellen van fietsen om snel naar een ander gebouw te komen. Maar in Amsterdam neemt iedereen de tram of de metro, in Luxemburg zit alles in één gebouw, en in Brussel is een fiets alleen leuk als je snel van de Warendeborg in de Broekstraat moet zijn, niet de andere kant op!"

Nico Spilt

## Maatschappelijke betrokkenheid verbreedt je ervaring

# Fortis Foundation

Natuurlijk: als je bij Fortis in dienst bent, wordt er in de eerste plaats van je verwacht dat je je werk zo goed mogelijk doet. Maar Fortis is een bedrijf dat midden in de maatschappij staat en dat ook op allerlei manieren laat merken. Een van die manieren is het stimuleren van medewerkers om hun maatschappelijke betrokkenheid te tonen.



Selma Custers en Inge Postma zijn twee collega's van Fortis Foundation. Inge heeft bij HR gewerkt, onder andere voor IST. Selma heeft een onderwijs-achtergrond en werkt sinds 2006 bij Fortis.

Fortis Foundation Nederland is een stichting die Fortis-medewerkers inspireert tot het deelnemen aan maatschappelijke activiteiten. Wij spraken met Inge Postma en Selma Custers, enthousiaste collega's van Fortis Foundation.

### Kennis en expertise

“Fortis Foundation bestaat inmiddels zo'n 7 jaar. Vroeger organiseerden we vooral veel 'doe'-activiteiten: handen uit de mouwen, teambuilding. Dat wordt nog steeds veel gedaan, maar tegenwoordig wordt er ook gezocht naar manieren waarop mensen hun kennis en expertise kunnen inzetten. Enerzijds helpt dat de maatschappelijke organisaties verder, anderzijds heeft dat ook een positieve invloed op de ontwikkeling van de mensen. Het verbreedt hun ervaring.”

“We gaan een pilot doen bij onder andere IS van de verzekeraar, om te kijken of er medewerkers zijn die hun maatschappelijke activiteiten mee willen nemen in hun persoonlijk ontwikkelplan (POP). Je zou daarbij kunnen denken aan coachingsactiviteiten, aan het ondersteunen van een maatschappelijk project als projectleider, of aan het geven van advies. Veel medewerkers zouden hun kennis in kunnen zetten in een heel andere omgeving dan bij Fortis. Op het gebied van communicatieve en sociale vaardigheden wordt dan iets heel anders van je verwacht dan op je werkplek, en dat blijkt een waardevolle ervaring.”

### Kwetsbare jongeren

“Fortis Foundation richt zich met name op kwetsbare jongeren binnen de sectoren zorg en onderwijs. De directie van Fortis Verzekeringen is een structureel samenwerkingsverband aangegaan met een aantal jeugdzorginstellingen. De collega's van Fortis Bank geven op vmbo-scholen en ROC's gastlessen en coachen projecten om er voor te zorgen dat deze jongeren een sterkere aansluiting krijgen op de arbeidsmarkt.”

“We zien dat veel jongeren goede ideeën hebben, ze kunnen heel innovatief denken. Het probleem is vaak om van dat denken naar het doen te komen. Daar hebben ze coaching bij nodig en daar participeren Fortis-medewerkers in. Ook voor IT'ers kan dat heel leuk zijn, want die kunnen uitstekend projecten leiden en *deliverables* neerzetten, resultaten boeken.”

“Een ander voorbeeld is het Groeiprogramma van het Oranjefonds (een initiatief van het kroonprinselijk paar). Fortis Foundation heeft een aantal leidinggevend benaderd met de vraag om maatschappelijke projecten te begeleiden die de potentie hebben om uit te groeien tot grote organisaties. Het Oranjefonds ondersteunt deze projecten financieel, maar er zijn ook allerlei praktische zaken: hoe moeten ze hun organisatie inrichten, hoe moeten ze mensen aansturen. Zeven ervaren leidinggevend van Fortis, waaronder Geerard van Giessel van IST, gaan een jaar lang elk een maatschappelijk project coachen.”

### Eigen ontwikkeling

“Afgelopen jaar namen maar liefst 5466 collega's deel aan activiteiten via Fortis Foundation. We zijn daarmee veruit koploper ten opzichte van andere bedrijven die foundations hebben. Bij IST ligt dat aantal nog wat lager. Mensen weten ons goed te vinden, maar we merken dat we toch veel met de business moeten praten om duidelijk te maken dat we meer doen dan teambuildingactiviteiten. Die zijn ook belangrijk en heel leuk, maar we doen veel meer dan dat.”

“Wie met zijn team iets wil organiseren kan heel goed terecht bij Fortis Foundation, maar ook mensen die individueel iets oppakken zijn van harte welkom. Ook als ze iets willen doen waar ze voor hun eigen ontwikkeling baat bij hebben.”

“Bij IST is veel kennis aanwezig die heel waardevol kan zijn voor allerlei maatschappelijke organisaties. Niet alleen IT-inhoudelijk, maar ook qua vaardigheden. Het is heel waardevol als je die vaardigheden ook in andere omgevingen kunt inzetten. Ook voor jezelf.”

Nico Spilt

Kijk voor meer informatie over Fortis Foundation Nederland op FortisNet onder het menu Extra, of op [www.fortisfoundation.nl](http://www.fortisfoundation.nl). Ook in andere landen bestaan Fortis Foundations.

## Een onvergetelijke dag in de Winter Efteling

Fortis Foundation Nederland heeft in 2007 weer veel projecten kunnen realiseren dankzij haar vrijwilligers. Bij wijze van tegenprestatie mochten deze vrijwilligers met een of meer personen uit een maatschappelijke doelgroep naar de "Winter Efteling". Fortis Foundation stelde hiervoor 250 kaarten ter beschikking.

Mijn keuze viel op ASVZ Zuid West, een organisatie voor zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking. In november zijn wij in het kader van Make A Difference Day met 50 cliënten wezen varen met de Pannenkoekenboot. Het werd een hele leuke en gezellige middag en we spraken af, dat als de kans zich zou voordoen, we weer gezamenlijk op stap zouden gaan.

Nu we als vrijwilliger de mogelijkheid kregen om mensen een leuke dag te bezorgen met een bezoek aan de Winter Efteling, was het in eerste instantie mijn bedoeling twee gasten en een begeleider uit te nodigen. Maar door de enthousiaste reacties van de

andere bewoners en de mogelijkheid om een bus te regelen werd er een aanvraag ingediend voor 50 toegangskarten. En precies op tijd, op 5 december via Sinterklaas, kregen ze de bevestiging dat de kaarten waren toegezegd. Er ging een gejuich op bij het horen van dit goede nieuws.

Op 15 december 2007 kwam om 9.00 uur een luxe touringcar, met onze chauffeur Bart, voorrijden in Rotterdam. Hier stapten 32 personen in, waaronder gasten en begeleiders. Er waren toen al ongeveer 20 personen vanuit een andere locatie met kleinere busjes onderweg naar De Efteling. De sfeer zat er goed in en om half twaalf klonk het "we zijn er bijna" uit volle borst.



We hadden bij de ingang afgesproken. Eerst gezamenlijk op de foto en toen richting het restaurant "Het Witte Paard" voor een kopje koffie met een saucijzenbroodje. Hierna werden er groepjes gevormd.

Zelf zou ik met nog een begeleidster en zes gasten een aantal attracties gaan bezoeken: de Carousel, de stoomtrein, de Fata Morgana en het Spookslot stonden hoog op het verlanglijstje. De mensen in een rolstoel kozen voor een bezoek aan het sprookjesbos. Het park was omgetoverd tot een heus winters landschap en de prachtige verlichting maakte veel indruk op de gasten. Het was wel een beetje fris maar dat hoort bij de Winter Efteling. Om 16.30 verzamelden we weer in het restaurant om wat te eten en te drinken voordat we huiswaarts gingen.

Onderweg hoorden we veel leuke reacties en complimenten aan Fortis die dit mogelijk had gemaakt. Namens de gasten van ASVZ heel erg bedankt Fortis!

*Theo van Santen (nog steeds verzamelaar van telefoonkaarten)*



Jong talent bij IST

## Paul van Vlaanderen

Sinds afgelopen zomer werken bij IST vijf trainees, die recent hun universitaire studie hebben afgerond. Als “jong talent” krijgen ze de kans om twee jaar lang kennis te maken met verschillende aspecten van IS en/of IT. Daarna biedt Fortis hen een vaste functie aan. In de komende nummers van Expertise zullen wij deze trainees aan het woord laten over hun ervaringen, te beginnen met Paul van Vlaanderen.



Paul van Vlaanderen: “Ik heb een lange weg afgelegd naar de universiteit. Ik heb eerst een HBO-opleiding Bedrijfskundige Informatica gedaan in Arnhem. Dat was een ‘duale’ opleiding. Dat betekende dat ik een bijna fulltime baan had en daarnaast een opleiding deed. Ik beheerde systeemnetwerken bij een groot bedrijf. Af en toen was dat wel een beetje schipperen. Soms moest ik een tentamen overslaan, want als het netwerk plat lag werd je geacht de boel snel weer up and *running* te krijgen.”

“Nadat ik deze opleiding had afgerond wilde ik graag ook nog een universitaire masteropleiding doen. Dat werd Informatiekunde in Nijmegen. Die opleiding heb ik in anderhalf jaar afgerond, met informatiearchitectuur als afstudeeronderwerp. Ik vond het prachtig om deze studie te kunnen doen, al moest ik wel flink interen op mijn reserves, want ik was een volledig salaris gewend.”

“De universiteit heeft het me mogelijk gemaakt om internationale projecten te doen. Daar heb ik veel van geleerd. Zo ben ik in Oeganda geweest, om de Makerere University te adviseren hoe het curriculum af te stemmen op wat er in de markt speelt. De studie is daar heel theoretisch opgebouwd, zonder ook te kijken naar de praktijk. Wij hebben daarom internationale bedrijven geïnterviewd om te vragen wat voor mensen zij zoeken. Met kleine aanpassingen blijken grote verbeteringen te bewerkstelligen.”

“Vorig jaar ben ik naar Zuid-Afrika geweest. Daar hebben we basisschooltjes in de townships van Johannesburg voorzien van IT-middelen. Ze hebben daar vrijwel geen voorzieningen. Elektriciteit moeten ze vaak opwekken met dieselgeneratoren. Internet gaat via een telefoonlijn; soms kunnen ze gebruik maken van gemeenschappen in de buurt die een satellietverbinding hebben. We hebben twee schooltjes gekoppeld aan basisscholen in Nederland. Die zorgen voor continuïteit door middel van sponsoring. Ik ben nog steeds bij die sponsoring betrokken. Ik hoop ook nog een keer terug te gaan in mijn vakantie.”

“Mijn studie heb ik in juni vorig jaar afgerond. Ik wilde direct daarna weer aan het werk. Via mijn netwerk, dat ik in mijn HBO-periode en op de universiteit had opgebouwd, had ik al snel een paar contracten waar ik uit kon kiezen. Toen werd ik benaderd door Procam. Daar had ik een prettig gesprek mee. Ze kwamen eerst met een paar bedrijven die ik totaal niet geschikt vond, maar op een maandagochtend kwamen ze met Fortis.”

“Toen ging het snel. Op woensdag had ik een gesprek met Loek Bles en Yvette Straver, op vrijdagochtend een gesprek met Gertjan van der Leer, en aan het eind van die dag belde ik Gertjan op om te vertellen dat ik had besloten om met Fortis verder te gaan. De baan leek mij op het lijf geschreven: meewerken in

projecten die zowel de business als de IT raken. En ik had ook het idee dat Fortis veel tijd in mij wilde investeren.”

“Wij zijn hier gedetacheerd via Procam, dat is een wervings-, advies- en coachingsbureau. Procam verzorgt vooral de persoonlijke coaching en trainingen. Via Fortis krijgen we vakinhoudelijke trainingen. We worden door Fortis ook gezien als interne medewerkers; we kunnen van alle voorzieningen gebruik maken. Bij Fortis hebben we een mentor. Voor mij is dat Loek Bles. Via zijn netwerk kan hij me helpen als ik vragen heb over bijvoorbeeld de organisatie.”

“Bij IS Retail heb ik gewerkt aan de implementatie van Siebel, een CRM-applicatie (Customer Relationship Management). We zouden Siebel eerst in Nederland implementeren, maar vanwege ABN AMRO werd de scope verplaatst naar België. Siebel is een groot pakket met heel veel mogelijkheden en functies. Voor de implementatie heb je met veel partijen te maken. Tegenwoordig moeten zaken als change management en release management goed ingeregeld zijn voordat IT een applicatie accepteert. Ik heb veel kunnen doen. Mijn begeleiders, Peter Hoefman en Hans Span, gaven mij veel taken en lieten mij heel zelfstandig werken.”

“Begin december kwam de mogelijkheid om in het ABN AMRO-traject mee



te doen. In mijn HBO-periode werkte ik bij een bedrijf dat continu in een overnamestrijd was verwickeld met verschillende andere bedrijven. De hectiek die daar bij kwam kijken, het vele ad hoc-werk en de wisselende deadlines, elke dag wat anders: dat vond ik geweldig om mee te maken. Wat dat betreft kom ik bij Fortis niets tekort, zeker niet met de begeleiders die ik nu heb: Louis Smulders en Patrick Huis in't Veld. Die weten deadlines scherp te zetten!"

"Ik leer er erg veel van. Het mooie is dat je van alle pillars wat ziet, zowel Retail, Commercial als Private Banking. En ook van architectuur en IT. Het is een *once in a lifetime* kans om dit mee te maken. Iedereen werkt hard: ik krijg mailtjes van 6 uur 's ochtends tot 12 uur 's avonds, en dat 7 dagen per week. Soms is het moeilijk om iemand te bereiken, dus je moet veel zelf zien te doen, je moet zelfstandig werken. Maar er zijn veel mensen bereid om je te helpen, dat is prettig."

"Tot medio april zit ik in Amstelveen. Hierna wil ik graag iets buiten Retail

gaan doen. Bijvoorbeeld CIO Office of bij Global Markets. Ik ben ook hobbymatig geïnteresseerd in aandelenhandel. Ik plaats weleens een order als de koersen laag zijn. Soms pak ik dan wat later een paar honderd euro mee. Of als de koersen nog verder dalen laat ik ze langere tijd staan tot ze weer op niveau zijn."

"Een grote hobby van mij is reizen. Ik heb veel gereisd, door Amerika, Oeganda, Zuid-Afrika, Maleisië, Thailand, Laos. Van de zomer ga ik met een vriend naar Vietnam. Een rugzak om en rondtrekken. Ik vind het leuk om te wandelen en om wat cultuur te proeven."

"We hebben als trainees veel onderlinge contacten. We houden elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen binnen de pillars. Dat doen we via de mail maar we spreken elkaar ook regelmatig. We proberen allemaal op individueel niveau te excelleren en het beste eruit te halen, maar we proberen ook kracht uit de groep te halen, zodat we van elkaar kunnen leren en elkaars netwerk kunnen gebruiken."

"Fortis is een groot bedrijf, maar met veel aandacht voor de werknemer. Fortis staat aangeschreven als een goede werkgever. Ik wilde eerst kiezen voor een detacheerder, maar uiteindelijk is het Fortis geworden omdat dit een grote internationale speler is met een groot automatiseringsdomein. Ik zou niet voor ABN AMRO hebben gekozen omdat die alles uitbesteed heeft. Bij Fortis wordt automatisering gezien als de motor van het bedrijf."

"Hoe ik mijn toekomst zie? Ik wil eerst deze twee jaar doorlopen. Ik vind het leuk om projectmatig werk te doen. Ik heb leidinggevende ambities, ik wil wel groeien naar een projectmanagement-functie. Tot nog toe heb ik vooral de IS-kant gezien. Ik denk dat ik daarmee ook de meeste affiniteit heb. Ik weet niet of ik IT leuk vind, maar dat is het mooie van het traineeship: ik krijg de mogelijkheid om er van te proeven. En als projectleider is het zeker goed als je alles gezien hebt."

*Nico Spilt*

## Jong talent scheurt er op los!

Op 15 januari leerden de jonge talenten van IST hun mentoren beter kennen tijdens een bijzonder teamuitje. De sportieve kick-off vond plaats bij Bleekemolens Race Planet in Delft. Zo snel als de trainees door de Fortis-organisatie gaan, zo snel scheurden zij ook over de kartbaan, op de voet gevolgd door hun mentoren.

Er werden twee wedstrijden georganiseerd. In de eerste *heat* nam jong het op tegen 'minder jong'. In de tweede *heat* streden de koppels talent-mentor onderling. Verrassende resultaten waren er te zien. Zo bleken twee mentoren ware snelheidsduivels en was er veel onderlinge strijd. Dit spectaculaire race-event kreeg een vervolg in hartje Delft, waar tijdens een Bourgondisch diner nog lang werd nagepraat over de diverse afsnij- en inhaalacties op deze memorabele avond.



*De jonge talenten en hun mentoren. Staand: Ivo Carton, Matthijs Dee, Henk Houtzager, Peter Aarse, Sebastiaan Knetsch, Loek Bles. Zittend: Paul van der Putten, Paul van Vlaanderen, Burak Aslan. Niet op de foto: John Juch.*



## Prijswinnaars kerstpuzzel

Wij weten niet hoeveel collega's hun tanden hebben gezet in de jaarlijkse kerstpuzzel. Wel weten we hoeveel van hen een gooi hebben gedaan naar de uitgeloofde prijzen en de eeuwige roem. Dat waren er dit keer 43, iets minder dan vorig jaar. De kwaliteit van de inzendingen was hoog: vrijwel iedereen wist de 243 in de puzzel verstopte namen te vinden.

Het thema was dit keer sport en spel. Zoals altijd zijn diverse inzenders erin geslaagd om meer dan het gezochte aantal namen te vinden. De enige vondst die we zouden kunnen goedkeuren is "liegen". Dat is niet alleen een over het algemeen als onwenselijk beschouwde gedraging, maar ook een eenvoudig kaartspel.

Opvallend vaak kwamen we het woord "brikken" tegen. Wat dat voor spel is hebben we niet kunnen achterhalen, misschien iets waarbij op een of andere manier schapen te pas komen? Wij willen dit niet weten. Bedoeld was hier natuurlijk "rikken", een enigszins met bridge verwant kaartspel.

Geheel in de geest van deze puzzel – het gaat om het spel, niet om de knikkers – is de jury soepel geweest bij het nakijken van de oplossingen. Hieronder in willekeurige volgorde de namen van degenen die de puzzel correct hebben opgelost. De jury heeft drie boekbonnen verloot; de namen van de winnaars zijn onderstreept.

Hans van den Aardweg, Rolf Griffioen, Herman van de Pavert, Lily en Chris van het Kaar, Arjen van Heuvelen, Rop Hoefs, Martijn Schram, Roland Mees, Albert Dijkshoorn, Petra Hage-Verbeek, Arjen Schipper, Jan van Donselaar, Tessa Bendsdorp, Lex Veldkamp, Evert ter Haar, Ruud van Leeuwen, Erik Fleddérus, Harry Gijzemijter, Berry van

der Lit, Rob Has, Arjan de Graaf, Pitrik Honig, Joost van Tillburg, Devit Fokken, Carola van Haften, René Riedstra, Tim Sträter, Jac Papavoine, Nanda Stuurman/PeterVink.

Eervolle vermelding (een of twee woorden gemist): Theo Verschuren, Peter Gerritsma, Wim Jager, Sjerp en Annelies van Wouden, Ivo Carton, Matthijs Dee, René Moorman, Nic van Tillborg, Erik van Es, John Juch.

Veel inzenders hebben André Rijsmus bedankt voor de puzzel. Wij hebben deze dankbetuigingen aan hem overgebracht, in de hoop dat hij ons aan het eind van dit jaar opnieuw weet te verrassen met een ambachtelijk bereide puzzel.

### Oplossing kerstpuzzel 2007

Abseilen	Ballroomdans	Biljart	Boksen	Bungeejumpen
Autoracen	Basketbal	Bingo	Bokspringen	Bussietrap
Baccarat	Bellenblazen	Blaasvoetbal	Boogschieten	Canasta
Backgammon	Bergbeklimmen	Blackjack	Boter Kaas en Eieren	Carcassonne
Badminton	Bezique	Blindemannetje	Boulderen	Chaturanga
Balletje balletje	Biathlon	Bobsleeën	Bowling	Cluedo
Ballonvaren	Bikkelen	Bok bok berrie	Bridge	Cricket



Croquet	Jiu jitsu	Monopoly	Skateboarding	Tractorpulling
Curling	Joggen	Motorcross	Skeelers	Trampolinespringen
Dammen	Jokeren	Mynenveger	Skeleton	Trial
Darts	Kaatsen	Naamspringen	Skien	Triathlon
Deltavliegen	Kabaddi	Nordic walking	Skutsjesielen	Triviant
Diabolo	Kajakken	Paalwerpen	Skydive	Turnen
Diefje met verlos	Kanovaren	Parachutespringen	Snelwandelen	Veldryden
Discuswerpen	Karate	Paragliding	Snooker	Verspringen
Dobbelen	Karten	Parapente	Snorkelen	Verstoppertje
Domino	Kasti	Patience	Snowboarding	Vierspanryden
Dravery	Kat en muis	Pesten	Softbal	Vissen
Dressuur	Kegelen	Petanque	Speedbootracen	Vliegeren
Duiken	Kickboksen	Petjebal	Speerwerpen	Vlooienspel
Elastieken	Klaverjassen	Pim pam pet	Spel zonder grenzen	Voetbal
Endurance	Kleiduivenschietsen	Pirates of the Caribbean	Spider	Volksdansen
Fierljeppen	Klootschietsen	Pokeren	Spinning	Volleybal
Fitness	Knikkeren	Polsstokhoogspringen	Spoorzoekertje	Voltige
Flesje poepen	Koehandel	Quadrille	Squash	Wagenmennen
Freecell	Koekhappen	Racklotion	Stand in de wand	Wandelen
Freerunnen	Kogelslingeren	Rafting	Steeplechase	Wandklimmen
Frisbee	Kogelstoten	Rallyryden	Steltlopen	Waterpolo
Futsal	Kolonisten van Catan	Reversi	Stoelendans	Waterskien
Ganzenbord	Korfbal	Rhonrad	Strandzeilen	Whist
Gewichtheffen	Krygertje	Rikken	Stratego	Wielrennen
Halma	Kunstryden	Ringsteken	Sudoku	Wildwatervaren
Hamerslingeren	Kwartet	Rodelen	Sumoworstelen	Worstelen
Handbal	Lacrosse	Roeien	Surfen	Yahtzee
Hardlopen	Langlaufen	Rollhockey	Synchroonzwemmen	Yshockey
Hartenjagen	Legpuzzel	Rollersoccer	Taekwondo	Zaklopen
Hink stap sprong	Lepelrace	Rolschaatsen	Tafeltennis	Zeeslag
Hinkelen	Linedancing	Roulette	Tafelvoetbal	Zeilen
Hints	Lingo	Rugby	Taibo	Zevenkamp
Hockey	Lummelen	Rummikub	Tennis	Zwartepieten
Hoelahoep	Mahjong	Schaatsen	Tetris	Zweefvliegen
Hoepelen	Marathon	Schaken	Thaiboksen	Zwemmen
Honkbal	Memory	Schansspringen	Thinkquest	Zwikken
Hoogspringen	Mens erger je niet	Schermen	Tienkamp	
Hordenlopen	Midgetgolf	Schipper mag ik overvaren	Tiepelen	
Horseball	Miezemauzen	Schoonspringen	Tikkertje	
Iene miene mutte	Mikado	Scrabble	Toepen	
In spin de bocht gaat in	Military	Shinty	Tollen	
Jacht	Mogul	Shorttrack	Touwtjespringen	
Jetski	Molenspel	Sjoelbak	Touwtrekken	

## Van de redactie

### Een klein jubileum. En een klein beetje afscheid.

Begin 2000 verscheen het eerste nummer van Expertise. We schreven toen nog ExpertISE. Toen ISE werd omgedoopt in IST, hebben we gezocht naar een naam die ongeveer hetzelfde was maar op IST eindigde. Daar kwamen namen uit als ExorclST, maar dat vonden we eerlijk gezegd niet zo geslaagd. Het bleef dus Expertise, het blad voor de experts.

Op de voorpagina staat dat dit nummer 48 is, maar als we twee specials meerekenen, is dit de vijftigste Expertise. Een klein jubileum, waar we verder weinig woorden aan zullen besteden. Met dit nummer nemen we ook een beetje afscheid, namelijk van de papieren versie van Expertise. Ook de samenstellers van dit blad ontkomen niet aan de kostenbesparingen die de komende tijd zo belangrijk zijn voor Fortis.

Aan de ene kant is dat natuurlijk jammer. Expertise is vooral bedoeld voor de wat langere interviews en achtergrondartikelen, en die lezen nu eenmaal prettiger van papier dan van beeldscherm. Maar ons motto luidt: *it's no use crying over spilt milk*. Een elektronisch medium heeft ook zijn voordelen: eenvoudiger te produceren, makkelijker om de frequentie aan te passen aan het nieuwsaanbod, minder rompslomp bij de distributie.

Samen met Text & Design zijn wij op dit moment bezig met het ontwikkelen van een digitale Expertise. De vorm verandert, de kwaliteit blijft. Bijdragen en suggesties voor de volgende nummers zijn zoals altijd van harte welkom bij de redactie. Zie het colofon rechtsonder.

Expertise en voorgangers zijn van oudsher ook elektronisch verschenen. U kunt alle nummers van Expertise in pdf-formaat vinden op de FortisNet-site van IST FBN.

## TOPS Faculty

Nieuw op FortisNet: de crossborder opleidingsite van TOPS Faculty! Deze site werd speciaal voor jou, als medewerker van TOPS, gecreëerd.

Bij het uitoefenen van je functie binnen TOPS gebruik je (bewust of onbewust) een aantal competenties die deel uitmaken van je functie. Sommige daarvan gebruik je dagelijks en deze zijn vaak goed ontwikkeld. Er kunnen echter ook competenties zijn die nog voor verbetering vatbaar zijn en die toch belangrijk zijn bij het uitoefenen van je functie. Misschien wil je graag een aantal competenties verder ontwikkelen voor de volgende functie op je ontwikkelingspad? TOPS Faculty is dé 'place to be'!

TOPS Faculty geeft aan welke competenties noodzakelijk zijn voor bepaalde functieclusters en welke acties en opleidingen je kunnen helpen om deze verder te ontwikkelen. TOPS Faculty biedt je de ondersteuning die je nodig kan hebben om keuzes te maken bij je verdere persoonlijke ontwikkeling. De Faculty gaat samen met jou na welke middelen en instrumenten je kunnen helpen bij het verbreden van je kennis en bij het verder ontwikkelen van je competenties. Op deze manier levert TOPS Faculty een bijdrage aan je persoonlijke ontwikkeling binnen Fortis!

De TOPS Faculty kun je benaderen vanaf de homepage van IST op FortisNet, of via de TOPS Portal.

## Personalialia

In dit nummer van Expertise geen in- en uitdiensttredingen. Deze zullen we voortaan, net als de jubilea, via FortisNet communiceren.

In het vorige nummer is ten onrechte gemeld dat Rob Lems uit dienst is gegaan. Hij is echter overstapt naar het Serviceteam van de Amersfoortse.

## In memoriam Dave van Zelst

Dave van Zelst is op 19 februari overleden. Hij is 42 jaar geworden.

Dave was werkzaam bij IT/SDS/Middleware & EAI. De hersentumor, waartegen hij bijna vier jaar heeft gevochten en waarbij hij alle prognoses heeft verslagen, heeft uiteindelijk toch gewonnen. In december kwam hij nog naar zijn werk, maar toen was het op.

Dave was een van de drijvende krachten in zijn team en zijn gemis werd steeds meer voelbaar en zal dat nog lang blijven. Veel waardering gaat uit naar zijn vrouw Annelies, voor de indrukwekkende manier waarop zij wekelijks verslag deed van de situatie. Wij wensen Annelies, Marco en Dennis alle sterkte toe.



## Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Systems & Technology. Expertise is ook te vinden op FortisNet IST Nederland.

Redactieadres:  
postbus 2531, 3500 GM Utrecht  
huispost U01.14.20  
telefoon 030-2262524  
mobiel 06-51114977

Redactie: Nico Spilt

Tekeningen: Alex Blomsma

Ontwerp en opmaak:  
George Janmaat (Fortis Text & Design)

Kopij ontvangen wij het liefst elektronisch via Loket Communicatie IST (loket.communicatie.ist@nl.fortis.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor FortisNet worden doorgegeven.