

In dit nummer:

- 1 Het 100-dagenproject
- 2 Van de redactie
- 3 Een strategische partner voor onze klant
- 4 Over euro's en kapotte schoenen
- 5 Mededelingen
- 6 Testen is een vak apart
- 8 De wereld van het snelle geld
- 11 Opgeleverd
- 11 Handboek (92)
- 12 Personalia

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt minstens één keer per maand.

Uitgever: afdeling Organisatie & Communicatie (O&C)
huispostcode W3 03.18
(Tjasker, Woerden)
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
telefoon (030) 2573210,
fax (030) 2578332
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Eindredactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Het 100-dagenproject

Beste collega's,

In mijn "rondje" eind juni voor alle ISE-medewerker(st)ers heb ik het "100 dagen project" aangekondigd en tevens een dringend beroep op jullie gedaan een bijdrage te leveren.

Ik ben positief verrast over de hoeveelheid, de inhoud en het aantal medewerk(st)ers dat gereageerd heeft. Zo'n dertigtal reacties (van één t/m tientallen bladzijden) met meer dan honderd betrokkenen. Bravo!

Ook de inhoud is buitengewoon lerenswaardig en al de reacties zijn door mij gebundeld en worden benut binnen het "Project 100".

Hoe staat het nu met dat project, hoor ik jullie al zeggen. Want zoals gebruikelijk wordt het stil, gebeurt er niets en zal het wel weer bij mooie verhalen ophouden. Ik herhaal maar even wat mij tijdens het rondje tientallen keren is toevertrouwd (soms cynisch, soms bemoedigend).

Ondanks de vakantieperiode is er veel werk verzet. De hoofdlijnen zoals in het rondje uiteen gezet, zijn nader uitgewerkt. Inventarisaties van quick wins, te nemen besluiten, nader uit te werken voorstellen, etc, etc, zijn in kaart gebracht.

Op 14 en 15 augustus zijn al de onderhanden acties doorgesproken, afgestemd en bediscussieerd. Er zijn plannen neergelegd en nu komt het erop aan de plannen te toetsen, af te stemmen en

te verbeteren. Van de leiding mag visie, aanpak en slagvaardigheid worden verwacht maar eenieder is zich er absoluut van bewust dat het met name gaat om inbreng en betrokkenheid van onze medewerk(st)ers. Het gaat om onze klanten, onze producten, onze dienstverlening, onze werksfeer en onze toekomst.

Zoals gepland zullen we de tweede helft van dit project benutten om diverse medewerk(st)ers/groepen van medewerk(st)ers direct bij deze plannen te betrekken.

Alle neuzen in dezelfde richting en eenieder die zijn/haar bijdrage aanlevert is het motto.

P.S. Naast klachten komen er ook complimentjes binnen. Bravo!

Bert Schoenmakers



Van de redactie

Een nieuwe herfst, een nieuw blad? Nee, dit klinkt te oubollig. Maar beloofd is beloofd: na 15 nummers FIT-krant is het tijd voor iets anders. Tijd voor Expertise, het nieuwe blad voor de medewerkers van Information Services.

Waarom deze naam?

Om te beginnen omdat hier de letters ISE in staan, de officiële afkorting van ons bedrijfsonderdeel. Maar het belangrijkste is het woord "expertise" zelf, dat precies aangeeft waar het om gaat. Honderden specialisten die trots zijn op hun vak en die graag hun expertise inzetten voor het bouwen en beheren van IT-systemen. Dit ondanks de soms lastige omstandigheden waaronder dit moet gebeuren.

De naam Expertise is overigens bedacht door Ad Bouwman, naar aanleiding van onze oproep om eens een andere naam te verzinnen voor de FIT-krant. Een passende attentie is naar hem onderweg.

Behalve de naam is ook de opmaak veranderd. Het ontwerp is van Susan Strampel, van Fortis Text & Design. Het ontwerp is geïnspireerd op dat van OS News, het eigen blad dat Operational Services tot voor kort uitgaf. De opmaak zelf wordt net als bij de FIT-krant en OS News verzorgd door Ton van Geelen, eveneens van Fortis Text & Design.



Alex Blomsma is nog steeds bereid om in zijn vrije tijd cartoons voor ons te tekenen, hoewel hij bij de splitsing van IAFN is overgestapt naar AMEV I&P.

Bij een nieuw blad hoort ook een nieuwe redactie. Enkele leden uit de redactie van OS News hebben aangegeven dat ze graag aan Expertise willen meewerken. Maar ook in de andere bedrijfsonderdelen zijn we op zoek naar collega's die als redactielid en/of correspondent willen meedoen. De uitgever van Expertise is de afdeling Organisatie & Communicatie (O&C). De eindredactie is in handen van Nico Spilt.

Expertise zal minstens één keer per maand verschijnen. Als de actualiteit daar om vraagt of als we erg veel kopij hebben, zal het blad vaker uit-

komen. De inhoud hangt, net als bij FIT-krant en OS News, voor een belangrijk deel af van bijdragen en suggesties vanuit de organisatie.

Een tamelijk blinde vlek is tot nog toe de berichtgeving vanuit het MT geweest. Aan de ene kant begrijpelijk: het MT heeft het ongelooflijk druk met het besturen van ISE. Aan de andere kant is het ook belangrijk dat de medewerkers weten wat er op hoog niveau speelt. Daarom zijn we blij dat de voorzitter van het MT, Bert Schoenmakers, het openingsartikel van dit eerste nummer voor zijn rekening heeft willen nemen.

We hopen dat jullie Expertise met aandacht tot je wilt nemen. Heb je kritiek - het liefst in de vorm van verbeteringsvoorstellen - dan horen wij dat graag. Onze gegevens vind je in het colofon op de voorpagina.

De redactie verwelkomt bijdragen en suggesties van alle collega's.

Vragen en opmerkingen over de verspreiding van Expertise kun je eveneens richten aan de redactie.

Expertise wordt ook via Infonet gepubliceerd.

Een strategische partner voor onze klant

Bert Schoenmakers, lid van de Raad van Bestuur Fortis Bank Nederland, heeft de afgelopen tijd verschillende presentaties gehouden over de aansturing van Information Services. Hij sprak over zijn ervaringen in de afgelopen periode, met als doel hieruit lering te trekken over wat ons nu te doen staat.

Deze ervaringen betreffen door hem geïnterviewde klachten bij de klanten van Information Services. Deze klachten zijn niet gering: projecten stagneren en zaken die we toezeggen komen we onvoldoende na. Het laatste half jaar glijden we af naar een matige performance. Als we een strategische partner willen zijn voor de klant, met marktconforme prijzen, een transparante dienstverlening en heldere afspraken, dan moeten we dit ook waarmaken. We zullen daarom gaan sturen op de opmerkingen en klachten van onze klanten, aldus Bert.

Binnen OS heeft het lijnmanagement een dominante rol, waardoor het werk de servicemanagers onvoldoende uit de verf komt. Klanten zijn alleen geïnteresseerd in de opgeleverde resultaten. Onze interne problematiek in de vorm van RFP's en moeizaam overleg tussen de divisies is voor de klant niet interessant. Projecten zullen van begin tot eind sturing gaan krijgen. De mensen die hiermee belast zijn, zijn Jos Vallinga, Vincent Rikkerink (e-commerce), Piet van Holst (voorzitter) en Jan Engberts.

OS wordt met zijn 850 medewerkers nog te zeer ervaren als een 'black box'. Uitgegaan moet worden van de vijf dienstverlenende units binnen OS. We maken het ons zelf ook onnodig moeilijk. Leveranciers leveren bijvoorbeeld

pc's in dozen en vervolgens gaan we zelf kijken hoe en wanneer we ze installeren. Ten aanzien van een aantal taken zal daarom worden overgegaan tot een outsourcing-strategie. Hiervoor zal een beheersteam verantwoordelijk worden gesteld.

Bij OS is Focus gestart; dit verbeterprogramma zal IS-breed worden getrokken. Focus is de paraplu voor alle veranderingen, maar is nog te onzichtbaar voor de rest van de organisatie. Om in een aantal maanden de veranderingen te realiseren, zal Bert de komende tijd als MT-voorzitter fungeren.

De taken van Bert in het MT betreffen alle bestuurszaken, waaronder het voorzitten van het directieteam en het vervaardigen van beleidsnotities; het stroomlijnen van de contacten met leveranciers; outsourcing-policy gestalten; e-commerce (samen met Vincent Rikkerink); migratie van systemen, procedures en werkwijzen (samen met Kees Heijnen); financiën, budgetten, facturen.

Rob de Haas zal in belangrijke mate ondersteunend zijn, met als aandachtsgebieden personeel en organisatie, overleg met de ondernemingsraad, interne en externe accountants, relatie met DNB, pr en communicatie, Focusprogramma, SLA's, faciliteiten.

Begin juli is gestart met het besturingsmodel. Doel is om de klant beter bij ons werk te betrekken. We gaan meer nadruk leggen op leidinggeven en we zullen ook meer op de kostenzijde letten. In plaats van een anonieme dienstverlening zullen we naar een herkenbare dienstverlening gaan. Dit is geen limitatieve opsomming van de voorgestelde veranderingen, maar een illustratie van waar we de komende tijd met zijn allen energie voor zullen moeten opbrengen.

Bij de werving zullen we het accent gaan leggen op het in dienst nemen van 'young angry (wo)men' oftewel jonge honden. Voor wat betreft het fenomeen externen merkte Bert op dat onze eigen mensen de leiding moeten hebben; het komt nu voor dat externen op strategische posities zitten in plaats van andersom. Verder wordt er te veel tijd besteed aan intern overleg; aan iedereen wordt gevraagd hier attent op te zijn.

Belangrijk voor degenen die niet bij de presentaties aanwezig waren, is dat het bovenstaande in een positieve sfeer werd gebracht. Zie het als een reflectie op onze eigen organisatie, met als doel hiervan te leren teneinde het beter te gaan doen. In openheid en met respect voor elkaar, maar wel met duidelijke afspraken.

Dit artikel is een samenvatting van een door Ed Voshol geschreven verslag. Zie ook het artikel van Bert Schoenmakers op de voorpagina.

Over euro's en kapotte schoenen

Een schoenmaker komt nooit aan zijn eigen schoenen toe. Dit is een oud spreekwoord. Het is echter nog steeds van toepassing op dienstverlenende bedrijven: de schoenen van je klanten zijn belangrijker dan je eigen schoenen. En zo kan het gebeuren dat we bij IS volop bezig zijn met het eurobestendig maken van klantsystemen, terwijl we onze interne administratie dreigen te vergeten.

Maar we zullen er toch aan moeten geloven. Immers, over twee jaar bestaat de gulden niet meer. Alles moet dan in euro's. Alle inkomsten en uitgaven, alle contracten, alle facturen, alle rapportages.

Dat betekent dat IS nog maar kort de tijd heeft om de eigen systemen aan te passen of te vervangen. Dit gebeurt in het kader van het project "Euro IS". Inmiddels zijn alle systemen in kaart gebracht die moeten worden aangepast. Dit betreft voor een groot

deel systemen die door Control & Support worden gebruikt. Deze afdeling is immers verantwoordelijk voor de financiële huishouding van IS. Maar ook de systemen die gegevens aanleveren voor de administratie, moeten worden aangepast. En niet alleen de systemen, ook alle procedures er omheen.

Besloten is dat al deze aanpassingen uiterlijk 1 januari 2001 gereed zijn. Dat betekent dat er heel wat werk te verzetten is. Een groot deel van de

aanpassingen zal plaatsvinden door de technisch beheerders van de diverse systemen. Dit gebeurt onder toezicht van, en waar nodig ondersteund door, de projectgroep Euro IS.

Eén van die systemen is de facturering. Dit is een in MS Access gebouwd systeem dat de facturen aanmaakt die door IS worden verstuurd. Dit systeem wordt door veel andere systemen gevoed met informatie. Al deze aanleverende systemen moeten op het juiste moment worden geconverteerd naar de euro.

Een ander groot systeem is de financiële administratie. Deze omvat onder andere de kostenadministratie (inkomende facturen) en de grootboek- en activa-administratie. Dit deel van het project is extra complex, omdat er tegelijk een migratie moet plaatsvinden naar Smartstream. Smartstream

Omrekenen volgens de regels

De projectgroep heeft alle IS-systemen geïnventariseerd die moeten worden aangepast aan de euro. Maar er zijn allicht nog andere applicaties. Wie op zijn eigen pc een Excel- of Access-applicatie heeft draaien die met bedragen werkt, zal deze applicatie moeten aanpassen of laten aanpassen. Van belang is dat hierbij de juiste omrekenregels worden gebruikt:

- Er wordt altijd gerekend op basis van de koers van één euro, uitgedrukt in nationale munteenheden. Bovendien moet worden gerekend met minstens zes significante cijfers, bijvoorbeeld 1 euro = 2,20371 gulden.
- De omrekeningskoersen mogen niet afgerond worden, maar wel de uitkomst van de omrekeningen. Dat wil zeggen dat alle berekeningen moeten plaatsvinden in 5 decimalen, waarna het resultaat wordt afgerond op 2 decimalen.
- Omrekenen van een EMU-valuta naar een andere EMU-valuta moet altijd via de euro lopen, waarbij het eurobedrag op minstens 3 decimalen moet worden afgerond. Omrekenen van 260 Duitse marken naar Nederlandse gulden gaat dus als volgt: 260 mark = 132,936 euro = 292,95 gulden.

is een Fortis-breed systeem dat wordt beheerd door Finance & Control (FCO). Smartstream zelf moet worden geconverteerd naar de euro, en bovendien wordt het gebruikt door alle andere metiers, die allemaal ook bezig zijn met conversie- en migratietrajecten.

Voor de migratie naar Smartstream is afgesproken dat deze uiterlijk 1 april 2001 gereed is, maar als het even kan wordt ook hier als einddatum 1 januari 2001 aangehouden. Om een lang verhaal kort te houden: na 1 januari 2001 kennen we binnen

de eigen systemen van IS alleen nog maar euro's. Dit geldt voor alle uitgaande facturen, offertes en rapportages. Ook nieuwe contracten mogen dan alleen nog in euro's worden opgesteld. Voor oudere contracten in guldens geldt dat deze stilzwijgend overgaan; ze hoeven dus niet te worden overgesloten in euro-contracten. Ook de leveranciers van IS zal worden gevraagd uitsluitend nog in euro's te factureren.

Het project zal vooral veel vragen van de medewerkers van Control & Support. Die hebben niet alleen te

maken met de conversie naar de euro, maar ook met het samenvoegen van de administraties van de drie oude organisaties. En ondertussen blijft tijdens de verbouwing de winkel gewoon open. We laten onze klanten immers niet op kapotte schoenen rondlopen.

De stuurgroep Euro IS bestaat uit Rob de Haas (voorzitter), Marceline Beijer en Walther Koeckhoven. Walther geeft op zijn beurt leiding aan de projectgroep, die verder bestaat uit Carla Uittenhout, Suzan Evers en Antoine Franken.

Mededelingen

Ontvlechting IAFN

De projectgroep Ontvlechting IAFN publiceert regelmatig memo's over de voortgang van het proces. Alle tot nog toe verschenen memo's staan ook op Infonet.

De ontvlechting van de ontwikkelafdelingen is inmiddels fysiek geworden. Alle developmentmedewerkers van de bank die in Quattro zaten, zijn verhuisd naar het nieuwe Tjaskergebouw in Woerden. In Quattro huizen nu nog de verzekeringscollega's van AMEV I&P.

De ontvlechting van OS is aanzienlijk gecompliceerder. Tijdens een presentatie op 10 juli is hier op ingegaan. Deze presentatie is eveneens te vinden op Infonet.

Nieuwe huispostcodes

Het Facilitair Bedrijf heeft besloten om de huispostcodes te vervangen door een nieuwe aanduiding. Deze nieuwe huispostcodes zijn als volgt opgebouwd: GG VV.KK, waarbij GG de gebouwcode is, VV de verdieping en KK het kamernummer. In Woerden wordt deze nieuwe locatie-aanduiding inmiddels al gebruikt. Voorbeelden:

W1 00.03 = Polanerbaan 1, begane grond, kamer 03.

Kamernummer: 00.03

W2 1C.04 = Polanerbaan 13, 1e verdieping, kamer 04.

Kamernummer: 1C.04

W3 03.18 = Tjaskermolenlaan 1, 3e verdieping, kamer 18.

Kamernummer: 03.18

W4 is het gebouw van Accounts & Payments aan de Houttuinlaan. De nieuwe codes van de andere locaties zullen binnenkort bekend worden gemaakt.

Maaltijdvergoeding bij overwerk

Het is wenselijk gebleken om de regeling met betrekking tot de maaltijdvergoeding bij overwerk nog eens te vermelden. Indien ten gevolge van overwerk van twee uur of langer iemand niet in staat is om de avondmaaltijd thuis te gebruiken, worden - tegen overlegging van de nota - de kosten van een maaltijd vergoed tot een bedrag van f 26,00, tenzij een maaltijd door de werkgever wordt verstrekt. Voor de collega's in Woerden is het mogelijk om een warme maaltijd te gebruiken in het restaurant Polanerbaan 1. Indien hiervan geen gebruik gemaakt kan worden, geldt dat de kosten tot bovenstaand bedrag bij de direct leidinggevende gedeclareerd kunnen worden tegen overlegging van de nota en met vermelding van de reden.

Seminar voor IT'ers

FNV Bondgenoten organiseert op 10 oktober een seminar waarin de vraag centraal staat wie nu eigenlijk in de IT werkzaam is, wat mensen die in de IT werkzaam zijn doen. Antwoord op deze vragen is belangrijk om tot eenduidige functieprofielen te komen en daar opleidingen aan te koppelen. En om een goede match tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te maken. Meer informatie vind je op de Infonet-site van FNV Bondgenoten.

Inlichtingen: Jacco Terhorst, (020) 5856232.

Testen is een vak apart

Een gesprek met Hans Damen, hoofd Testmanagement

Een goed gebouwd systeem hoef je niet te testen. Met deze stelling op zak

brengen we een bezoek aan Hans Damen.

"Wat je zegt klopt," aldus Hans, "alleen zouden we dan eerst wel de ideale ontwikkelmethode moeten vinden en deze consequent moeten toepassen. Het blijft echter mensenwerk."

Hans is hoofd Testmanagement. Dit is een onderdeel van de afdeling Development Services (zie het interview met Gilbert Govers in FIT-krant 14). Belangrijkste doelstelling van Testmanagement is het professionaliseren van het testproces.

Hans Damen: "Wat nu nog veel gebeurt is dat mensen achter het systeem gaan zitten en wat gaan zitten uitproberen. Kijken of je het systeem plat krijgt - dat is op zich hartstikke leuk. Maar wat wij willen bereiken is dat er niet pas getest wordt als het systeem klaar is. Je moet van tevoren een plan opstellen waarin risico's voor de bedrijfsvoering worden ingeschat. Ook moet je voorbereidingen treffen voor een doelmatig testtraject. Dan kun je de tijd die je hebt om te testen, effectief gebruiken. Die tijd is vaak schaars. Met een gestructureerd testplan voorkom je ook dat je dingen vergeet. En wat je vergeet te testen, kom je later in productie tegen."

Fouten leiden tot ontevreden gebruikers

Testen kost tijd en geld, maar betaalt zichzelf terug. Hoe meer fouten er in een systeem zitten, hoe meer onderhoud er nodig is en hoe vaker er een beroep moet worden gedaan op standby-medewerkers. En niet in de laatste plaats: fouten leiden tot onte-

vreden gebruikers. Testgevallen die op een goede wijze zijn gedocumenteerd, kunnen in volgende testtrajecten worden hergebruikt.

Hans: "Onze doelgroepen zijn zowel de ontwikkelaars als de gebruikers. Testmanagement ondersteunt hen bij het inrichten van een gestructureerd testtraject, waarbij rekening wordt gehouden met teststrategie, testproducten, testinfrastructuur, testorganisatie, testtools. Testen is een vak apart. We verlenen ook ondersteuning aan de gebruikersorganisatie. De gebruikers zijn verantwoordelijk voor de acceptatietest, maar vaak ontbreekt het hen aan tijd en kennis."

Hans Damen is 39 jaar. Na afronding van de studie HEAO Bedrijfskundige Informatica en na vervulling van de militaire dienstplicht, is hij bij CMG gaan werken. Hij is daar gedurende elf jaar werkzaam geweest bij verschillende opdrachtgevers: ministeries van VROM, Justitie, Sociale Zaken en financiële

instellingen zoals ABN-Amro, ING, Postbank, Nationale Nederlanden. Hij heeft hierbij alle IT-stadia van programmeur tot projectleider door gemaakt. In de laatste twee jaar bij CMG heeft hij leiding gegeven aan een aantal TestFrame-opdrachten en was hij docent TestFrame Testanalyse. Hans woont met zijn vrouw en hun drie jonge zoons in Amstelveen.



"Met onze dienstverlening richten we ons op het hele scala aan systemen, van decentraal tot mainframe. Dat geldt zeker ook voor e-commerce-applicaties. Hier is testen nog belangrijker, omdat de klant rechtstreeks in contact komt met de applicatie. Zitten er fouten in of duurt het te lang, dan verdwijnt de klant direct naar de concurrentie."

"Testen blijft de verantwoordelijkheid van ontwikkelaars en gebruikers. Wij geven adviezen, bijvoorbeeld over het inrichten van een testorganisatie, met procedures, omgevingen en alles wat er verder komt kijken bij het testproces. Daarnaast leveren we zonnodig ook de 'handjes'; we testen dus ook zelf als ons dat wordt gevraagd."

"Afgelopen jaar hebben we de Fortis Bank Testwerkwijze ontwikkeld. We hebben daarbij gebruik gemaakt van een mix van T-Map (Iquip) en Test-Frame (CMG). In onze testwerkwijze wordt ook geautomatiseerd testen ondersteund: testen met behulp van tools. Daar blijkt veel behoefte aan te zijn. Met Compuware en CMG hebben we een samenwerkingsverband om het mainframe-testtool Hiperstation te integreren in onze testwerkwijze. Op dit moment vindt hier onderzoek naar plaats."

Interne projecten

Ondersteuning van ontwikkelaars en gebruikers is de belangrijkste activiteit van Testmanagement. Daarnaast is men met drie interne projecten bezig.

Hans: "Ten eerste het bouwen van een registratiesysteem voor testbevindingen. Problemen die uit een accepta-

tietest naar voren komen, kunnen in deze tool worden vastgelegd. Met deze in Notes gebouwde tool, die via een browser op elke locatie toegankelijk zal zijn, bereiken we dat iedereen op dezelfde manier met testbevindingen omgaat."

"Een tweede project is het verbeteren van de systeemtestomgeving op het mainframe van (voorheen) Mees-Pierson, die door ons wordt beheerd. Op dit moment beschikken we over één online testomgeving. We gaan nu proberen om per project een online testomgeving te realiseren."

Ontwikkelaars vinden testen meestal niet leuk

"Het derde project is het ITT-project: Implementatie Testwerkwijze Testmanagement. Dit houdt in dat de werkwijze die wij in handboeken hebben vastgelegd, geïntroduceerd wordt bij alle developmentteams. De bedoeling is dat alle ontwikkelaars van deze testwerkwijze kennisnemen en deze gaan toepassen. Per developmentafdeling - ongeveer 30 - organiseren we een workshop. De kennis die we via die workshops verspreiden wordt ook direct in een project toegepast. Het developmentteam geeft zelf aan welk project daarvoor geschikt is, en wij helpen ze daarbij. Dit is uiteraard maatwerk. Het gaat dan ook om een omvangrijk traject, waar we twee jaar

voor hebben uitgetrokken. Projectmanager hiervan is Theo Feenstra."

Je maakt niet altijd veel vrienden

Testmanagement begon dit jaar met vier personen. Inmiddels is de afdeling gegroeid tot twaalf. Er wordt een groot beroep gedaan op externe kennis, maar geprobeerd wordt dat te beperken. Hans: "We zitten vol in het werk, we kunnen het haast niet bijbenen. We zouden er zo drie mensen bij kunnen gebruiken. We werken als stafafdeling van Development voor de hele bank. Het is erg leuk, ons werk wordt gewaardeerd."

Hoe word je eigenlijk tester? Hans: "In de eerste plaats moet je testen leuk vinden en een kritische houding hebben. Ontwikkelaars vinden testen meestal niet leuk. Bovendien kijken ontwikkelaars in principe alleen naar wat het systeem moet doen. Een goede tester regelt het hele testproces, analyseert het functioneren van het systeem en kijkt ook naar foutsituaties. Dat is een heel andere invalshoek en daarom is het moeilijk om die rollen te combineren. Er zijn speciale opleidingen voor, en verder wordt je tester door het veel te doen."

"Nee, je maakt er niet altijd veel vrienden mee; je komt altijd op het laatste moment met een vervelende boodschap. Het is een heel lastige functie. Aan de andere kant wordt door iedereen wel ingezien dat testen belangrijk is voor de kwaliteit van de applicaties die we opleveren."

Nico Spilt

De wereld van het snelle geld

Over de nieuwe dealingroom in Amsterdam

Paniek op de beurs! Op het journaal zien we mannen in kakelbonte jasjes, die elkaar zenuwachtig verdringen voor een wand vol beeldschermen. Maar wat we op tv zien is slechts een klein deel van de wereld van het snelle geld.

Veel activiteiten vinden plaats vanuit zogeheten dealingrooms. Hier zitten tientallen handelaren met elk een batterij beeldschermen voor hun neus en een stuk of wat telefoons aan hun oor. Ook in deze dealingrooms gaat het er wel eens hectisch aan toe, bijvoorbeeld als er ergens ter wereld een oorlog is uitgebroken.

Wij willen wel eens een kijkje in de keuken nemen. Een mooie gelegenheid hiervoor is de nieuwe dealingroom van Fortis Bank, die onlangs in gebruik is genomen. Het pand (Rokin 65) werd vroeger door de Optiebeurs gebruikt. De Optiebeurs is zelf verhuisd naar het Damrak.

Wat is een dealingroom

Een dealingroom is een grote zaal waar handelaren werken. Hier wordt gewerkt voor twee metiers van Fortis Bank. Ten eerste Financial Markets, die zich voornamelijk bezighoudt met valutahandel. Met de komst van de euro is deze activiteit wat minder geworden, maar op wereldniveau wordt er nog steeds veel gehandeld. De tweede afdeling is Investment Banking, die zich vooral richt op de handel in aandelen en financiële producten zoals derivaten. Beide afdelingen zijn weer onderverdeeld in verschillende subafdelingen, die zich op bepaalde gebieden hebben gespecialiseerd.

Behalve de dealers zijn er researchers, die marktonderzoek doen. Elke dag is er een ochtendmeeting waarin wordt besproken wat er is gebeurd en wat de verwachtingen zijn voor de komende dagen. Aan de hand hiervan worden afspraken gemaakt over de handel.

De eerste dealers komen 's ochtends om 7 uur binnen. De handel duurt tot ongeveer 18 uur. Daarna blijven er nog enkele dealers aanwezig in verband met de beurs in New York. De trend is dat de openingstijden steeds langer worden, omdat er wereldwijd steeds meer handel plaatsvindt. In Hong Kong wordt er bijvoorbeeld al 24 uur per dag gewerkt in ploegdienst.

164 posities

In de oude dealingroom zitten alle afdelingen bij elkaar op een grote zaal. In het nieuwe gebouw zijn er twee zalen, met bij elkaar 164 'posities' (werkplekken). De oude dealingroom heeft 120 posities. Er is ook nog een dealingroom aan de Blaak, met 50 posities. Er zijn plannen om deze te integreren met die van Amsterdam. Wat aantal posities betreft komt Fortis Bank in Nederland op de vierde plaats, na ABN Amro (500 posities, waarvan 380 in gebruik), en ING en Rabo (elk ongeveer 300 posities).

Behalve de dealingroom is er een backoffice waar zo'n 150 mensen werken die de administratieve afwikkeling van de handel verzorgen. De gebruikers worden ondersteund door een helpdesk van vijf personen; deze lokale helpdesk valt onder de Service Desk van OS. De dealingroom



Roger Heilbron tijdens het testen van de apparatuur.



gebruikt veel speciale systemen die verder niet binnen de bank worden gebruikt. Vandaar dat er op het Rokin ook een aparte support-afdeling is, bestaande uit ongeveer tien mensen die zich met de technische ondersteuning bezighouden.

Een dealingroom gaat vijf jaar mee

Onze gids is Roger Heilbron. Hij is als projectleider betrokken geweest bij de inrichting van de IT-omgeving van de dealingroom. "Ik werkte aanvankelijk als technicus bij Digital. Van daaruit was ik betrokken bij de ondersteuning van de dealingrooms van verschillende banken. Zes jaar geleden werd ik betrokken bij de bouw van een dealingroom bij Mees-Pierson; daar heb ik aan meegewerkt als engineer. Eind 1997 ben ik in dienst getreden bij de bank, op de afdeling die technische support verleent aan de dealingroom. In 1999 begonnen de voorbereidingen van de nieuwe dealingroom. In dat project deed ik mee als technisch specialist;

begin dit jaar ben ik projectleider geworden."

"Een dealingroom gaat ongeveer vijf jaar mee. Het is daarom belangrijk dat je even vooruit kunt met de spullen die je daar neerzet. Waar dat kan maken we gebruik van de nieuwste technieken, maar we proberen wel zoveel mogelijk neer te zetten met 'proven technology'. We gaan het ons niet extra moeilijk maken door onbekende nieuwe dingen uit te proberen".

"Net als in de oude dealingroom maken we gebruik van Windows NT, alleen is de opzet iets anders. Zo zijn de fileservers opgesteld in clusters. Er zijn steeds twee machines gekoppeld; als één apparaat uitvalt, neemt de ander het over zodat de gebruiker er niets van merkt. Dat is heel belangrijk voor een dealingroom: het mag niet zo zijn dat een handelaar niet kan werken omdat het systeem eruit ligt. Dat gaat namelijk heel snel heel veel geld kosten."

De werkplek van een dealer

Een dealer heeft drie of vier beeldschermen voor zijn neus, die hij kan bedienen met één toetsenbord en één muis. De pc's staan in een andere ruimte. Verder heeft hij een geavanceerde telefoon met meerdere lijnen tot zijn beschikking, waarmee hij snel en makkelijk verbinding kan krijgen met klanten en andere banken.

De dealers maken veel gebruik van spreadsheets, waarin ze 'links' kunnen maken naar real time-kersen. Als een koers wijzigt, worden de berekeningen in de spreadsheet automatisch aangepast. Verder heeft de dealer toegang tot allerlei informatieleveranciers, zoals Reuters. Ook kan hij communiceren met de dealingrooms van andere banken en met andere beurzen. Uiteraard is er een verbinding met het mainframe in Woerden, waarop de orders worden verwerkt. Ook zijn er in eigen huis ontwikkelde systemen zoals Treasury Trader. Klanten kunnen op dit systeem inbellen als ze bijvoorbeeld dollars willen kopen; het systeem geeft dan automatisch een koers af. Als dat niet mogelijk is, dan krijgt een van de handelaren een seintje op zijn scherm om 'met de hand' een koers af te geven. Tot slot zijn er diverse speciale applicaties, die van dealer tot dealer kunnen verschillen, afhankelijk van zijn aandachtsgebied.

Geen tijd om te lunchen

Roger Heilbron: "Ook nieuw is dat we televisie bieden via het netwerk. Iedereen kan via een window op een van zijn pc's naar een tv-kanaal kijken. In de vorige dealingroom kon dit alleen via aparte schermen. Er is natuurlijk vooral vraag naar informa-

tieve nieuwszenders, zoals Reuters Financial Television en CNN. En er kan ook naar voetballen worden gekeken." Waarmee Roger niet wil zeggen dat hier altijd veel tijd voor is. "Het is hier niet zo hectisch als op de beurs, maar het is wel altijd redelijk druk. Mensen zijn altijd hard aan het werk, soms hebben ze geen eens tijd om te gaan lunchen."

"Een probleem was de ruimte in het nieuwe gebouw. We hebben op een van de verdiepingen een extra vloer moeten aanbrengen om alle werkplekken te kunnen creëren. Gevolg is dat de twee nieuwe verdiepingen aan de lage kant zijn, waardoor er problemen zouden kunnen ontstaan met de koeling. Dat probleem hebben we opgelost door de pc's niet bij de werkplekken zelf neer te zetten, maar in een aparte apparatenruimte. Daardoor hebben we geen last van de warmte die de pc's afgeven. Een complexe oplossing, want we moesten nu heel veel kabels aanleggen."

De koeling in het gebouw wordt op een bijzondere manier geregeld, namelijk met behulp van watergekoelde plafonds.

Rekken met computerapparatuur

We worden rondgeleid door het nieuwe gebouw. Een statig pand, dat



Paul Thé kijkt een van de nieuwe werkplekken

van binnen bijna helemaal is leeggesloopt en opnieuw is opgebouwd. We zien rekken, volgehangen met apparatuur. Voor elk van de 164 werkplekken op de dealingroom hangt er een pc in het rek, waarop drie of vier beeldschermen zijn aangesloten. Voor wie het precies wil weten: elke client bestaat uit een dual processing machine met Pentium III processor, 600 mhz, 512 mB intern geheugen. Het gebouw hangt letterlijk van de IT aan elkaar. Het is een miljoenenproject, maar als je wilt meedoen in de wereld van het snelle geld, zul je dat er voor over moeten hebben.

Roger Heilbron: "We hebben in dit project nauw samengewerkt met het Facilitair Bedrijf, dat moest zorgen voor alle infrastructurele voorzieningen. Verder is onze netwerkdienst er nauw bij betrokken geweest. In de oude dealingroom liepen we aan tegen de beperking in de snelheid op het netwerk. De netwerkdienst heeft een concept opgeleverd met een zodanige bandbreedte dat we daar geen last meer van zullen krijgen. Andere disciplines die bij het project

zijn betrokken zijn NT-beheer, die de nieuwe omgeving moet beheren, en met Market Data, die de contacten onderhoudt met externe leveranciers zoals Reuters en Bloomberg."

Virtuele dealingroom

Bij Fortis Bank in Brussel is op 1 maart ook een nieuwe dealingroom in gebruik genomen, met 320 posities. In persberichten is wel gesproken over een virtuele dealingroom, waarmee wordt bedoeld dat het bij Fortis Bank niet uitmaakt of een dealer in België, in Nederland of bijvoorbeeld in Luxemburg achter een beeldscherm zit.

Er liggen al wel verbindingen tussen de verschillende dealingrooms, en de nieuwe telefooncentrales in Amsterdam en Brussel zijn aan elkaar gekoppeld. Het zal echter nog wel enkele jaren duren voordat de NT-omgeving en de dealingsystemen volledig zijn geïntegreerd. Zo zal het bovengenoemde systeem Treasury Trader worden vervangen door een Automatic Trading System, dat samen met België wordt ontwikkeld.

Zoals Roger zei gaat een dealingroom vijf jaar mee. Komt er in 2005 dus weer een nieuwe dealingroom? Of bestelt iedereen zijn flippen en olies dan zelf via Internet of vanaf een warm strand met zijn mobiele telefoon? Je leest het te zijner tijd in dit blad!

Voor dit artikel werd behalve door Roger Heilbron informatie verstrekt door Paul Thé (Strategisch Account Manager) en Theo Kiewiet (Service Manager). Tekst Nico Spilt, cartoon Alex Blomsma.

Opgeleverd

Middelencatalogus

De Automatiseringscommissie Bank (ACB) heeft onlangs de IT-Middelen-catalogus Fortis Bank Nederland definitief vastgesteld. In deze catalogus zijn de IT-middelen voorgeschreven die worden gebruikt in projecten en installaties. Het gaat om infra-structurele componenten, hardware, systeemsoftware, ontwikkelingshulpmiddelen, middleware-componenten en kantoorautomatiseringmiddelen. De middelencatalogus is in beheer bij Strategy & Architectures en kan via Infonet worden geraadpleegd.

DB2 versie 5

In juli is met succes versie 5 van DB2 in gebruik genomen op de systemen van (voorheen) MeesPierson. DB2 is een relationeel databasemanagementsysteem van IBM. Het wordt gebruikt voor het beheer van tabellen waarin bijvoorbeeld gegevens als rekeningnummers, klantnamen en saldi zijn opgeslagen. DB2 zorgt ervoor dat de relaties tussen deze tabellen, waarvan er vele duizenden zijn, op orde blijven. De nu in gebruik genomen nieuwe versie van DB2 levert belang-

rijke performance-verbeteringen op. Daarnaast biedt deze versie faciliteiten die van belang zijn voor de snelle opmars van e-commerce-toepassingen. Een uitgebreid artikel over de invoering van DB2 versie 5, van de hand van Harry Burger, is verschenen in Klantkrant 5 en staat ook op Infonet. Het artikel kan tevens worden opgevraagd bij de redactie van Expertise.

Migratie Lentjes & Drossaerts en Generale Bank Parklaan

Een van de gevolgen van de juridische fusie tussen Fortis Bank en MeesPierson is de migratie van de private banking cliënten van Lentjes & Drossaerts en Generale Bank Parklaan, naar de administratie van MeesPierson Private Wealth Management. Dit systeem is namelijk beter ingericht om genoemde cliëntgroep te bedienen. De migratie vond eind juni plaats en verliep geheel volgens planning. Er zijn ongeveer 1200 cliënten gemigreerd. Deze cliënten hadden in totaal 12.503 effectenposities en 1312 derivatenposities in 1708 verschillende fondsen. Het totaal gemigreerde

vermogen bedroeg ongeveer 950 miljoen euro. Een uitgebreid artikel over deze migratie, geschreven door Aart Schmitz, is verschenen in Klantkrant 5 en staat ook op Infonet. Het artikel kan tevens worden opgevraagd bij de redactie van Expertise.

Nieuwe marktenzaal Rokin 65 "live"

Op maandag 17 juli 2000 is de nieuwe marktenzaal van Fortis Bank Nederland op het Rokin 65 te Amsterdam in gebruik genomen. Hierbij wil Paul Thé – uiteraard ook namens het gehele IT-team – de metiers Financial Markets en Investment Banking van harte feliciteren en daarnaast ook heel veel geluk wensen met de ingebruikname van de nieuwe marktenzaal (dealingroom). Verder wil Paul de eindgebruikers en - niet te vergeten - zijn teamgenoten dankzeggen voor de enorme inzet en doorzettingsvermogen die zij hebben getoond om dit complexe project tot ieders tevredenheid volledig af te ronden.

Zie ook het achtergrondartikel over de nieuwe dealingroom op pagina 8.



Handboek (92)

Overzicht mutaties tot en met 20 juli 2000 in de toegestane systeemletters op het mainframe van ex-MeesPierson.

Nieuw opgenomen:

PE Provisie Corporate Banking

Het meest recente overzicht is te zien via IBM-TSO onder de naam SYOVERA7 op de bibliotheek TSA.B.DOC.SY en via IBM-CICST in de opvraagdialog SYSTEEM.

Frans Maas

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 juli 2000

Axel Braeken, OS Client Server Management
Toine Eetgerink, OS Client Server Management
Rolf Griffioen, OS Infrastructure
Tim van Toledo, OS Client Server Management

1 augustus 2000

Mehmet Akdeniz, OS Client Server Management
Erik Edelman, Development Accounts & Payments
Evert Jansen, OS Service Desk
Esther Koolmees, OS Service Desk
Annemarie van der Laan, Development Finance & Control
Frank van Reij, OS Client Server Management
Michel Yay, Development IPS Hypotheken
Ger Zethof, SAM Information Bank

15 augustus 2000

Otto Walter, Development Midrange Factory Support

Overgestapt

15 mei 2000

Jan Hattuma is overgestapt van Flexpool IAFN naar Development IPS Hypotheken

1 augustus 2000

Theo Booij is teruggekeerd uit Londen en werkt nu bij OS Infrastructure

Uit dienst

30 augustus 2000

Mark Spreksel, Development MEC & Kredieten

Jubilea

Dit betreft dienstjubilea IAFN; 30-jarige jubilea zijn geboerd op een vroegere spaarbankregeling.

1 september 2000

Lieuwe de Haan (12,5 jaar)

15 september 2000

John Offerman (12,5 jaar)

21 september 2000

Dick Handel (30 jaar)

Stan Hol Horeman, Ed Wilkes

Stan Hol Horeman zal per 1 september 2000 Fortis Bank verlaten. Ed Wilkes (foto) is aangesteld als zijn opvolger. Ed was hiervoor werkzaam binnen het integratie- en migratieteam. Ed heeft bovendien een lange ervaring binnen de operationele omgeving van IAFN. Vanaf 14 augustus 2000 heeft hij de leiding van de afdeling Operating op zich genomen.



Benny Schulte

Op 7 juli heeft Benny Schulte zijn functie als Development Manager PAY (Accounts & Payment) neergelegd. Deze beslissing is met wederzijdse instemming genomen. Piet van Holst en Hubertie van Kruining nemen de leiding van PAY waar, tot in Benny's opvolging is voorzien.

Robbert Melgers

Op 1 augustus is Robbert Melgers benoemd tot Development Manager Finance & Control en Corporate Center.

Mey Mey Wijsenbek

Op 1 juli is Mey Mey Wijsenbek in dienst getreden als HRM Consultant. Haar aandachtsgebied is Development Amsterdam. Mey Mey werkte voorheen bij het Loopbaan Advies Centrum van Fortis.

