

Expertise



nummer 49, juni 2008

Klik op titel om direct naar de pagina te gaan

In dit nummer:

1. Op bezoek bij Von Essen Bank
7. Automatiseringscommissie FBN (2 april en 21 mei 2008)
10. Meten is weten: energiebesparing bij Fortis
12. User Support Centre: dienstverlening geconcentreerd in Woerden
13. Jong talent bij IST: interview met Ivo Carton
15. Conversie FTI-GUI naar Windows een feit
16. Prime Brokerage is live
17. Update Rational Suite
17. Toegang datacentre & testruimte Woerden
18. Consolidatie mainframe-activiteiten: FixIT-project IM1 afgesloten
19. Test automation tool HP/Mercury QTP
20. Eerste Management Forum voor TOPS NL en ABN AMRO Fortis Services
21. Personalia; colofon

Fortis is voor de meeste Duitsers nog een horloge uit Zwitserland

Op bezoek bij Von Essen Bank

Von Essen Bank is in 2006 overgenomen door Fortis.

Deze acquisitie had alles te maken met de groeistrategie van Fortis, die erop gericht is dat 30% van de winst buiten de Benelux gerealiseerd moet worden.

Nu is Duitsland wat dat betreft een moeilijke markt. Het is niet mogelijk om daar in één klap een marktaandeel te verwerven door een grote bank over te nemen, omdat er geen grote banken zijn. Er zijn honderden kleine banken, die voornamelijk lokaal opereren. Zelfs de grootste bank, de Deutsche Bank, heeft een marktaandeel van slechts 5 of 6%.



Het hoofdkantoor van Von Essen K.G.

Ook Von Essen Bank is van oorsprong een lokaal opererende bank, gericht op consumentenkredieten, met het hoofdkantoor in Essen en nevenvestigingen in Berlijn, Stuttgart en Braunschweig. Daarnaast werkt men veel met tussenpersonen. Via internet was de bank vrijwel niet actief: er was alleen een site met statische content.

Na de overname door Fortis is het businessmodel drastisch veranderd. Het internetkanaal werd veel belangrijker. Helemaal nieuw was het concept van de Credit4me Shop: kleine kantoren op plaatsen waar veel winkelend publiek komt en waar mensen snel aan een persoonlijke lening geholpen kunnen worden.

Deze gewijzigde opzet heeft nogal wat gevraagd van de organisatie van Von Essen Bank, in het bijzonder op IT-gebied. Verschillende Nederlandse collega's hebben hier een belangrijke rol bij gespeeld, of zijn nog steeds actief in Duitsland.

Om te beginnen **Kees Heijnen**, die bij Von Essen Bank verantwoordelijk is voor de IT, voor Operations en voor Facility. Verder spraken we met **Hap Be**, die in de beginfase een belangrijke rol heeft gespeeld bij het opzetten van de applicatiearchitectuur, en met **Jeroen Papenhuijzen**, die zich heeft beziggehouden met het opzetten van een Contact Centre en met het inrichten van een Document Management System. Tijdens onze bezoek aan Essen spraken we ook met **Achim Grögeder**, hoofd van de IT-afdeling van Von Essen Bank.

Kees Heijnen

Kees Heijnen: "Eind 2005 werd ik door Peter Heijt (bestuursvoorzitter van Fortis Consumer Finance Germany) benaderd met de vraag of ik zin had om mee naar Duitsland te gaan om



Kees Heijnen wijst aan waar Essen ligt. Op de kaart wordt net bijna honderd rode vlaggetjes aangegeven waar de credit shops zich bevinden.

daar wat op te bouwen. Op 1 april 2006 ben ik hier begonnen. Ik moest natuurlijk eerst mijn Duits ophalen; zeker als je hier leiding moet geven is het noodzakelijk dat je Duits kunt spreken. Ik ben dus bij 'de nonnen' geweest. Meteen daarna had ik mijn vuurdoop: tijdens een bijeenkomst voor het personeel van Von Essen Bank kreeg ik een microfoon onder mijn neus om te vertellen wat Fortis van plan was."

"Ik ben hier verantwoordelijk voor zowel de IT-infrastructuur en de systeemontwikkeling, als voor Operations en Facility. Een heel breed terrein; van de 750 mensen die hier nu werken vallen er 350 onder mij. Toen ik hier kwam werkten er in totaal 450 mensen. De groei is vooral te verklaren uit de credit shops die we hebben geopend."

"Via deze shops worden kredietproducten verkocht. Dit zijn geen branches zoals we die in Nederland kennen. De shops zijn vrij klein, ongeveer 100 vierkante meter, en zijn geopend van 10 uur 's ochtends tot 20 uur 's avonds, van maandag tot en met zaterdag. Er werken altijd twee personen, dus per shop zijn ongeveer 4 fte's nodig. De shops bevinden zich voornamelijk in winkelcentra, waar veel potentiële klanten komen. Daar zijn hele analyses van gemaakt: moet je aan de linker- of de rechterkant van de straat zitten, wel of niet in de zon, want je bent heel erg afhankelijk van het publiek dat voorbij komt."

"Er zijn nu bijna honderd shops. Een paar hebben we er inmiddels verplaatst omdat die minder goed liepen. In de beginperiode werden er een of twee shops per week geopend. Dat betekende geschikte locaties zoeken, verbouwingen regelen, personeel werven en opleiden, de lokale marketing verzorgen, en natuurlijk de IT-infrastructuur regelen. De bedoeling was dat er dit jaar 135 shops zouden zijn, maar we zitten op dit moment in een krimpende markt, waarin de concurrentie flink aantrekt. Daarom is besloten om eerst te stabiliseren en een aantal kwaliteitsslagen te maken om de verkoopresultaten omhoog te krijgen."

"Het terrein waar ik verantwoordelijk voor ben – IT, Operations en Facility – loopt goed. Zo is bij Operations de productiviteit sterk verbeterd: in het eerste jaar met 37%, in het tweede jaar met 22%. Alle binnenkomende post wordt gescand en wordt elektronisch beschikbaar gesteld. Met dat project houdt Jeroen Papenhuijzen zich bezig."

"De grootste uitdaging lag aan de IT-kant. Toen ik hier kwam stond er één tweedehands AS/400. De uitwijk was niet geregeld: één keer per 24 uur een tape-backup en dat was het. Ook in het applicatielandschap hebben we veel veranderd om de performance op orde te krijgen. De omvang van Duitsland is een van de dingen waar je rekening mee moet houden. Er wonen hier 80 miljoen mensen. Als je op tv je webadres laat zien, heb je de kans dat er een enorme load op je afkomt en dat is natuurlijk prima, maar je infrastructuur moet er wel op ingericht zijn."

“Philippe Givron heeft ons vanuit zijn vorige rol goed ondersteund met kennis en resources, en door support te leveren in de persoon van Danielle Coursol, zijn MT-lid verantwoordelijk voor IT buiten de Benelux. Daarnaast heeft Hap Be heel veel werk voor ons gedaan, samen met Ben Sluis. Tijdens de configuratie van onze nieuwe iSeries hebben ook veel steun gehad van René van der Gracht. Momenteel is een team van Patrick Lootens van Lean Solutions hier voor het optimaliseren van onze processen en procedures in Operations. En nog steeds worden we volop ondersteund vanuit TOPS, het is echt Act as One.”

“We houden ons zoveel mogelijk aan de governance, de configuraties en de standaards die binnen Fortis voorhanden zijn. Niet alleen op IT-vlak maar ook op projectvlak. De project governance hebben we gewoon gekopieerd van IST en in het Duits laten vertalen. Ik heb hier ook een stuurgroep Projecten opgericht, met dit verschil dat we hier ook de BIM aan tafel hebben zitten. Business en IT zijn hier geïntegreerd. Dat kan ook bij een klein bedrijf: je kunt hier een hoge snelheid ontwikkelen en veel produceren in korte tijd.”

“Von Essen Bank biedt allerlei retail-producten aan, maar heeft zich geconcentreerd op kredietverlening. Daarnaast doen we ook hypotheek en credit cards. Onlangs hebben we spaarrekeningen gelanceerd, om ervoor te zorgen dat we meer geld aantrekken. Duitsland is overbanked: het heeft de meeste bankfilialen per hoofd van de bevolking. Er is nog weinig geconsolideerd.”

“De naamsbekendheid van Fortis binnen Duitsland is erg laag. Daar zou op corporate niveau misschien meer aan gedaan kunnen worden, met een marketing-campagne. Als je hier op straat mensen vraagt of ze de naam Fortis kennen, dan denken ze meestal dat het om een Zwitsers horlogemerkt gaat.”

(www.fortis-watch.com)

“Toen ik als expat aan de slag ging had ik het romantische beeld van collega's die op de Cariben of Aruba hebben gewerkt. Maar Duitsland is (gelukkig) wel even wat anders; de mentaliteit hier is vroeg beginnen, hard werken en hoge kwaliteit leveren. Dat heeft ook te maken met het Duitse onderwijs, dat 3 of 4 jaar langer duurt dan in andere West-Europese landen. Je moet hier eerst het ambacht goed leren voordat je echt gaat beginnen, net zoals bij de gilden vroeger. Hier werken veel jonge mensen, die allemaal vanuit een langdurige stage (Ausbildung) van drie jaar zijn begonnen.”

“Werken in het buitenland is een ervaring die ik veel mensen kan aanbevelen. Het offer dat ik breng is wel dat ik het gevoel heb dat ik 24 uur per dag werk, waarbij ik tussendoor nog even slaap en eet. Ik woon hier in Essen maar een paar minuten van mijn werk, dus ik begin vroeg en ga lang door, want er zit 's avonds niemand op me te wachten. Alleen in het weekend ben ik bij mijn gezin in Nederland. Het is wel een

zware dobber om de juiste balans tussen privé en werk te behouden.”

“Mijn taak hier zit er zo langzamerhand op. De IT staat stevig op zijn benen, bij Operations hebben we een behoorlijke optimalisatieslag gemaakt, en in Facility staat nu een Duitse organisatie. Ik ben hier met veel plezier aan de gang gegaan. Het is een enorme verrijking voor jezelf om een keer in het buitenland te werken. Maar mijn toekomst ligt in Nederland.”

Hap Be

Hap Be: “Von Essen Bank is in 2006 overgenomen door Fortis. Dat was een vrij kleine bank, een lokale speler die zich



Hap Be, Enterprise Architect binnen TOPS Group Services

voornamelijk bezighield met persoonlijke leningen. Behalve het hoofdkantoor in Essen waren er vier branches: kantoren waar klanten langs konden komen. Verder werkte men veel via tussenpersonen. Via internet was men niet actief: er was alleen een website met statische content.”

“In opdracht van Fortis is het businessmodel drastisch veranderd. Het internetkanaal werd veel belangrijker. Helemaal vernieuwend was het concept van de Credit4me Shop, waarvan er in snel tempo meer dan 100 zouden moeten komen. Op verzoek van Kees Heijnen heb ik de IT-architectuur van Von Essen Bank in kaart gebracht, om vervolgens te komen tot een stappenplan hoe we de systemen – zowel de infrastructuur als de applicaties – geschikt konden maken voor de enorme groei-doelstellingen.”

“Als vroeger de systemen niet beschikbaar waren, dan had een groep medewerkers daar last van, maar voor de klanten

was het niet echt zichtbaar. Maar als we nu uit de lucht zijn moeten we shops sluiten. Dus daar moest vanuit de architectuur naar gekeken worden. In de architectuurplaat heb ik aangegeven waar de knelpunten zitten voor de schaalbaarheid, de groei en de performance. Al die knelpunten hebben we opgepakt in een IT Continuity-programma. Verder is de applicatielandschap uitgebreid met nieuwe broker kanalen via het internet. Daarmee kregen we weer extra uitdagingen op het gebied van web security.”

“Mijn rol vanuit Group Services was tweeledig. Natuurlijk moest ik meedenken over het garanderen van de schaalbaarheid en over de continuïteit van de operatie. Aan de andere kant moesten we wel de juiste investeringen doen, dus geen dingen kiezen die niet matchen met de strategie van Fortis IST. Toen ik begon was er maar één datacentre. Het kernplatform waarop men opereert is iSeries. Als daar iets mis was, waren we een tijd out of business. Daarom hebben we een tweede datacentre opgezet. We kunnen de load ook over die twee datacentres spreiden.”

“Begin 2007, toen we nog bezig waren met de vervanging van systemen en het optimaliseren van de applicaties en de infrastructuur, werd vanuit marketing besloten om een tv-campagne te lanceren. Het doel was om de verkoopopbrengsten via internet omhoog te schroeven. Zo'n tv-campagne brengt weer andere uitdagingen met zich mee, want dit levert enorme pieken op: 80% van het dataverkeer wordt gegenereerd binnen de eerste vijf minuten na de uitzending van een tv-spot. Daarom hebben we in een paar weken tijd een server farm neergezet gebaseerd op blade server-technologie, met load balancers ervoor. Daarbij hebben we nauw samengewerkt met de netwerkdienst van Fortis Bank.”

“Bij Von Essen Bank heeft men een kleine IT-afdeling. Iedereen kent elkaar, het is heel informeel georganiseerd. In het verleden ontwikkelde men alle applicaties zelf in RPG. Alle systemen – creditscoring, risk management, contractadministratie – hebben ze zelf ontwikkeld. Begin 2005 is men begonnen met de migratie naar een standaardpakket, maar dat traject is stilgelegd toen Fortis in beeld kwam, in afwachting van de ontwikkelingen bij Consumer Finance.”

“Ik had verwacht dat men bij Von Essen Bank sceptisch zou zijn: wie halen we nu in huis? Maar dat was helemaal niet zo. Meteen toen ik binnenkwam was men samenwerkingsgericht. Men was heel open en gemotiveerd om onderdeel te worden van Fortis. Een van de redenen was dat men een kleine speler was, er waren bijna geen budgetten om in nieuwe zaken te investeren. Dankzij de groei-doelstellingen van Fortis was hier opeens wel geld voor beschikbaar.”

“Ik heb bij Von Essen Bank samengewerkt met bijzonder gemotiveerde mensen, waaronder Holger Möller, hun IT-architect. Ook hebben vele collega's van Fortis IST voortreffelijk werk geleverd om onze architectuurvisie te realiseren. Collega's zoals Ben Sluis, René van der Gracht, Willem van den



Jeroen Papenhuijzen tussen twee van zijn Duitse collega's: Michail Gor en Marco Bürger.

Brink, Frans Streur, Roland Mees, Elena Bonastre, Gert Faber en Xavier Neerdaels hebben zeker naast alle Von Essen IT-collega's The Extra Mile geleverd om dit te realiseren.”

“Ik heb het als een voorrecht ervaren om deel te mogen nemen aan de groei van Von Essen Bank. Inmiddels heb ik mijn activiteiten overgedragen en ben ik met andere uitdagingen (ABN AMRO) binnen Group Services bezig.”

Jeroen Papenhuijzen

“Ik ben hier in mei 2006 begonnen. In het begin heb ik me beziggehouden met het opzetten van een Contact Centre. We hebben gezocht naar een partij die een systeem voor ons kon bouwen. Tegelijk moesten we alles op procesgebied en systeemgebied inregelen. Er was nog niets. We zaten in een pand dat nog niet was ingericht; er was zelfs geen koffiemachine. We hebben het Contact Centre letterlijk vanaf de grond opgebouwd.”

“Vervolgens ben ik me bezig gaan houden met Document Management. Binnen Operations gaat ontzettend veel papier om. In alle vestigingen staan enorme archiefkasten. Er wordt in Duitsland veel geschreven en bewaard; de hypotheekakte van een huis of boot bestaat uit een doos vol papier.”

“Ook het Document Management Systeem (DMS) hebben we vanaf de basis opgebouwd. We hebben eerst de processen geïnventariseerd. Daarna hebben we gezocht naar een geschikte oplossing voor verwerken van de binnenkomende post, het scannen, het indexeren van documenten en de uiteindelijke bewerking in het DMS-systeem. We gebruiken hiervoor Documentum, een systeem dat door Fortis als standaardplatform is gekozen.”

“Het proces hebben we uitbesteed aan Bertelsmann in Schortens, bij Wilhelmshaven. Daar komt de post binnen. Die wordt gesorteerd, gescand, geïndexeerd en door Documentum via een beveiligde verbinding automatisch naar de verschillende vestigingen en afdelingen verzonden. Dat gaat zoveel mogelijk automatisch, maar er blijft altijd handwerk bestaan, bijvoorbeeld als iemand een klasje opstuurt.”

Met DMS realiseren we meer kwaliteit en efficiency. Voor Von Essen Bank is niet alleen het digitaal bewerken van de post nieuw, maar ook dat het hele proces gevolgd wordt via een workflowsysteem. Daarom hebben we de medewerkers er van begin af aan bij betrokken. We hebben eerst een pilot gedaan om alles te testen en te optimaliseren. We zijn nu bezig met de verdere implementatie.”

“Het zal zeker even duren voordat het proces helemaal is ingebed in de organisatie. Je moet bedenken dat men hier tientallen jaren alleen een AS/400-systeem heeft gehad, met zwarte beeldschermen met groene letters. Daar staat nu ineens een modern beeldscherm naast.”

“Binnenkort ga ik weer terug naar Nederland. Het is ontzettend leuk om zo'n stap een keer te doen, zeker voor je eigen ontwikkeling. De samenwerking met de Duitse collega's bevalt heel goed. Men is hier wel wat formeler: het is vaker Herr Papenhuijzen, ook bij collega's. Ook is men wat behoudener en punctueler dan Nederlanders, terwijl wij iets meer durf hebben en meer gewend zijn om projectmatig te werken. Ik denk dat dat een goede combinatie is.”

“Ik heb hier twee jaar gewoond, alleen in het weekend was ik thuis. Dus mijn vrouw zal blij zijn als ik weer terug ben. Hoop ik!”



Achim Grögeder, hoofd IT van Fortis Consumer Finance Germany

Achim Grögeder

“Ik ben hoofd van de IT van Fortis Consumer Finance Germany. Naast alle projecten die we hebben gedaan hebben we altijd een belangrijk doel voor ogen gehad: de business draaiende houden. De continuïteit van de business, of in mijn geval de IT, is mijn belangrijkste taak.”

“Toen ik bij Fortis kwam, in mei 2007, waren hier drie aparte IT-afdelingen. Ik heb daar één organisatie van gemaakt met drie basisfuncties: Planning, Development en Productie. De belangrijkste taken van Planning zijn natuurlijk de IT-strategie, de IT Governance, Budget Control, Performance Management, Enterprise Architecture, en het Project Office.”

“Binnen Development onderscheiden we drie taakgebieden. Ten eerste systeemontwikkeling zelf, zowel op ons basisplatform iSeries als het aanpassen van standaardsoftware in

samenwerking met externe partijen. De tweede taak is IT Project Management, de derde taak is Quality Assurance.”

“Binnen Productie houden we ons bezig met bekende zaken als het data centre en het netwerk. We hebben ook een Helpdesk, die zorgt voor de installatie van software op de desktops en voor de documentatie. Daarnaast zijn er zaken als Asset Management, License Management, Content Management, User Management, en niet te vergeten Security Management.”

“We zijn nu ook bezig met het introduceren van verschillende processen. Denk daarbij aan ITIL-processen zoals Incident Management, Problem Management, SLA Management, Configuration Management. Bij Development zijn we bezig met Rational Unified Process, wat bij Fortis de standaard is.

Daarnaast zijn we bezig met het invoeren van Project Management-standaards (Prince2) en met Quality Assurance-standaards (Tmap, samen met onze partner Sogeti).”

“Een erg belangrijk onderwerp is de verbetering van de security. Wij conformeren ons aan de Information Security Policy van Fortis. We zijn nu bezig met een benchmark, een penetration test waarbij wordt gekeken wat er goed is en wat minder goed. Natuurlijk zijn de dingen die minder goed zijn het belangrijkste!”

“We zijn voortdurend bezig met het verbeteren van onze performance en van onze kwaliteit. Daarbij conformeren we ons zoveel mogelijk aan de processen en standaards van Fortis. De kennis en ervaring van onze collega's op groepsniveau is enorm groot. Ik vind het heel plezierig om met

mensen als Hap Be en Ben Sluis van gedachten te wisselen en om gebruik te maken van hun ervaring.”

“In mijn afdeling werken ongeveer 40 mensen. Onze mensen zijn erg gemotiveerd, ze zijn erg enthousiast om nieuwe dingen op te pakken. En dat is het belangrijkste. Aan processen en kwaliteitsstandaards heb je weinig als je geen gemotiveerde mensen hebt. A fool with a tool is still a fool.”



Bij Von Essen Bank werk men van oudsher met AS/400 (iSeries). Inmiddels hebben veel medewerkers een modern werkstation op hun bureau staan. Deze werkplekken zijn gebaseerd op thin client technologie. Het zijn geen pc's maar werkstations met een Linux-kernel, zonder harde schijf. Nieuwe software hoeft alleen op de servers te worden geïnstalleerd. Deze technologie wordt ook toegepast in de credit shops, zodat daar maar weinig IT-investeringen nodig zijn: een paar goedkope werkstations die via Citrix Metaframe communiceren met het data centre.

Tekst en foto's Nico Spijt

Automatiseringscommissie FBN

door *Martin de Borst*, secretaris AC FBN

Automatiseringscommissie
2 april 2008

Verbeterprogramma Security Management & Monitoring

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Sleper een samenvatting van de status van de implementatie van het business framework. Gezien de ontwikkelingen van de integratie ABN AMRO is al afgesproken dat de focus primair op de kritische onderdelen moet liggen, vooral die applicaties die deel uit maken van targetsituatie. Verder zal regelmatig de voortgang worden afgestemd op de actuele ontwikkelingen.

Aan de hand van een presentatie ging Martin de Borst in op de bevindingen uit het onderzoek naar de mogelijkheden van het structureel opleveren van hanteerbare autorisatie-overzichten. Ook hier geldt als uitgangspunt dat de prioriteit moet liggen bij de kritische applicaties, het groei-scenario en de quick wins.

Local Information Security Officer

Vanuit ISRM is de vraag gesteld wie de rol van Local Information Security Officer (LISO) vervult voor FBN. Kijkend naar de verantwoordelijkheden en de taken is er veel overlap met de huidige activiteiten van Loek Sleper in het kader van het Verbeterprogramma Security Management & Monitoring. Aangezien de verantwoordelijkheid voor Information Security door FCRM is overgedragen aan ISRM, wordt daarmee tevens een aansluiting gekregen met de toewijzing van de LISO-rol voor FBB (ISRM/Yvan Pirenne). Punt van aandacht daarbij is wel de operationele taak rond security incidents. Vanuit de AC wordt voorgesteld Loek Sleper de rol van LISO voor FBN toe te wijzen.

Update BPMP

Aan de hand van een presentatie gaven Els Smits en Marcel Kos een samenvatting van wat de afgelopen periode is bereikt en de plannen voor de komende periode. Gezien de ontwikkelingen rond de integratie met ABN AMRO wordt afgesproken om niet de focus te leggen op het inbedden van het global BPM Platform, maar op de ontwikkelingen in Nederland.

Cityplan

De dashboardrapportage maart 2008, voorsnog tevens de laatste, werd door John Pruim toegelicht. De volgende punten kwamen ter sprake:

- De AC deelt het standpunt van RB dat voldaan moet

zijn aan haar eisen voordat een GO wordt gegeven voor de implementatie van Saving Funds.

- SSC en RB bereiden een gezamenlijk verzoek voor aan IST om aan te geven op welke wijze de steeds terugkerende performance-problemen worden aangepakt.
- De aanbevelingen worden als uiterst waardevol gezien. Het tijdig zorgdragen voor een adequate end-to-end testomgeving moet hier nog aan worden toegevoegd.
- De unanieme mening is dat deze aanbevelingen toegepast moeten worden in het integratietraject ABN AMRO. Een aangepaste versie van de dashboardrapportage speelt daarbij een cruciale rol, ook voor de FBEB, evenals de capaciteit om een en ander te operationaliseren. Snelheid is daarbij een noodzaak om tijdig mee te kunnen lopen met de besluitvorming rond de governance.
- Het LDO wordt decharge verleend onder dankzegging voor de uitstekende wijze waarop het zijn taken heeft volbracht.

Transformation ABN AMRO

Ten aanzien van de workload komen de volgende vragen naar voren: heeft de business de workload bevestigd; zijn de noodzakelijke IST-resources beschikbaar; heeft de business voldoende capaciteit. Vastgesteld wordt dat er weliswaar nog enkele knelpunten zijn, maar daar wordt naar gekeken, ook in relatie tot de noodzakelijke business as usual-activiteiten. Het beeld is dat het tekort vooral aan de ABN AMRO-zijde ligt.

Ten aanzien van de projectorganisatie rond de fold-in wordt gemeld dat de DSC's het feitelijke werk doen voor zowel de in- als de uit-conversie, tot en met de integratietest. Onder leiding van het Fold-in programma starten daarna de dress rehearsals. Maandelijks heeft het fold-in programma overleg met de DSC's ten behoeve van het samenstellen van het e-2-e draaiboek dat getest wordt met alle betrokkenen tijdens de dress rehearsals.

Aandacht wordt gevraagd voor de problematiek rond de migratie van de beleggersgiroklanten van ASR-bank. Naar een mogelijke oplossing vindt nader onderzoek plaats.

MQ Security

Verschillende uitleg van en verwachtingen rond het begrip MQ Security zijn de reden om aanleiding, problemen en ontwikkelingen gemeenschappelijk te maken. Aan de hand van een presentatie gaf Martin de Borst een samenvatting. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Zeker gezien het feit dat, in het kader van de integratie, AMIS onderdeel uitmaakt van de target-architectuur, is actie noodzakelijk.
- Bij het vaststellen van de noodzakelijke acties is het van

belang de effecten van de combinatie van maatregelen in het oog te houden.

- Nader overleg met IT Middleware and Enterprise Application Integration en AMIS gaat plaatsvinden, daarna afstemming met FAS. (In het kader van de integratie ABN AMRO is dit een lopende activiteit binnen het project AMIS.)

Statusrapportage AC

Retail Banking

Er is een doorstart gemaakt met het project X~~4~~ (= target). Het verbeteren van de VMCC infrastructuur is bijna afgerond.

Private Banking

De fold-in ABN AMRO levert een aantal functionele gaps op voor de effectendienstverlening aan Private-klanten. Er is echter beperkt budget beschikbaar voor de oplossing daarvan. De vraag komt naar voren of overwogen is het gebruik van FB Effect voor Private Banking voorlopig te continueren. De capaciteitsproblemen zullen echter worden opgevangen door de uitrol van een Triple A-oplossing, in combinatie met een aantal handmatige work-arounds.

Group Resources/Operations

ACC

Het project OnDemand is afgerond.

ICO

Vanuit DirektBank zijn aanpassingen noodzakelijk om te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving.

RISK

CRM

De centrale banken hebben goedkeuring verleend voor de gehanteerde modellen; wel is hier een groot aantal eisen aan verbonden.

Automatiseringscommissie
21 mei 2008

Frans van der Horst, sinds 1 mei als COO lid van de RvB FBN neemt vanaf heden het voorzitterschap van de AC FBN op zich.

Integratie ABN AMRO

Ontwikkelingen en stand van zaken

Er zijn nog niet veel resultaten geboekt t.a.v. de gewenste scope-reductie, wel zijn een aantal activiteiten in een andere categorie terechtgekomen. Consequentie is dat de kosten nog steeds hoger zijn dan de target. Op beperkte schaal zijn er nog discussies over BUA-activiteiten.

De ondernemingsraad heeft, in het kader van de adviesaanvraag, gevraagd inzicht te krijgen in zaken die de business niet meer kan doen als gevolg van het integratietraject. Voldoen aan dit verzoek is echter niet haalbaar, uitgangspunt is nu de business te laten bevestigen dat met wat nu wel wordt gedaan redelijkerwijs de business niet wordt verstoord.

Er blijken verschillende versies van de planning in omloop te zijn, die voor verwarring zorgen m.n. qua afhankelijkheid van de verschillende activiteiten. Een bevestiging van de formele status van de planning is gewenst. Voor het krijgen van inzicht in – de consequenties van – de onderlinge afhankelijkheden is de gevraagde dashboardrapportage een harde noodzaak.

Als onderdeel van de project-governance is er een afzonderlijk project ‘legal separation’ ingericht.

Het fold-in programma komt op gang, er zijn veel nuttige gesprekken gevoerd, heel veel issues en veel werk. ACBS, Mortgages en Insurance zijn de belangrijkste onderdelen waar besluitvorming vereist is. Voor Transaction Banking (Dolly) is een nieuwe studie uitgevoerd, kosten zijn omlaag gegaan.

Workload en beschikbare capaciteit

Er is nog geen volledig beeld van de noodzakelijke capaciteit vanuit IST FBN, maar er is ook nog geen enkele aanwijzing dat er grote problemen zullen komen met de bemensing van projecten vanuit IST FBN. Benadrukt wordt dat het van groot belang is dat de volledige en juiste cijfers (ook in de tijd) snel beschikbaar komen. Deze zijn noodzakelijk voor zowel de Raad van Commissarissen als de OR. Een belangrijke vraag is ook of de business de noodzakelijke capaciteit kan leveren.

Rapportages

Er wordt onduidelijkheid gesignaleerd over de door de AC gewenste rapportages en wie die aanlevert. In principe kan de rapportage van de Fold-in aangeleverd worden aan de AC, echter dan is er geen sprake van een geïntegreerde en onafhankelijke rapportage, zoals in het verleden door het LDO m.b.t. het Cityplan werd aangeleverd. Daarnaast is deze rapportage niet ingericht om de continuïteit in beeld te brengen. Gemeld wordt dat het CTIO druk doende is om een voortgangsrapportage op te bouwen die de volledige integratie afdekt.

Financials

Besproken werd een notitie van Rob van Diest. Deze gaf aanleiding tot de unanieme reactie dat er op dit gebied veel ruimte is voor verbetering.

Ten aanzien van de beschreven opmars is de mening van de AC dat de versimpeling van het proces niet mag leiden tot een grote hoeveelheid extra werk. Een pragmatische aanpak t.a.v. de doorbelasting in 2008 heeft de sterke voorkeur, namelijk doorbelasten op basis van het budget met een verrekking van eventuele verschillen. Er zal worden nagegaan of dit praktisch mogelijk is gezien de crossborder werking van CRS.

Naar aanleiding van de discussie is Rob van Diest gevraagd om een nader voorstel uit te werken.

Gebruik Sociaal Networking sites binnen Fortis

Op grond van het onderzoeksrapport en het advies van Investigations besluit de AC unaniem over te gaan tot het blokkeren van Sociaal Networking Sites met de volgende kanttekeningen:

- De blokkade moet niet gelden voor zakelijke/professionele Sites als LinkedIn
- Er moet een mogelijkheid zijn na een signaal van niet gewenste blokkade (en beoordeling daarvan op zakelijke noodzaak) de blokkade voor de betrokken site open te zetten.

Inmiddels is de OR geïnformeerd en communicatie via Fortis-Net is voorzien.

USB-sticks

Bij de RSA-sessie binnen ACC is het gebruik van USB-sticks als verhoogd risico aangemerkt. Een Fortis-breed beleid rond het gebruik van USB-sticks is gewenst. Geantwoord wordt dat er een voorstel in de maak is voor het gevraagde beleid.

Statusrapportage AC

Retail Banking

In het kader van de integratie ABN AMRO zal de VMCC-omgeving worden uitgefaseerd voor Retail Banking. Wat de opmars wordt voor de andere gebruikers (ICS en helpdesk OLB Private) is nog niet duidelijk.

Gemeld wordt dat de belangrijkste punten uit de audit rond X€lf nagenoeg zijn opgelost.

Merchant Banking

Global Markets/Securities Financing

In de 'letter to the board' zet KPMG vraagtekens bij de technische infrastructuur zoals deze op dit moment voor GSFG aanwezig is. Prioriteit wordt gevraagd voor de aanpak van de verbetering, welke een noodzaak is, mede gezien de grote volumes van de transacties.

Group Resources/Operations

ACC

Besloten is de verantwoordelijkheid voor Sirius/Cashmanagement over te dragen aan Merchant Bank. ACC blijft resources leveren.

Bij de vaststelling van de oplossing voor MM4W aan de ABN Amro zijde wordt, gezien de beperkte levensduur van MM4W, gezocht naar de goedkoopste variant.

De conversie van Foundation naar Sprint gaat rond eind juni plaatsvinden, waarna tevens de processen van Retail Banking voor de klanten van ASR Bank gaan gelden.

SEC

Saving Funds is in twee stappen positief afgerond. Performance blijft op het gewenste niveau, maar vraagt wel veel managementaandacht om het belang van een adequate monitoring bij IST onder de aandacht te blijven houden.

Group Resources

FOGAN

De aansluiting van de FBN-systemen op FORS is niet meer opportuun gezien de ontwikkelingen rond de integratie ABN AMRO.

Finance

PCA

Het project IWH-verbeteringen is inmiddels afgerond. Dit project betrof een verzameling van auditpunten, wensen van gebruikers, nader onderzoek naar regelmatige uitval van een aantal datamarts etc. In het project zijn de SLA's ge-update, autorisatieprocedures beschreven, performance (doorlooptijd) is inzichtelijk gemaakt en op een aantal punten verbeterd, upgrade van powercentre (reductie doorlooptijd 25%), redesign van de back-up etc. Er zijn t.a.v. IWH geen verdere projecten gepland.

Martin de Borst, secretaris AC FBN

Roelof Kuipers:
zuinig omspringen met natuurlijke hulpbronnen

Meten is weten

‘Het is leuk om allerlei energiebesparende maatregelen te nemen, maar als je niets vastlegt, niets méét, weet je eigenlijk niet wat je doet. Je hebt dan namelijk geen idee wat het effect van die maatregelen is. Daarom zeg ik: meten is weten.’



Het is de lijfspreuk van Roelof Kuipers. Roelof werkt als beleidsadviseur interne milieuzorg bij Facility Management Nederland. Hij is betrokken bij een groot aantal projecten die allemaal één ding gemeen hebben: energie en milieu.

Dat is niet zo gek. Roelof heeft namelijk een lange historie in de energie. Voordat hij zo'n tien jaar geleden bij Fortis begon, had hij voor verschillende energiebedrijven gewerkt. Onder meer voor de PNEM (nu Essent). Hij kwam ook wel eens bij Fortis over de vloer. Toen hem werd gevraagd of het hem niets leek om bij Fortis te komen werken, hoefde hij daar niet lang over na te denken. Het leek hem een mooie uitdaging. Hij begon bij wat toen nog Bouwzaken Utrecht heette. Een van zijn eerste klussen betrof het technisch ontwerp van de bankkantoren (verlichting, elektrische installatie, data-infrastructuur).

Zijn achtergrond in de energie kwam hem binnen Fortis goed van pas. Nog voordat CPO (de Central Purchase Organisation) dit ter hand zou gaan nemen, was hij betrokken bij de inkoop van energie. Door slimmer energie in te kopen kon in twee jaar tijd bijna één miljoen gulden bespaard worden. Inkoop van energie stond toen nog in de kinderschoenen. Inmiddels is het een van de aandachtsgebieden van CPO geworden en uitgegroeid tot een professioneel proces. Op dit vlak was hij een van de pioniers binnen Fortis.

Roelof is een man van cijfers (wat overigens niet wil zeggen dat hij geen oog voor de menselijke kant heeft!). Dus is het niet zo vreemd dat hij betrokken is bij alles wat te maken heeft met het vastleggen en monitoren van het energieverbruik. 'Je kunt pas iets aan je energieverbruik doen, als je weet wat je huidige verbruik is. En als je weet wat de besparingspotentie is'.

Hij was betrokken bij de realisatie van verschillende monitoringssystemen. Na een intensieve periode werd in 2001 het eerste systeem ('Effort') opgeleverd. Nu is men druk bezig

met de realisatie van een webbased systeem voor heel Fortis. Naar verwachting komt dit in de tweede helft van dit jaar in de lucht. Het vormt de basis voor een goed energie- en milieubeheer.

Ook speelde hij een rol bij het Meerjarenplan Energie (MJA1, voor de kenners). Het doel van zo'n plan is om binnen je organisatie efficiënter met energie om te gaan. Fortis heeft zich 'vrijwillig verplicht' om binnen tien jaar een verbetering van 25% van de energie-efficiency te realiseren. Een voorbeeld maakt dit wellicht wat duidelijker. Stel dat Fortis nu 100 kWh nodig heeft om één m² per jaar te verwarmen. Een verbetering van 25% betekent dat dit wordt teruggebracht naar 75 kWh per m² per jaar.

In de MJA 1 werd vastgelegd dat Bedrijfs Energie Plannen (BEP, weer voor de kenners) moesten worden opgesteld. In zo'n plan wordt per locatie vastgelegd hoeveel energie er bespaard zou kunnen worden. In de periode 1999-2001 werd samen met een extern ingenieursbureau voor bijna alle grotere panden een plan gemaakt. Ook voor Woerden.

De bankkantoren zijn niet allemaal stuk-voor-stuk doorgevoerd. Dat zou veel te duur worden. Op basis van een aantal representatieve bankkantoren is een specifieke aanpak voor alle kantoren opgesteld. Inmiddels wordt overigens alweer gewerkt aan het MJA3.

Roelof overdondert mij met afkortingen. Het vakgebied staat er bol van: MJA, BEP, ALARA. ALARA is illustratief voor de aanpak. Het betekent 'As Low As Reasonable Achievable'. Anders gezegd: alles wat je doet moet zinvol, concreet en haalbaar zijn. Roelof: 'Dus geen luchtflitsen'.

Al deze inspanningen zijn niet voor niets geweest. Er is een aantal mooie resultaten geboekt. Bijvoorbeeld op de Bavincklaan in Amstelveen (hier zijn Contact Centre, FCI en Directbank gevestigd). Toen er nieuwe verlichting geïnstal-

leerd moest worden is, na uitgebreid onderzoek, gekozen voor daglichtregeling met bewegingssensoren. Gezien de aard en ligging van het gebouw bleek dit de beste oplossing. In vergelijking met conventionele verlichting leverde dit een energiebesparing op van maar liefst 63%.

Bij de inrichting van het pand aan de Prins Bernhardplein in Amsterdam is van deze opgedane ervaringen gebruik gemaakt. En wat te denken van het onlangs verbouwde pand Polanerbaan 11? Ook hier zijn lichtsensoren en kranen met drukknoppen geplaatst. 'Daarnaast hebben we in Woerden nog iets heel bijzonders. Er wordt daar gebruik gemaakt van energie uit de bodem. Het systeem heet Lange Termijn Energie Opslag (LTEO) genoemd' (zie kader hieronder).

Je moet wel een doorzetter zijn in dit vak. Niet iedereen is namelijk even enthousiast over zaken als energieverbruik. En er zijn er ook die het geen zier interesseert. Althans die indruk wekken ze. Gelukkig zie je dat dit verandert. Wellicht dat de steeds grotere aandacht voor duurzaamheid

én de inspanningen binnen Fortis op dit vlak, hier een positieve rol in speelt.

Ik vraag hem wat zijn drijfveer is. 'Mijn eigen drijfveer? Misschien klinkt het wat profaan, maar ik wil de wereld niet slechter achterlaten dan ik hem heb aangetroffen. Concreet betekent dit dat je zuinig moet omspringen met alle natuurlijke hulpbronnen. Maar niet tot elke prijs, hoor! Uitgangspunt moet namelijk zijn dat mensen hun werk op een prettige manier moeten kunnen doen. Binnen de geldende ARBO-regels. Daarnaast ben ik gewoon een liefhebber van techniek. Gezien mijn achtergrond (HTS) is dat natuurlijk niet zo gek.'

Overbodig om te melden dat óók voor Roelof IT-ondersteuning onontbeerlijk is. Hij moet er niet aan denken om alle meetgegevens vast te leggen op een blocnote. Roelof: 'Je kunt wel stellen dat IT de kritische succesfactor is die dit alles mogelijk maakt'.

Bert de Groot

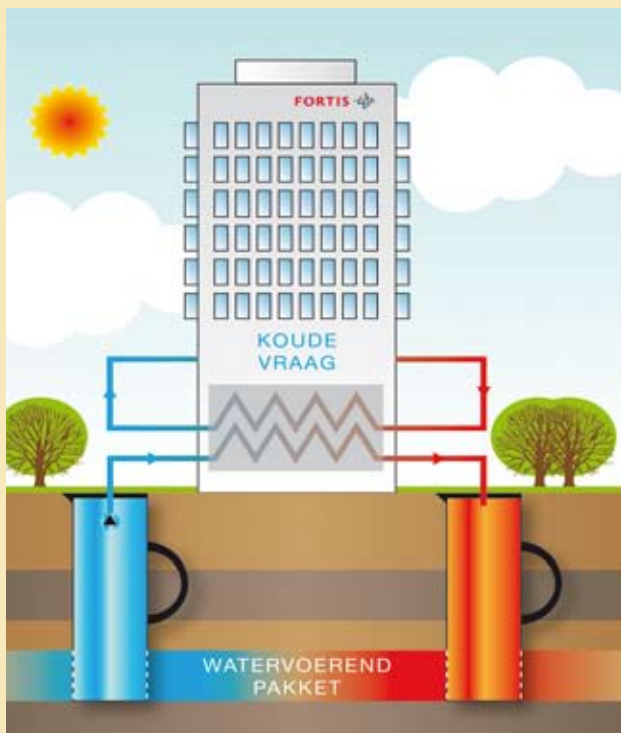
Lange Termijn Energie Opslag (LTEO)

Lange Termijn Energie Opslag is een systeem waarbij gebruik wordt gemaakt van de energie van grondwater. De bodem moet er wel geschikt voor zijn. Er moet sprake zijn van een waterhoudende laag ('aquifer' genoemd) op 50 meter diepte, die is ingeklemd tussen twee ondoordringbare grondlagen. In de aquifer worden twee leidingen geboord: één naar de koude bron en één naar de warme bron. De temperatuur van het grondwater op die diepte is 10 tot 12 graden.

In de zomer, wanneer de gebouwen gekoeld moeten worden, worden het koude water opgepompt uit de koude bron.

Via een zogeheten warmtewisselaar wordt het koude water langs de warmere lucht uit de airconditioning van het pand gehaald. De koelte van het water wordt zo overgedragen aan de lucht. Het warmere water (het is nu ongeveer 18 graden geworden) wordt vervolgens in de warme bron gepompt.

In de winter volgt dat water de omgekeerde route. Dan heeft het gebouw behoefte aan warmte. Het warmere water geeft zijn warmte via de warmtewisselaar af aan de lucht uit de airconditioning. Hierna heeft het water weer een temperatuur van 10 tot 12 graden en wordt het weer in de koude bron gepompt.



Dienstverlening geconcentreerd in Woerden

User Support Centre

De Helpdesk IT gaat sinds enige tijd door het leven als User Support Centre.

De dienstverlening zal in de loop van dit jaar worden geconcentreerd in Woerden. We spraken hierover met Ronja Vermeulen en Raymond Ros (de twee teamleiders) en Wouter van der Velden (manager User Support).



Raymond Ros, Ronja Vermeulen, Wouter van der Velden

Raymond: “We kennen nu locatieteams in Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Woerden. Deze verzorgen de ondersteuning van de gebruikers ter plaatse. In het kader van FixIT is besloten om de dienstverlening te concentreren in Woerden. Als we naar de toekomst kijken heeft dat een aantal voordelen. Er komt een nieuw proces met nieuwe tooling (HP Open View), er komt een nieuwe telefooncentrale. Dat zijn allemaal zaken die we makkelijker kunnen oppakken wanneer we bij elkaar zitten.”

“De planning was dat we aan het eind van dit jaar zouden gaan centraliseren, maar we hebben geprobeerd of we eerder van deze voordelen konden gaan profiteren. Dat is gelukt. Sinds eind april zit User Support bij elkaar op Polanerbaan 3, op de vierde etage. De andere onderdelen van de locatieteams, namelijk Wintel, iMac en Telefonie, blijven voorlopig nog op de locaties waar ze nu zitten. Maar op termijn worden ook die gecentraliseerd. Dan worden alle klanten vanuit één punt ondersteund.”

Is dat geen terugkeer naar de situatie van een aantal jaren geleden? Toen is er juist bewust voor gekozen om de dienstverlening dicht bij de klant te organiseren.

Ronja: “Het verschil is dat we toen een Nederlandse organisatie waren. Inmiddels zijn we een globale organisatie geworden. Het is de bedoeling dat we in alle landen dezelfde werkwijze gaan hanteren, zowel bij de bank als de verzekeraar. Vanuit dat oogpunt is besloten om in Nederland alles in Woerden te centraliseren.”

Raymond: “Voor de klanten verandert er niet zoveel. Ze bellen het nummer dat ze gewend zijn, alleen komen ze niet meer bij iemand van hun eigen locatie terecht maar bij iemand in Woerden. Maar dat is geen vermindering van de dienstverlening, want we kunnen de klanten goed blijven ondersteunen, dankzij tools om pc's op afstand over te nemen.”

“Bij de verzekeraar werkt men al op deze manier. Daar kent men geen locatieteams. De klanttevredenheid is hoog. En ook binnen de bank kennen we het al: de Retailkantoren worden

telefonisch geholpen. Als het nodig is, bijvoorbeeld bij een hardware-defect, kunnen we er altijd iemand naartoe sturen.”

Ronja: “Voor onze mensen verandert er natuurlijk wel wat. Ze moeten verhuizen naar Woerden en ze zullen zich meer moeten specialiseren. Bij de locatieteams moest iedereen in principe alles kunnen. Maar ook daar zag je al dat mensen meestal een voorkeur hebben voor bepaalde werkzaamheden. Daar hebben we natuurlijk heel duidelijk rekening mee gehouden.”

Wouter: “Het is mijn opdracht om er één afdeling van te maken, en om samen met mijn Belgische en Luxemburgse collega's de dienstverlening te optimaliseren. Er gaat veel veranderen: er komen andere processen, mensen moeten verhuizen en krijgen nieuwe collega's. Het zal ook even wennen zijn hoe vanuit onze eerstelijns-ondersteuning de communicatie met onze tweede lijn zal worden.”

“We gaan in elk geval geen dingen radicaal veranderen. We zijn voor IT het eerste contact met de klant. Voor de klant mogen de veranderingen alleen positieve gevolgen hebben.”

Nico Spilt

Bij User Support werken bijna 50 mensen. Er zijn twee teamleiders: Ronja Vermeulen geeft leiding aan het verzekeringsteam en het GEA-team, terwijl Raymond Ros het bankteam onder zijn hoede heeft. Wouter van der Velden geeft als manager leiding aan het User Support Centre in Nederland.

Jong talent bij IST

Ivo Carton

Sinds de zomer van vorig jaar werken bij IST vijf trainees, die kort daarvoor 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 Expertise komen deze trainees aan het woord over hun ervaringen. In deze tweede aflevering is het de beurt aan Ivo Carton.



Ivo Carton: “Ik ben afgestudeerd in informatica en economie aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. Mijn interesse is breed: van het sleutelen aan pc’s tot aan het maken van economische modellen. Aan het eind van mijn studie ben ik gaan solliciteren. Ik heb gekeken naar een aantal financiële instellingen en een aantal consultants. Financiële instellingen leken me het interessantst, zowel het werk als de branche. Het gaat om geld; dat was er vroeger en dat zal er in de toekomst ook nog wel zijn.”

“Binnen die branche ben ik op zoek gegaan naar het meest ideale programma. Ik zocht iets waarin ik me kon blijven ontwikkelen. Het jongtalentprogramma van Fortis in combinatie met Procam leek me het beste. Dat programma heeft veel te bieden: ik zie heel veel van IT en IS, maar ook kom ik in aanraking met bankspecifieke producten. Dat maakt het leuk. Tot nog toe heb ik hier geen spijt van.”

“Mijn eerste klus was in de rol van adviseur. Daarna heb ik als architect gewerkt bij Group Services. En nu ben ik projectmanager binnen de IS-pillar van Corporate Functions. Dat is het mooie van dit programma: je krijgt te maken met compleet verschillende rollen en omgevingen, en met verschillende opdrachten. Soms werk je in een groot team, soms in een kleiner team. Soms werk je heel ad hoc, dan weer projectmatig.”

“In de toekomst wil ik nog twee andere commerciële IS-pillars zien, om een nog breder beeld te krijgen. Op basis van mijn persoonlijke ervaring kan ik dan een gedegen keuze maken. Als ik een breed beeld heb over Fortis IST, dan heeft IST ook veel aan mij.”

“Ik zit hier nu een jaar. Dat is heel snel voorbij gegaan. Het is heel interessant en ik kom veel bijzondere mensen tegen, van

heel introvert tot extravert. De werksfeer is ook overall anders: in Woerden is die heel anders dan in Rotterdam of Brussel. Die diversiteit maakt het leuk.”

“Mijn eerste project was het onderzoeken van de mogelijkheid van Open Source-operatingsystemen binnen Fortis. Ik heb met name gekeken of Linux als mogelijke toevoeging of vervanging bij IT gebruikt zou kunnen worden. Dat heb ik met een financieel-economische analyse gedaan; ik heb geprobeerd een business case te beschrijven.”

“Daarna ben ik bij Group Services betrokken geweest bij het project Helicopter View. Dat was een cross border-project met Belgische collega’s. We moesten een architectuurplaat maken op het allerhoogste niveau. Dat was in het kader van de eerste beslissingen in het AAB-traject. Heel interessant en leerzaam: ik heb op afstand alle applicaties gezien. Ik wist niet dat er zo veel applicaties waren binnen Fortis!”

“Nu ben ik projectmanager binnen IS Corporate Functions, bij Peter Aarse. Ik doe een project in het kader van Compliance & Integrity Services. Dat betreft de implementatie van een nieuwe versie van een Case Management Systeem. Daarbij doe ik alles wat nodig is om het systeem zo ver te krijgen dat het in productie is en dat de klant tevreden is. Ik word heel zelfstandig gelaten; dat vind ik ook fijn. Mijn eigen verantwoordelijkheid, mijn eigen keuzes maken, van mijn eigen fouten leren – hierdoor kan ik mezelf praktisch ontwikkelen.”

Als jong talent hebben we onze Prince2-certificaten gekregen, zowel Foundation als Practitioner. Meteen na het behalen hiervan kreeg ik deze rol als projectmanager, zodat ik delen van deze methodologie direct kon gaan toepassen. Fortis is een heel goede werkgever, alleen al om het feit dat ze iedereen support geven, van inhoudelijke cursussen zoals Prince2

tot en met managementachtige cursussen. Een unieke kans. En je kunt binnen Fortis ook nog heel veel verschillende kanten op, ook na dit programma.”

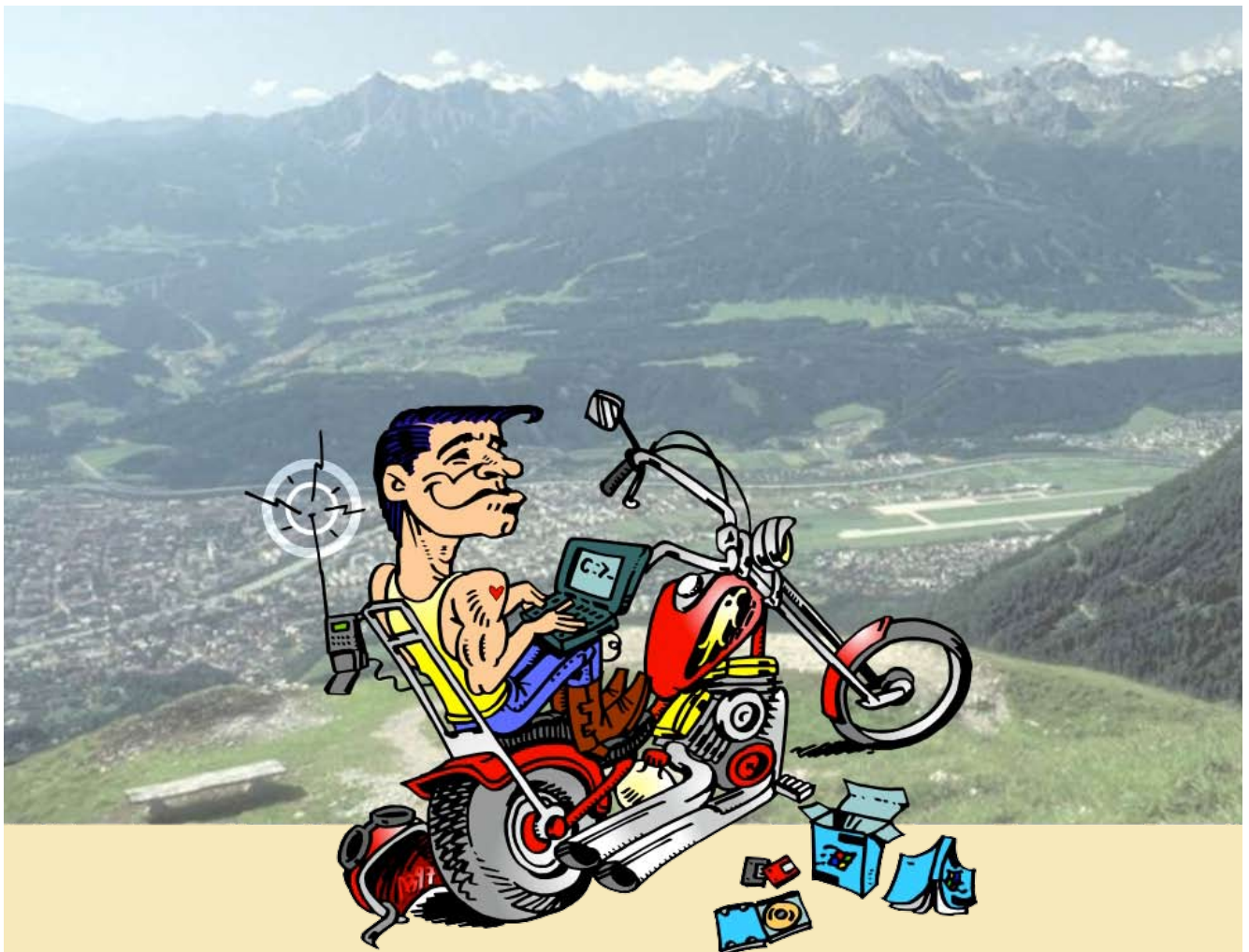
“Ik vind het het meest interessant om te opereren op het snijvlak van ICT en business: niet te technisch maar ook niet te algemeen. Dat kan in verschillende rollen en die probeer ik nu uit. Ik wil ook nog de rol van business consultant/informatie-manager proberen, dan heb ik een heel breed spectrum van functies gezien. Mijn voorkeuren beginnen zich langzaam te ontwikkelen, maar echt duidelijk is het denk ik pas over een half jaar.”

“Het sleutelen aan pc's was vroeger mijn hobby. Van daaruit is mijn interesse en studiekeuze voortgekomen. Ik ben nu heel druk met werken, maar ik ben ook een fervent levensgenieter. Ik vind het heerlijk om in het weekend op een terras te zitten

of om uit te gaan. Ter compensatie van wat er in het weekend gebeurt doe ik aan fitness. Ik vind het ideaal dat Fortis dit faciliteert, zodat je na je werk even kunt gaan sporten.”

“Ik maak me absoluut geen zorgen om de integratie met ABN AMRO. De komende tijd is zo spannend, zo dynamisch. Er gaan zoveel projecten komen en er gaan zoveel dingen veranderen. Zeker voor jonge ambitieuze mensen liggen de opdrachten voor het oprapen.”

Nico Spilt



De redactie van Expertise wenst iedereen een fijne vakantieperiode toe. Het volgende nummer verschijnt in september. Bijdragen en suggesties zijn van harte welkom; zie het colofon achterin.

Tekening Alex Blomsma

Automatische conversie van Smalltalk-code naar Java

Conversie FTI-GUI naar Windows een feit

In Expertise 15 verscheen een artikel over het migratieproject waarbij de kernsystemen van Global Custody Management (GCM) zijn omgezet van OS/2 naar Windows NT. Deze systemen worden beheerd met behulp van de FTI-Graphical User Interface (FTI-GUI). Daarmee was OS/2 nog niet geheel verdwenen uit de architectuur. Een middlewarel laag om de clientapplicatie met de database te laten communiceren draaide namelijk nog wel op OS/2.

Verder was de clientapplicatie ontwikkeld in Smalltalk, hetgeen binnen Fortis geen ontwikkelstandaard was. In 2006 begon na enige discussie dan ook een project, waarin de applicatie geconverteerd zou worden van Smalltalk naar Java en de database-interface zou worden vervangen door een modernere versie, en op een ander platform.

Uit een selectietraject kwam de Amerikaanse partij Synchrony Systems naar voren die een relatief weinig gebruikte aanpak wilde inzetten: automatische conversie van alle Smalltalk-code naar Java. Dit zal zeker bij mensen die zelf geprogrammeerd hebben enige scepsis oproepen, aangezien gegenereerde code over het algemeen niet bijzonder uitblinkt in leesbaarheid.

Dat blijkt in het geval van de methode die Synchrony Systems heeft ontwikkeld behoorlijk mee te vallen. In het voorbeeld hieronder is te zien hoe de oorspronkelijke code er uitzag, en hoe de nieuwe code eruit ziet.

Automatische conversie is een fraai streven, maar in de praktijk komt er toch wel het nodige handwerk bij kijken in de vorm van analyse vooraf en bijwerken van code achteraf.

Het meeste werk in het project is (uiteraard, zou ik haast zeggen) besteed aan het testen van de applicatie.

Alle functionaliteit moet getest worden, en dat is bij een dergelijk groot systeem geen triviale activiteit. De mogelijkheid tot generatie, in combinatie met de overerfstructuur van de code, was bij het herstellen van gevonden fouten wel een handig hulpmiddel. Indien de fout zich op meerdere plekken manifesteerde, kon vaak op een centrale plek in de Smalltalk-code een aanpassing gedaan worden, die vervolgens op alle plaatsen in de Javacode de oplossing verzorgde.

Wat ook opvalt tijdens zo'n project, en wat ook een erg belangrijke vaststelling blijft, is dat gebruikers zeer gewend, of zelfs bijna gehecht zijn aan de bestaande werkwijze. Een voorbeeld is de volgorde waarmee men door de velden van een scherm beweegt met de TAB-toets, maar ook de wijze waarop men elementen in een lijst selecteert.

Als projectleider wordt je al snel geconfronteerd met de eerste bevindingen tijdens de testfase, waarbij geconstateerd is dat de nieuwe applicatie 'tegennatuurlijk' werkt. Het eerste verschil tussen de toegepaste GUI-componenten van Smalltalk en Java is gevonden! In Smalltalk gaat het selecteren van elementen in lijsten anders dan bijvoorbeeld bij Windows, en ook in Java, gebruikelijk is. Dat betekent dus de keus tussen alle gebruikers een gewenningsproces met kans op invoerfouten te laten doorlopen, of Java zo proberen aan te passen dat het oude gedrag blijft bestaan.

Een mooi voorbeeld van perfect geslaagde conversie die toch tot bevindingen heeft geleid is het concept van een ongeordende lijst. Kenmerk van zo'n lijst is uiteraard dat de elementen erin geen ordening hebben anders dan door toeval bepaald. Bij conversie blijft er van de toevallige volgorde in Smalltalk echter niets over in Java. En als dat bij lijstjes gebeurt waaruit gebruikers kerngegevens selecteren, dan gaat er in de nieuwe versie al snel wat fout. De filosofische vraagstukken ten aanzien van het bestaan van geordende ongeordende lijsten is in het project niet bevredigend beantwoord helaas.

Dankzij inspanningen van medewerkers van Business Support, eindgebruikers en enkele IST-medewerkers is er veel testwerk verzet en is eind 2007 de applicatie geaccepteerd en in productie genomen. Tijdens het gebruik bleek dat er in sommige componenten toch nog fouten onontdekt waren gebleven, waarna er nog een testeindsprint is ingezet die ertoe heeft geleid dat de volgende versie van de applicatie na al weer geruime tijd tot volle tevredenheid draait.

*Evert Jan de Groot, IST-projectleider
FTI GUI conversion*

```

Smalltalk
<method selector="maxCodeLength">
<source><![CDATA[maxCodeLength

| maxCodeLen |
maxCodeLen := 0 .
self values do: [ :e | maxCodeLen := maxCodeLen max: e code size ] .
^maxCodeLen + 1 .

]></source>
<private>false</private>
<abstract>false</abstract>
<category>Not categorized</category>
</method>

Java
@Migrated(identifier = "instance-side/maxCodeLength", version = "ED:2006-11-07-09:25:34;TY:2006-12-12-10:31:37")
@com.sssy.smtj.annotation.HashCode(19128)
public int maxCodeLength() {
    int maxCodeLen;
    maxCodeLen = 0;
    Iterator iterator = this.values().iterator();
    while (iterator.hasNext()) {
        int t = ((DomainRecord) iterator.next()).code().length();
        maxCodeLen = maxCodeLen <= t ? t : maxCodeLen;
    }
    return maxCodeLen + 1;
}

```

Prime Brokerage is live

Prime Brokerage is live. Met programmamanager Olaf van Halm kijken we terug op een periode waarin door alle partijen hard is gewerkt aan het bereiken van dit resultaat. Sinds het vorige artikel (Expertise 46, september 2007) is de hedge fund-markt nogal veranderd. Heeft Prime Brokerage nog wel een toekomst, of liggen er juist extra uitdagingen voor Fortis?

Olaf van Halm: "Op 18 februari zijn we live gegaan met het systeem. We hebben wat vertraging opgelopen, want oorspronkelijk wilden we eind oktober live gaan. Het programma heeft 2,5 jaar gelopen, waarbij de geplande testperiode steeds korter werd. Dat blijkt in de praktijk niet te werken: wat je er van voren afhaalt krijg je er van achteren niet bij. Maar uiteindelijk is het succesvol live gegaan.

We zijn met één pilotklant live gegaan. De bedoeling is dat het aantal klanten op het systeem geleidelijk wordt uitgebreid. Vanaf juni, wanneer de derde release in productie is gegaan, zijn het systeem en de support klaar om ook grotere klanten te bedienen. Dat zijn deels hedge funds die nu al bij Fortis zitten en die geconverteerd worden naar het Prime Brokerage-platform, maar ook nieuwe klanten.

De hedge fund-markt is behoorlijk in beweging. Er zijn daardoor verschillende prime brokers in de problemen geraakt, zoals Bear Stearns. Fortis wil zich ook in die markt gaan manifesteren. Dat betekent dat Fortis goed moet kijken naar

de risico's die ze loopt bij de financiering van hedge funds, maar dat er ook goede kansen liggen. Hedge funds kijken tegenwoordig extra kritisch naar hun prime broker, of dat nog wel een betrouwbare partij is. Daarnaast is op dit moment moeilijk voor hedge funds om financiering te krijgen. Fortis heeft hierdoor goede kansen.

Er zit nu een flink aantal klanten in de pijplijn. Hierbij worden de diverse compliancy-aspecten en risico's zorgvuldig gecheckt. Verschillende klanten zitten dicht bij de implementatie. De verwachting is dat er in de komende periode elke maand een klant bijkomt op het systeem. Het gaat hierbij nog niet om grote volumes. Waar het om gaat is dat hedge funds een speciale, geïntegreerde behandeling willen hebben. Ze willen zaken doen met één partij die het hele Fortis-pakket levert; dat is de desk in Londen.

IST heeft inmiddels zijn bijdrage binnen het Prime Brokerage-programma voor het grootste deel geleverd. Het stokje is nu overgedragen aan de business. Er zijn nog wel wat dingen



Olaf van Halm (links) met een deel van zijn team.

naar boven gekomen, zoals rapportage- en portal-wijzigingen. Daar werken we de komende maanden aan.

Binnen IS hebben we een Prime Brokerage Competence Centre opgezet, waarin alle kennis is gebundeld. Het systeem bestaat uit veel losse systemen die allemaal belegd zijn bij verschillende beheerafdelingen, maar er is ook coördinatie over het geheel nodig. In het CC zitten acht mensen die de dagelijkse support leveren, en die change requests en productieproblemen afhandelen. Zij lopen ook stand-by, want het systeem is bijna voortdurend in de lucht. Het is nu nog niet helemaal 7x24 uur omdat alleen Londen er op zit, maar uiteindelijk is de bedoeling dat ook Azië en de VS op het systeem komen.

We moeten onze support heel goed inregelen. Voor bijna alle Prime Brokerage-systemen is een SLA op het hoogste serviceniveau (Class 1) afgesloten. Dat was wel een uitdaging, want binnen IST moest van alles worden veranderd om dat niveau te kunnen bieden.

Voor de toekomst verwachten we dat er steeds meer producten in het systeem worden opgenomen. Dat is de essentie van Prime Brokerage: je moet continu doorontwikkelen wil je hedge funds kunnen blijven bedienen. Dat kunnen bestaande producten zijn, maar ook nieuwe producten. Bijvoorbeeld Total Return Swaps; dat is een product dat we nog niet supportten, maar waarvoor we samen met Securities Lending bezig zijn met een vooronderzoek.

We hebben als IST een goede prestatie geleverd waarop alle betrokkenen trots mogen zijn. Vooral in 2007 is het programma zeer intensief geweest, waarin we 15 miljoen van de in totaal 25 miljoen IST-budget hebben besteed aan interne en externe projecten. Er zijn gedurende de looptijd van het programma meer dan 200 mensen bij betrokken geweest, met veel verschillende nationaliteiten, expertises en op vele locaties. En we zijn binnen ons budget gebleven. Bij de oplevering bleken we 3% te hebben overgehouden van ons oorspronkelijke budget. Dat is best aardig om te melden!"

Nico Spilt

Update Rational Suite

Op het XBow INT-domein zijn problemen geconstateerd bij de installatie van RequisitePro (onderdeel van de Rational Suite). Indien een gebruiker geautoriseerd is voor functionaliteit NLRU000007 (volledige Rational Suite) of NLRU000004 (RequisitePro only) wordt de installatie van RequisitePro niet naar behoren afgerond.

Om dit probleem te verhelpen is een bugfix in productie gebracht. Deze bug-fix wordt geïnstalleerd bij het opstarten

van een van de onderdelen van de Rational Suite via het startmenu. De totale installatie duurt (afhankelijk van uw lokatie) 25 tot 40 minuten. Gedurende deze tijd kunt u de rest van uw werkstation gewoon blijven gebruiken.

Als u nog vragen heeft over de update kunt u deze stellen via onze teammailbox FORTIS -- IT FUNCTIONAL DEVELOPMENT SUPPORT.

Toegang datacentre & testruimte Woerden

In verband met de werkzaamheden op Polanerbaan 1 geldt tot na de renovatie (juli 2008) een afwijkende procedure voor toegang tot het datacentre en de testruimte.

Testruimte

De testruimte op Polanerbaan 1 is alleen toegankelijk via de 1e etage van Polanerbaan 3. Medewerkers die geautoriseerd zijn voor de testruimte zijn ook geautoriseerd voor de schuifdeuren in de verbindingsgang tussen Polanerbaan 1 en 3. Nieuwe autorisaties voor de testruimte kunnen via physical planning aangevraagd worden.

Datacentre

A. De toegang voor geautoriseerde medewerkers (incl. goederen welke door de tourniquet kunnen) is via de eerste etage van Polanerbaan 3 en via de Control Room.

B. Goederen die niet door de tourniquet kunnen, gaan via de testruimte de zaal op. Hiervoor wordt de lift gebruikt van

Polanerbaan 3. Deze kan goederen tot 1000kg aan.

De binnenmaat van de lift bedraagt (BxHxD) 89x210x195. Om gebruik te maken van deze route is begeleiding vanuit de bewaking benodigd. Leveringen dienen 24 uur van te voren aangemeld te worden bij physical planning.

C. Als de route omschreven bij B. niet toereikend is door het formaat of gewicht van de goederen kan er in overleg met physical planning gebruik gemaakt worden van de goederen-ingang op Polanerbaan 1. Om dit mogelijk te maken wordt er een route vrij gemaakt door de bouwwerkzaamheden. Om dit mogelijk te maken dient dit twee werkdagen van te voren te voren aangemeld te worden.

Na de renovatie zal de definitieve procedure gelden. Deze zal ter vervanging van bovenstaande procedure op FortisNet IST geplaatst worden.

(Bron: Facility Management)

Consolidatie mainframe-activiteiten

FixIT-project IM1 afgesloten

De cross border-samenwerking binnen IST begint steeds meer vruchten af te werpen. Op 4 mei is een belangrijke mijlpaal bereikt met de consolidatie van de Belgische en Nederlandse mainframe-activiteiten in Brussel. Het FixIT-project IM1 werd hiermee afgesloten.



In 2005 waren er bij Fortis in de Benelux nog zeven mainframes in gebruik. Dit aantal is in enkele stappen teruggebracht tot vier. In maart 2006 werden in Brussel de mainframe-activiteiten van bank en verzekeraar geconsolideerd op één systeem. Enkele maanden later gebeurde hetzelfde in Nederland; de mainframe-activiteiten van de verzekeraar (Utrecht) werden samengevoegd met die van de bank (Woerden).

Na een voorbereiding van meer dan twee jaar volgde de laatste en moeilijkste stap: de consolidatie van het Woerdense mainframe en bijbehorende apparatuur naar Brussel. De grootste complicatie hierbij was de afstand tussen deze twee steden: meer dan 200 kilometer. Deze afstand stelt bijzondere eisen aan de netwerkverbindingen. De gebruikers (zowel de business als de klanten) in Nederland mogen van deze afstand op geen enkele manier hinder ondervinden, bijvoorbeeld doordat applicaties erg traag worden.

Daarnaast moesten er veel andere zaken worden geregeld. Niet alleen op technisch gebied, maar ook belastingtechnische, juridische en compliance-aangelegenheden. Vervolgens is er zeer uitgebreid getest, in nauwe samenwerking tussen IT en de business. Niets was aan het toeval overgelaten toen op 4 mei 2008 de knop definitief werd omgedraaid. Sinds deze datum draaien alle Nederlandse mainframe-applicaties op het Belgische platform, zonder dat dit invloed heeft op de activiteiten van de business.

De consolidatie bespaart Fortis miljoenen euro's per jaar. De ontwikkelingen staan ondertussen niet stil. Zo heeft IBM onlangs de opvolger van de z9 geïntroduceerd: de z10. Deze heeft een nog hogere capaciteit en maakt het mogelijk om ook andere platforms te consolideren. Dit project, dat nog van start moet gaan, bespaart niet alleen geld maar ook energie.

Op 5 juni werd in Woerden de succesvolle afronding van het project gevierd. Loek Bles hield namens het MT een korte toespraak waarin hij alle betrokkenen bedankte voor hun inspanningen, waarvoor menig weekend is opgeofferd. Hierna hieven de aanwezigen, waaronder Henk van Die (projectmanager IM1), Marcel Gijsbertsen (Relationship Manager voor Operations) en Bernard Vandersteen (opdrachtgever van het project) het glas.



Wat doet Gertjan van der Leer hier?

- a) Hij haalt koffie voor Carola*
- b) Hij schakelt het mainframe uit*

Oplossing in het volgende nummer!

Test automation tool HP/Mercury QTP

HP/Mercury QuickTest Professional or QTP is the standard test automation tool at Fortis. It is a record and playback tool to automate tests on the graphical layer of the application. QTP simulates user actions such as a mouse click or keystroke. You can automate iterative and other regression tests to gain time and increase quality of the application under test. This article describes the compatibility with different types of applications and platforms. Fortis provides inhouse QTP training and support.

Availability

Test automation tool QTP is compatible with most of the current application types: Web, VisualBasic, ActiveX, Java, .NET, Mainframe, Siebel, Oracle, PowerBuilder, Peoplesoft, SAP, Stingray and Smalltalk. Each application type requires a QTP add-in. This add-in is responsible for the communication between QTP and the application. For example the Java add-in can identify typical Java objects, like Java buttons, input fields, etc.



The following QTP add-ins are currently available at Fortis: Web, VisualBasic, ActiveX, Java, .NET, Mainframe, Visual Basic and Siebel. New add-ins can be installed on request, but some leadtime is required before the new add-in is available.

QTP and its add-ins are available at Fortis via an all-in-one XBOW kit installation. If a user with a XBOW workstation wants to install QTP, he/she has to contact his/her security officer and request access to security group "NTQT-NORM000001e". When a XBOW workstation is not available, QTP is accessible via Citrix. The application under test needs to be installed on the same Citrix server in order for QTP to work properly.

The current version of QTP at Fortis is 9.0. The newest version 9.5 has been released by HP in Q1 of 2008 and is foreseen to be available at Fortis in Q3, 2008. Test automation tool HP/Mercury WinRunner is also available at Fortis, but HP announced the end of support for WinRunner by January 2011.

Approach to successful test automation

Fortis offers an approach to successful test automation with QTP. When clients are interested in test automation, they can fill in a test automation scorecard. This scorecard holds general information and can give a first impression if test automation can provide a good ROI on the project.

In addition, a proof of concept can be executed on the application. This proof of concept consists in configuring QTP and automating a limited amount of test cases to evaluate if test automation can be used and if it offers a good ROI or not.

When a project starts with test automation, a 3-day inhouse training of QTP is available for

Fortis employees. No QTP knowledge is required for this course. However programming knowledge, especially with VBscript, is helpful. The training will cover both basic and advanced QTP features. Course attendees will be able to automate test cases using all QTP functionalities. QTP guidelines are available to standardize each automation project. These guidelines consist out of naming conventions, file structures and a function library "FSAF" (Fortis Simple Automation Framework).

This framework offers useful functions to decrease scripting time.

Functional Development Support (FDS) offers QTP support and coaching for QTP issues. Members of the FDS-team cannot perform the actual script automation. The script development can be performed by internal or external personel.

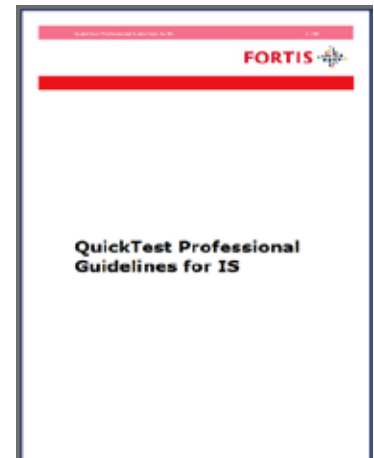
QTP offers integration features with test management tool HP/Mercury Quality Center (Test Director). Scripts can be stored in and launched by Quality Center. Test results are stored together with manual test results.

Services

Functional Development Support offers the following services to Fortis QTP projects:

- Installation support
- General support
- Coaching
- 3-day inhouse instructor-led QTP training
- QTP guidelines
- Generic function library "FSAF"
- Project evaluation
 - o Test automation scorecard
 - o Proof of Concept

For more information regarding QuickTest Professional, you can contact Functional Development Support by email: FORTIS -- IT FUNCTIONAL DEVELOPMENT SUPPORT.



Eerste Management Forum voor TOPS NL en ABN AMRO Fortis Services

Het eerste Management Forum voor TOPS NL en ABN AMRO Fortis Services vond plaats op 14 mei in Utrecht. Het Forum was de eerste gelegenheid om managers van zowel TOPS NL als ABN AMRO Fortis Services gezamenlijk de meest recente informatie te verschaffen over de doelstellingen en de uitvoering van de integratie.

Het doel was voor ieder operationeel domein een update te geven over het cruciale voorbereidende werk dat reeds gedaan is, over de resulterende roadmap en de gedetailleerde plannen. Wij bevinden ons nu in de uitvoeringsfase, dat de meest uitdagende periode van zal zijn van het integratieproces.



Jos van den Tempel

Alain Deschênes

Alain Deschênes stelde de gezamenlijke nieuwe missieverklaring voor:

Technology, Operations & Property Services maakt volledig deel uit van de waardeketen van Fortis Businesses. Wij combineren grensoverschrijdend leiderschap met functionele expertise, om Fortis in staat te stellen de dienstverlening aan zijn interne en externe klanten te verbeteren. En om de algemene doeltreffendheid te vergroten door rendabele diensten met een meerwaarde te leveren en deskundigheid, vermogen en investeringen te bundelen. Wij waarborgen integriteit, veiligheid en schaalbesparingen van de hele Fortis-groep door het bepalen van geschikte werkingsstrategieën, architecturen, beleidslijnen en normen. Wij verbeteren voortdurend onze prestaties door het accent te leggen op consolidatie, automatisering en sourcing, steunend op uitstekende medewerkers en processen. Als dusdanig zijn wij de 'Engine Inside', de 'interne motor' van de groep.

Duo's van sprekers van ABN AMRO Fortis Services NL en Fortis TOPS NL gaven een overzicht van de stand van zaken in hun respectieve domein. Zij gingen daarbij nader in op hun 'actuele' situatie, de nieuwe vooropgestelde situatie, de hoogstaande roadmap, de veranderingen die op ons een impact zullen hebben, en de inspanningen die van ons allemaal verwacht worden.

Wij hebben allen gezien hoe het nieuwe Fortis de jongste maanden vorm heeft gekregen. Het is duidelijk gebleken dat Fortis trouw zal blijven aan zijn langetermijnvisie van een grensoverschrijdende bedrijfsarchitectuur. Wij zullen enkel op korte termijn van deze strategie afwijken in een aantal specifieke domeinen, waarop ABN AMRO een impact heeft, om tot synergieën te komen. Bijgevolg zal onze toekomstige organisatie een zuiver globale organisatie worden, die onze businesses over de grenzen heen ondersteunt.

Wij hebben eveneens de nadruk gelegd op de kernvoorwaarden van succes, namelijk: vasthouden aan de doelstellingen en focussen op de uitvoering – zonder te proberen de doelstellingen opnieuw te veranderen –, elkaar de gevraagde wederzijdse steun verlenen over metiers, functies en teams heen – omdat wij van elkaar afhankelijk zijn, en voldoende aandacht schenken aan het correcte beheer van de culturele integratie, die zal bepalen op welke manier wij gaan samenwerken.

Ten slotte bleek uit de antwoorden van de toehoorders op de interactieve vragen dat er een heel grote bereidheid bestaat om vooruit te gaan, te veranderen waar het nodig is en ijverig mee te werken aan het integratieprogramma.

In het algemeen was het een bijzonder motiverend gebeuren: wij realiseerden al een mirakel en zitten op het juiste spoor. Wij wensen ieder van u te bedanken: degenen die al hun energie staken in de voorbereiding van de toekomstige organisatie en degenen die de dagelijkse werking blijven beredderen. Zonder hen zouden wij onmogelijk succes kunnen boeken.

De reden waarom wij met succes kunnen samenwerken, is omdat onze twee werelden elkaar zo mooi aanvullen. En het nieuwe geheel zal zelfs groter zijn dan de som van de twee delen.

(Bron: TOPS Branding & Communications)

Theo Verschuren met de VUT

Samen met een (helaas) beperkte groep collega's heb ik op 27 maart mijn afscheid gevierd bij de Griek, een geweldige avond. De volgende dag heb ik velen van u de hand kunnen schudden om te bedanken voor de prettige manier waarop ik de laatste jaren in Woerden en daarvoor in Rotterdam heb mogen samenwerken.

Helaas ben ik me ervan bewust dat er veel meer handen geschud hadden moeten worden, maar op diverse plaatsen kwam ik nogal wat oude koeien tegen (gelukkig kwamen deze uit de bekende sloot, dus niemand kan dit verkeerd opvatten), waardoor het schema finaal overhoop gehaald werd. Ook waren een aantal mensen elders zoals gebruikelijk op een vrijdag.

Daarom wil ik u allen op deze wijze bedanken voor de prettige samenwerking gedurende de 29 jaren die ik bij respectievelijk Slavenburg, Credit Lyonnais, Generale Bank en tenslotte Fortis heb doorgebracht.

Speciale dank aan de mensen die een bijdrage geleverd hebben aan mijn afscheidscadeaus. Van het financiële deel heb ik een prachtig statief voor de fotohobby gekocht en een filter voor mijn macrolens. Een waardige herinnering, iedere keer dat ik deze gebruik. Inmiddels heb ik ook al een reünie van "Senioren" van ex-GB mee mogen maken. In één woord geweldig.

Nogmaals mijn dank en tot ziens bij een of andere activiteit.

Theo Verschuren

In memoriam Richard Meijer

Op 7 juni is Richard Meijer na een kort ziekbed op 54-jarige leeftijd overleden.

Richard werkte vanaf 1980 bij Fortis. Bij IST, waar hij zijn loopbaan begon, hebben veel collega's hem leren kennen als een enthousiaste teamleider. Vanaf 2005 heeft hij, vanuit Central Risk Management als deskundige op het gebied van continuïteitsmanagement en crisisbeheersing, op inspirerende wijze een grote bijdrage geleverd aan de bewustwording bij collega's in de business lines en support functies van Fortis Bank Nederland. Verder heeft hij hen op zijn eigen wijze ondersteund in hoe zij in de dagelijkse praktijk hiermee om moeten gaan.

Wij zullen zijn inspiratie en zijn groot gevoel voor humor enorm missen.

Geboren

Op 27 mei heeft Lobke Pardoel een dochter gekregen: Jasmijn Louisa.



Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Systems & Technology.

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

Redactie: Nico Spilt

Tekening: 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.