

In dit nummer:

- 1 Van de redactie
- 1 Het jaar van de vrijwilliger
- 2 Kwaliteit staat bovenaan
- 5 Testwerkwijze Fortis Bank
- 6 Een stabiel product dankzij OTAP
- 7 Een nieuw archiefbeheersysteem voor Fortis
- 8 Koppeling naar Sprint bijna continu beschikbaar
- 9 Een nieuwe omgeving voor Sprint?
- 11 Handboek (93)
- 11 Vacatures
- 11 Rectificatie
- 12 Bladeren
- 12 Cartoon

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)
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W3 03.18 (Tjasker, Woerden)
telefoon (030) 2573869
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Van de redactie

Omdat we van Expertise geen telefoonboek willen maken, hebben we de limiet gesteld bij 12 pagina's. Gevolg hiervan is dat we in het septembernummer niet alle kopij konden plaatsen die

we in portefeuille hadden. Vandaar nu al weer het derde nummer, dat dit keer voor een belangrijk deel is gevuld met artikelen die ons door collega's zijn toegezonden.



Het jaar van de vrijwilliger

Het jaar 2001 is door de Verenigde Naties uitgeroepen tot Internationaal Jaar van Vrijwilligers (IJV). Nederland is gastland en zal zorgdragen voor een groot aantal nationale en lokale activiteiten en evenementen. Fortis haakt in op het IJV door de medewerkers een programma aan te bieden dat in het teken staat van vrijwilligerswerk. Dit vrijwilligersprogramma gaat aan het einde van dit jaar van start.

Het doel van het IJV is het stimuleren van vrijwilligerswerk. In dat kader worden in heel Nederland lokale comités opgericht met als doel het imago van vrijwilligerswerk in hun regio te verbeteren. De lokale comités bestaan uit vrijwilligersorganisaties, vertegenwoordigers van de betreffende gemeente en het bedrijfsleven. Fortis ondersteunt het IJV vanuit het besef dat zij onderdeel is van de samenleving en zich daardoor verplicht voelt tot het invullen van een maatschappelijke rol die verder gaat dan de commerciële bedrijfsactiviteiten.

Stimulanscomités

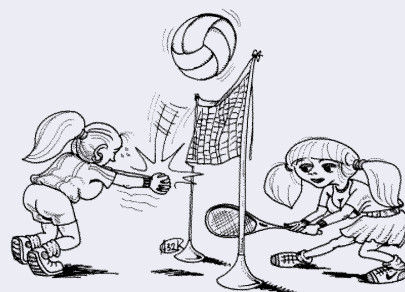
Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de activiteiten van de lokale comités worden er zes Fortis Stimulanscomités opgericht (Amersfoort, Amsterdam, Den Haag, Eindhoven, Groningen, Rotterdam en Utrecht). Het streven is om zoveel mogelijk verschillende

Fortisbedrijven vertegenwoordigd te hebben in de comités met mensen uit diverse geledingen. Doel van de Stimulanscomités is onder meer: goede aansluiting bewerkstelligen met de lokale comités, en het informeren en enthousiasmeren van collega's. Tevens vervult het Stimulanscomité de rol van klankbordgroep voor het vrijwilligersprogramma. De Stimulanscomités gaan eind oktober van start.

Heb je interesse in deelname aan een Stimulanscomité of wil je meer informatie? Neem dan contact op met Fortis Stimulans, Merel van Dijk, toestel 75550.

Squash en Volleybaltoernooi

Zaterdagavond 9 december wordt er een squash- en volleybaltoernooi georganiseerd voor alle Fortis-medewerkers in de Victoriahal in Rotterdam. Reserveer de datum vast in je agenda! Meer informatie hierover volgt nog.



Kwaliteit staat bovenaan

Iemand die 's ochtends een pc bestelt, wil hem liefst 's middags op z'n bureau hebben. Geïnstalleerd en wel, en graag ook zo goedkoop mogelijk.

Een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening is dan ook de installatie van hardware en software.

Waar komen al die spullen vandaan? Wie zorgt dat ze snel bij de klant terecht komen? En wie zorgt ervoor dat alles goed wordt geadministreerd en gefactureerd? Met deze vragen komen we terecht bij drie afdelingen van de sector Service Management. We spraken met Ton Stijger (Contracting), John van Kooten (Inkoop & Orderprocessing) en Paul van Kerkhof (Back Office Service Management).

Eigenlijk hoort er nog een vierde afdeling bij: Market Data. Dat is de afdeling die zich bezighoudt met de inkoop van informatiediensten, zoals van Reuters en Bloomberg. Deze afdeling kwam al eerder aan bod in ons interview met Cor Breur in FIT-krant 14.

Ton Stijger (Contracting)

De afdeling Contracting staat onder leiding van Ton Stijger. Zijn collega's zijn Herman Benningshof en Judy van Es. Het is dus een kleine afdeling, maar gezien de toename van werk en het belang dat door de organisatie aan deze activiteiten gehecht wordt, verwacht Ton dat uitbreiding op korte termijn noodzakelijk is.

Ton Stijger: "De contracten die wij afsluiten zijn verschillend van aard. Dat zijn niet alleen koopovereenkomsten, maar ook overeenkomsten op het gebied van onderhoud, software-



Ton Stijger

licenties, maatwerk, diensten, telecommunicatie enz. Bij voorkeur sluiten wij met onze 'preferred suppliers' mantelovereenkomsten af. Daarin zijn algemene bepalingen opgenomen, bijvoorbeeld over aansprakelijkheidskwesties en geheimhouding. Daarnaast maken we afspraken over prijzen en kortingen. Op zo'n manier kan de hele organisatie profiteren van de speciale prijzen en condities die wij bedingen."

"Onze tweede taak is het beheren van bestaande contracten. We verzorgen diverse rapportages voor management-doeleinden. Tegen de tijd dat een contract afloopt, signaleren we

dat. We nemen dan contact op met de betrokkenen, zodat we tijdig kunnen nadenken over de voortgang. Her en der in de organisatie liggen nog veel contracten die ooit zijn afgesloten. Die hebben we nog niet allemaal in beeld. Onze database bevat inmiddels 1200 contracten, maar we zijn er nog lang niet."

"De inkoopomzet in Nederland bedraagt een half miljard gulden per jaar, in België een miljard gulden. Er is dus veel winst te behalen door samen te werken. Wat dit betreft wordt intensief overleg gevoerd met onze Belgische collega's. Er zijn al contracten tot stand gekomen die gezamenlijk worden uitgenut. Ook komen er geregeld vragen op het gebied van contracting vanuit Fortis USA op ons af. Het is fijn om te constateren dat je met een eenvoudig mailtje al zeer interessante kostenbesparingen kunt realiseren."

"Onderhandelen met leveranciers is leuk. Veel managers willen dan ook graag zelf onderhandelen. Het is een spel, maar je moet er wel ervaring in hebben. Niet iedereen beschikt over onderhandelingsvaardigheid en inzicht in de contractstructuur. Het onderhandelen is op zich ook niet zo spannend. Belangrijker is dat je je goed realiseert waar je instapt. Als je een contract tekent moet je weten wat de consequenties zijn voor je bedrijf, en je moet uiteraard de eventuele risico's zo veel mogelijk zien uit te sluiten of te beperken."

"Je moet ook heel goed oppassen. Als je het bijvoorbeeld hebt over softwarelicenties, moet je niet in de val trappen dat je je voor tien jaar ver-

bindt, alleen om wat extra korting te krijgen. In zo'n geval zeg ik: die korting wil ik wel, maar ik sluit geen contract voor tien jaar af. Laatst hadden we een bedrijf dat een virus-scanner wilde verkopen. Dat wilde met ons afrekenen op basis van het aantal mailtjes dat door die virus-scanner zou worden gecontroleerd. Dat is hetzelfde als een paraplu-fabrikanant die tegen jou zegt dat je vijf gulden moet betalen voor elke regenbui waarin je die paraplu gebruikt! Wij hebben dit voorstel dan ook niet geaccepteerd."

"Het inhoudelijk beoordelen van de contracten behoort ook tot onze taak. Hierbij zorgen we er voor, dat de voor Fortis nadelige voorwaarden worden gecorrigeerd. Contracten die een forse financiële of strategische impact hebben en waarin ingewikkelde juridische constructies zijn opgenomen, laten we altijd controleren door Juridische Zaken van Fortis."

"Grote bedrijven werken vaak met standaardcontracten waarin ze hun eigen condities hebben opgenomen. Wij willen de zaak omdraaien: dat er standaard Fortiscontracten komen die wij voorleggen aan onze leveranciers. Dat bespaart ons een hoop werk, en we weten dan dat de condities die we er graag in hebben er ook in staan."

"Contracting is niet wat veel mensen denken; we onderhandelen niet om tot zo laag mogelijke prijzen te komen. Waar het om gaat is dat je tot een zo goed mogelijke prijs-kwaliteitsverhouding komt. Kwaliteit staat bovenaan. Het is belangrijk dat de continuïteit van Fortis Bank verzekerd is."

John van Kooten

(Inkoop & Orderprocessing)

John van Kooten geeft leiding aan twee teams. Om te beginnen het team Inkoop, dat heel nauw samenwerkt met de afdeling van Ton Stijger. John: "Samen met Contracting streven we naar het behalen van synergievoordelen en het maken van prijsafspraken. Nu we zijn samengevoegd tot een grote Fortis Bank, kunnen we op inkoopgebied voordelen behalen."

"Verder geef ik leiding aan Orderprocessing. Hier komt het merendeel van de aanvragen van klanten binnen. Binnen dit team hebben we een verdeling naar metier gemaakt, net als de Service Managers waarmee we heel nauw samenwerken. Heel vaak gebeurt het dat we intern prioriteiten moeten stellen bij bestellingen en investeringsaanvragen. Je kunt de orderprocessor zien als de rechterhand van de Service Manager. Samen proberen zij tot een zo goed mogelijk resultaat voor de klant te komen."

John van Kooten



"Het is handig om aan beide teams tegelijk leiding te geven. Inkoop moet er immers voor zorgen dat Orderprocessing de zaken krijgt die ze nodig heeft. Zodat apparatuur tijdig op de juiste locatie staat en dat de klant zijn spullen op tijd ontvangt. Op dit moment werken hier 18 mensen. Dat aantal fluctueert een beetje. De ontvlechting van AMEV speelt een rol, en verder worden er op dit moment wat taken verdeeld. Een deel van het werk van Orderprocessing verschuift naar de Service Managers en naar de klanten. We gaan ook daar efficiënter werken."

"Wij werken voor bijna de hele Fortis Bank, met uitzondering van een paar kleine onderdelen die hun eigen zaken regelen. Het gaat om zo'n 12.000 werkplekken. We zijn na de integratie twee of drie keer zo groot geworden. Driekwart jaar zijn we aan het aftasten geweest, hebben we geïnventariseerd welke acties we moesten ondernemen om te integreren. Nu zie je duidelijk de voordelen daarvan terugkomen."

"Orderprocessing is het eerste aanspreekpunt van de klant bij aanvragen. In de meeste gevallen merken we dat de klanten begrip voor onze problematiek hebben; die zijn immers zelf ook aan het integreren, maar we moeten wel vaart maken om tot een gestroomlijnd proces te gaan komen."

"We zien nu de resultaten komen, maar we hebben nog wel een grote werkachterstand. Onze mensen werken veel over; we zijn nu druk bezig om dat af te bouwen. Ik zie de motivatie terugkomen en ik heb er alle hoop op dat we in het laatste

Midas

Om de inkoopsynergie binnen Fortis Bank te vergroten, is vanuit het bestuur van de bank een project gestart om op de verschillende inkoopterreinen extra voordelen te behalen. Dit project draagt de naam MIDAS. Hierin werken Belgische en Nederlandse collega's samen, ondersteund door consultants van de Mitchell Madison Group.

Er zijn werkgroepen op vier gebieden bezig:

- Werkstations, met de Nederlandse inbreng van Linda Tijmes, John van Kooten, Ton Stijger en Jan Stoop
- Telecom, met Joke Geertsma, Fenna Pit, Ton Stijger en Jan Stoop
- Data Vendors, met Cor Breur en Bert Wierenga
- Brokerage, met Cor Breur

De ambitie is om enige miljoenen op het budget van Fortis Bank te besparen.

kwartaal van dit jaar al onze plannen hebben gerealiseerd."

"Samen met België zijn we nu aan het onderzoeken hoe we prijsvoordelen kunnen behalen. We streven naar zo groot mogelijke uniformiteit, met behoud van eigen identiteit. Dat laatste is belangrijk voor de rust en de stabiliteit van je infrastructuur. Dit project heet MIDAS en is wat breder dan alleen de inkoop van hard- en software."

(zie kader op deze pagina - red.)

Paul van Kerkhof

(Back Office Service Management)

De afdeling Back Office, onder leiding van Paul van Kerkhof, bestaat uit drie subafdelingen. Dit zijn de Administratie, Voorraadbeheer, en Applicatie- en procesbeheer.

Paul: "De Administratie is de grootste afdeling. Daar zijn we vooral bezig met de controle op orders en facturen. Het gaat om de facturen van de

bestellingen die de afdeling van John plaatst. Wij controleren deze op juistheid en geven ze dan door aan Support & Control die voor de financiële afwikkeling zorgt. Daarnaast ondersteunen we ook andere afdelingen binnen Service Management. Op dit moment bijvoorbeeld Contracting, omdat men daar wat achterstand heeft op administratief gebied."

"Een andere subafdeling is Voorraadbeheer. Bij de integratie is besloten dat deze taak gescheiden moet zijn van Inkoop en Orderprocessing, vandaar dat deze bij de Back Office is neergelegd. Er zijn vier voorraadbeheerders: twee in Woerden en verder een in Amsterdam en in Rotterdam. Deze houden zich bezig met de voorraden op het gebied van apparatuur ten behoeve van werkplekautomatisering. Het is onze bedoeling dat er op alle grote locaties voorraden komen, zodat daaruit rechtstreeks geleverd kan worden. De klant wordt daardoor sneller geholpen."

"We beheren ook een mediatheek. Op dit moment bevat deze alleen software, maar we gaan ons ook richten op boeken en dergelijke. Alles op het gebied van kantoorautomatisering willen we op één centrale plek bewaren. Vanuit deze mediatheek kunnen we dan snel kopieën trekken ten behoeve van de installateurs. Op deze manier hebben we alles in één hand en kan ook het licentiebeheer efficiënter plaatsvinden."

"De derde subafdeling is Applicatie- en procesbeheer.

Dit is een kleine afdeling, die zich vooral bezighoudt met het inrichten en beheren van onze eigen processen en applicaties. Dat zijn applicaties die worden gebruikt in het ordertraject, maar bijvoorbeeld ook de applicatie die we voor Contracting hebben gebouwd."

"Op de Back Office werken bij elkaar 16 mensen. Dat aantal zal iets omhoog gaan wanneer we op alle grote locaties voorraden gaan onderbrengen. Aan de andere kant zullen we op de administratie wat verlichting krijgen wanneer we efficiënter kunnen werken. John is nu met zijn mensen bezig om een productencatalogus op te stellen. Zodra die er is kunnen we deze producten standaard in voorraad nemen. Dat betekent dat we die sneller kunnen leveren aan de klant. Tegelijk wordt dan ook de administratie weer eenvoudiger. Hiermee maak je het cirkeltje rond."

"John gaf het al aan: uniformiteit is heel belangrijk. Je kunt je infrastructuur beter beheren en je kunt grotere aantallen inkopen. Daarmee behaal je weer prijsvoordelen. Allemaal zaken die in het belang zijn van Fortis Bank."

interviews Nico Spilt

Paul van Kerkhof



Testwerkwijze Fortis Bank

door Theo Feenstra

In het eerste nummer van Expertise stond een interview met Hans Damen, hoofd TestManagement. In dit artikel stelde hij zijn afdeling voor en noemde hij een drietal interne projecten. Als projectmanager van het project TFB (Testwerkwijze Fortis Bank), voorheen ITT, wil ik regelmatig in dit blad laten weten wat de status is van het project en welke vorderingen gemaakt zijn in het uitdragen van de nieuwe testwerkwijze zoals die door de afdeling TestManagement wordt gepropageerd.

Het primaire doel van dit project is om de testwerkwijze te 'verankeren' binnen Development, om zo een kwaliteitsverbetering van de op te leveren systemen te verkrijgen. Deze testwerkwijze is ontwikkeld door TestManagement en is gebaseerd op de testmethodiek TMap® van Iquip en op TestFrame™ van CMG. Door de goede punten van beide producten te combineren is een testwerkwijze ontwikkeld, die praktisch inzetbaar is in tal van projecten.

Werkwijze

In dit eerste artikel zal ik even kort stilstaan bij het project TFB en bij de werkwijze die binnen het project gehanteerd wordt.

Binnen het project TFB zullen de projectleiders benaderd worden met de vraag wanneer de implementatie van de testwerkwijze voor hun project gestart kan worden. In onderling overleg wordt daarna een detailimplementatieplan vastgesteld waarin de verschillende implementatiestappen worden overeengekomen. Door de implementatie op deze wijze vorm te geven kan hieraan op een project-

matige wijze invulling gegeven worden. Alleen op deze manier is het mogelijk om op enig moment te kunnen vaststellen dat het implementatietraject voor een bepaald project is afgerond.

Een belangrijk onderdeel van de implementatie is de workshop. In deze workshop wordt ingegaan op de nieuwe aspecten van de testwerkwijze Fortis Bank en wordt getracht om iedereen er van te doordringen, dat testen op een gestructureerde wijze noodzakelijk is om uiteindelijk een kwalitatief goed product op te leveren.

Een ander punt betreft de ondersteuning. Testen is een vak en daarom ben ik van mening, dat de invoering van een gestructureerde testwerkwijze niet zonder ondersteuning kan. Medewerkers van TestManagement worden dan ook regelmatig ingezet bij projecten die bij de implementatie ondersteuning wensen. Momenteel wordt in dit kader al ondersteuning gegeven aan drie Euro fase 2-projecten (twee in Alexanderpolder en één in Amsterdam), het Ninja-project in Woerden

en de projecten IPSy en 1Desktop in Rotterdam.

Zo vroeg mogelijk starten

De beste tijd in de projectfasering om te starten met de implementatie van de testwerkwijze Fortis Bank is zo vroeg mogelijk, maar uiterlijk tijdens de beginfase van het functioneel ontwerp. Door zo vroeg mogelijk aandacht te geven aan het aspect testen - en daarmee natuurlijk ook aan kwaliteit - worden de risico's inzichtelijk gemaakt en kunnen de juiste maatregelen genomen worden om deze risico's zoveel mogelijk te beperken.

Zit jouw project in deze beginfase en heb ik nog geen contact met je opgenomen, neem dan zelf contact op met mij. Samen kunnen we dan een traject uitstippelen waarmee jij op een gestructureerde wijze invulling kunt geven aan een testtraject, dat nog weleens onderschat wordt, en waarmee ik tevens invulling geef aan mijn eigen projectdoelstelling.

Theo Feenstra is te bereiken op toestel 44800 of 06-50698225



Een stabiel product dankzij OTAP

door Frans Broekhof

OTAP (Ontwikkelen, Testen, Accepteren en in Productie zetten) van software is een bekend begrip in automatiseringsland. OTAP wordt door veel bedrijven nagevolgd.

OTAP is geen doel op zich, maar een denkwijze om wijzigingen op een goede wijze in productie te kunnen doorvoeren. In grote lijnen is het principe als volgt: software wordt ontwikkeld, intern dan wel door externe leveranciers. Daarna wordt de software getest en waar nodig weer bijgesteld. Daarna volgt een functionele acceptatietest door gebruikers waarna wederom bijstellingen kunnen plaatsvinden. Uiteindelijk wordt een product opgeleverd dat verspreid kan worden.

Deze softwareproducten (cd's, floppy's) komen op onze afdeling binnen door middel van (deel)projecten of klantorders, met het verzoek om ze te plaatsen op de infrastructuur van Fortis Bank. We beperken ons hier tot producten die geschikt gemaakt moeten worden voor een omgeving waar een NT- of Novell-server staat met daaraan gekoppeld een NT workstation, kortom het Intel-platform. Onze belangrijkste klant is IPS.

Infrastructurele OTAP

De software die we aangeleverd krijgen is veelal niet geschikt om zo maar te plaatsen. Wij voeren daarom opnieuw een zogenaamde infrastructurale OTAP uit. Het doel van deze OTAP is om de software gefaseerd en gecontroleerd beschikbaar te stellen en daarbij de productieomgeving niet te verstoren. Ons team voert alleen de O- en T-fase uit. Daarbij houden we ons aan de strenge acceptatiecriteria

die in samenwerking met de acceptanten van OS/Client Server Management gemaakt zijn.

OIn de O-fase wordt het aangeleverde product opnieuw ontwikkeld voor de Fortis-omgeving. Hierbij worden uiteraard geen functionele aspecten veranderd, maar wel kunnen bestandslocaties worden gewijzigd, rechten worden gezet en meer, tot zeer ingewikkelde aanpassingen worden gedaan. Het doel is dat straks een gebruiker zo weinig mogelijk last ondervindt wanneer de applicatie op het workstation wordt geïnstalleerd of wordt ge-update. Het ontwikkelen gebeurt met WISE Installmaster en het eindproduct is een 'executabele' bestand. Dit bestand moet worden getest.

TVoor het testen beschikken we over een testomgeving waarop al onze beheerde applicaties draaien. Momenteel zijn dat er zo'n 400. De testomgeving is, evenals de ontwikkel- en acceptatieomgeving, identiek aan de productieomgeving. Het nieuwe pakket wordt getest op eigen werking maar mag ook geen verstoringen opleveren voor andere pakketten. Om dit te testen wordt gebruik gemaakt van een 'conflictmanager' waarin alle pakketten zijn ingevoerd en waar met behulp van queries gezocht kan worden welke mogelijke conflicten op kunnen treden. Als er fouten in de testfase naar boven komen, dan zal er opnieuw moeten worden ontwikkeld.

ADoorstaat het pakket deze fase dan wordt het pakket, inclusief acceptatiecriteria en RFC (request for change) aangeboden aan Client Server Management, alwaar het pakket een acceptatiefase doorloopt. De acceptatiefase bestaat uit een productie-acceptatietest waarin in feite wordt gekeken of Infra haar werk goed gedaan heeft, en een gebruikersacceptatietest, waarin gebruikers kijken of alle functionaliteit ook daadwerkelijk werkt.

PTot slot kan het nieuwe product in productie worden genomen.

De klant krijgt op deze manier een stabiel, bedrijfszeker product, dat voor ons goed beheersbaar en eventueel herstelbaar is. Het proces is formeel en bewerkelijk, en het duurt vaak lang (gemiddelde doorlooptijd is 10 werkdagen) voordat de software voor de klant beschikbaar is. Daarna levert het echter nauwelijks meer problemen op en kan het pakket naar alle servers die aan de Fortis-standaard voldoen, worden gedistribueerd. Hierdoor is een enorme kostenbesparing te behalen. Je moet er tenslotte niet aan denken dat je op 20.000 workstations handmatig de reisplanner gaat installeren en een maand later een update hierop.

Op de beschreven OTAP-wijze zijn het afgelopen jaar alleen al voor IPS zo'n 600 orders verwerkt. Dit zonder noemenswaardige problemen dankzij de eendrachtige samenwerking binnen OS. Voorwaar geen geringe prestatie!

Frans Broekhof werkt bij het Metier-cluster Bank van OS/Infrastructure

Een nieuw archiefbeheersysteem voor Fortis

door Erik Veerman

Het Fortis-archief is niet het meeste bekende onderdeel van de nieuwe Fortis Bank. Toch gaat men er vanzelfsprekend vanuit dat alle contracten, bankafschriften en andere bancaire bescheiden door het Facilitair bedrijf op een veilige plaats worden opgeslagen. Inmiddels beslaat het Fortis-archief meer dan 100 strekkende kilometer, die vooralsnog op drie locaties zijn opgeslagen.

Een nieuw systeem voor het archief

Het beheer van deze enorme hoeveelheid papier is geen sinecure; lang heeft men gezocht naar een pakket dat aan alle vereisten van een goed archiefbeheer voldoet. Uitgangspunt was dat de twee oude systemen vervangen moesten worden tot een nieuw geïntegreerd systeem voor het archief. Omdat er geen goed standaardpakket op de markt te vinden was dat aan de eisen voldeed, hebben Facilitair Bedrijf en Information Services besloten om zelf een archiefbeheersysteem te ontwikkelen.

In plaats van interne systeemontwikkeling werd voor de ontwikkeling van het archiefbeheersysteem gekozen voor uitbesteding aan Origin India. Dit lijkt misschien niet de meest vanzelfsprekende keuze, maar het lage arbeidsloon van Indiase programmeurs, het goede opleidingsniveau en

een zeer cliëntgerichte houding van Origin India gaven de doorslag.

Ontwikkeling en implementatie

Origin India startte met de ontwikkeling van het archiefbeheersysteem genaamd AMS in juni 1999 en leverde in januari 2000 het archiefbeheersysteem op voor de acceptatietest in Nederland. Voor de technici onder ons: AMS is ontwikkeld in Java aan de hand van IBM Visual Age, met een Oracle-databaseversie 7.3.4 voor de gegevensopslag. AMS draait in productie op een AIX-server.

Terwijl in India de ontwikkeling plaatsvond, begon Strategisch Account Management in september met de implementatie van AMS. Deze implementatie omvatte onder meer dataconversie van oude bestanden naar de Oracle-database, het schrijven van uitgebreide (systeem)-documentatie en het verrichten van een acceptatietest. Eind maart waren deze activiteiten tot een goed einde gebracht, zodat op 21 maart 2000 AMS in gebruik kon worden genomen op het voormalige MeesPierson-archief te Alblasterdam.

Ervaringen

De ervaringen met Origin India en de implementatie van AMS zijn positief

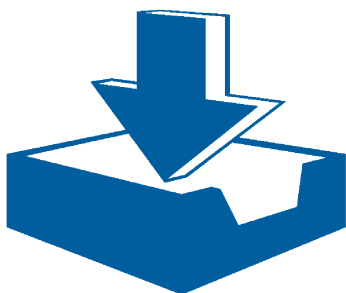


te noemen. In het kort kunnen zij als volgt worden samengevat:

- Origin India ontwikkelde in relatief korte tijd een goede applicatie, waar tijdens de acceptatietest relatief weinig 'bugs' werden gevonden.
- Naast het voormalige MeesPierson-archief, zal AMS ook gebruikt worden wanneer de archieven van de voormalige Generale Bank en VSB Bank worden samengevoegd.

Enkele tegenvallers waren er ook. De dataconversie van de archiefbestanden bleek zeer tijdrovend te zijn. In plaats van de geschatte twee maanden bleek het zuiveren van de databestanden en het bouwen van de conversie-programmatuur het dubbele aan doortlooptijd te eisen. Ook zat het tegen met de NT-migratie op het archief in Alblasterdam. De beperkte bezetting had tot gevolg dat de conversie van OS/2 naar Windows NT pas in maart 2000 afgerond kon worden.

Inmiddels zijn er plannen voor het ontwerpen van een tweede release. Hier zullen we in een volgend nummer op terugkomen.



Koppeling naar Sprint bijna continu beschikbaar

door Scholte de Boer

Een online, realtime transactiesysteem heeft één nadeel: de klant rekent erop dat dit systeem continu beschikbaar is. Volgens de wetten van Murphy moet dit dus af en toe mis gaan, maar gelukkig gebeurt dit zelden.

Voor een belangrijk deel is dit te danken aan onze zogeheten midrange-systemen. Deze systemen worden gebruikt om een koppeling tot stand te brengen tussen de vele terminals in het land en het mainframe in Woerden. Op dit mainframe draait Sprint. Indien Sprint niet beschikbaar is, wordt op de midrange een gedeelte van de functionaliteit overgenomen, zodat de klant toch grotendeels geholpen kan worden.

Voor dit doel worden systemen van Stratus toegepast. Stratus is al meer dan 20 jaar leverancier van fouttolerante computersystemen voor bedrijfskritische toepassingen in een groot aantal marktsegmenten (banken, effectenhandel etc.) Deze systemen bieden ons de mogelijkheid, onze bedrijfskritische toepassingen elke minuut van elk uur van elke dag beschikbaar te maken en te houden.

Deze hoge graad van beschikbaarheid wordt op twee manieren bereikt:

- Alle systeemhardware is dubbel uitgevoerd. De werking van deze componenten wordt continu gecontroleerd. Bij een geconstateerde onvolkomenheid wordt een test uitgevoerd. Blijft de onvolkomenheid bestaan, dan wordt deze direct (online) aan Stratus gemeld. Stratus onderneemt dan actie om de opgetreden verstoring zo snel mogelijk te verhelpen.

- Alle interne opdrachten worden dubbel uitgevoerd. Pas nadat is vastgesteld dat de twee resultaten gelijk zijn, wordt aan de volgende opdracht begonnen.

Daar de hoge graad van beschikbaarheid wordt bereikt door de redundante hardware-architectuur, is het systeem transparant voor een programmeur. Dit betekent dat een programmeur geen speciale 'check-pointing' of andere systeemtechnische voorzieningen hoeft te gebruiken, om de programmatuur geschikt te maken voor de fouttolerante hardware van Stratus. Daarom kan iedere Cobol-, PL1- of C(++)- programmeur direct op een Stratussysteem werken. Hij heeft niet veel kennis nodig van het Stratus-systeem.

Applicaties

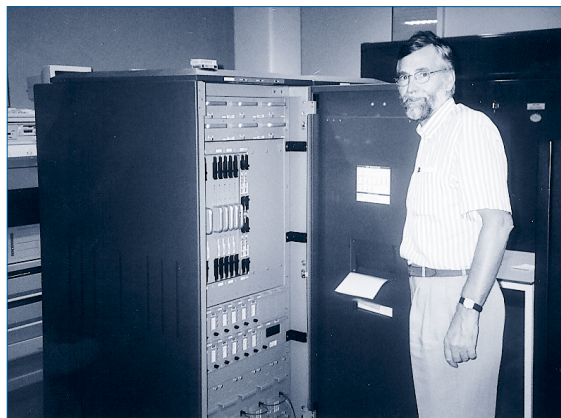
Een overzicht van de op de Stratus-systemen gebruikte applicaties:

- Cashnet. Dit is het systeem dat de

afhandeling van transacties van geldautomaten en betaalautomaten verzorgt. De klant initieert zelf met zijn bankkaart een handeling. In Cashnet worden een aantal controles uitgevoerd, zoals juistheid van de kaart, pin-controle, waarna de transactie doorgestuurd wordt naar SPRINT voor de eigen klanten, en naar Interpay voor de interbancaire klanten. Indien Sprint niet aanwezig is, geeft Cashnet afhankelijk van de kaartcode een antwoord (stand-in autorisatie) en worden deze transacties in een zogeheten stuwmeer opgeslagen. Als Sprint weer aanwezig is, wordt de inhoud van dit stuwmeer als eerste verwerkt.

- Saldo&Transactielijn. Via dit systeem kan de klant, met behulp van zijn telefoon, zijn saldo opvragen en zelf transacties uitvoeren.
- VISA-switch. Aangeboden VISA-kaarten worden in deze switch gecontroleerd. Afhankelijk van het land van herkomst worden de transacties of in Cardpac afgehandeld, of naar VISA in Londen gestuurd.
- Balienet. Alle WPO-terminals

Een dame in bikini kan tegenwoordig niet meer. Daarom hebben we Scholte de Boer maar zelf laten poseren bij de Stratuscomputers. Anders was er helemaal niets te zien geweest op de foto, behalve een paar grijze kasten met de warme uitstraling van een koelkast.



sturen hun transacties via Balienet naar Sprint. Indien Sprint niet aanwezig is, worden de WPO-transacties in een 'stuwmeer' opgeslagen en bewaard en zo spoedig mogelijk verwerkt.

Al met al worden meer dan 80% van alle financiële transacties (ex-VSB) door middel van een Stratus-systeem verwerkt.

Uitwijksystemen

Ondanks de hoge graad van beschikbaarheid van deze systemen, zijn er maatregelen getroffen om eventuele calamiteiten op te vangen. Calamitei-

ten kunnen ook door andere dan systeemdefecten veroorzaakt worden. Bij een calamiteit kan met de betreffende applicaties op een uitwijksysteem worden teruggevallen (alleen voor de VISA-switch is nog geen uitwijk geregeld).

Deze uitwijksystemen staan in Utrecht. De uitwijksystemen worden identiek in hardware, software en applicaties gehouden aan de productiesystemen. Dit geldt ook voor de daarbijbehorende infrastructuur. Maandelijks vindt een test plaats waarbij het betreffende uitwijksysteem voor 24 uur als productiesysteem wordt ingezet. De betreffende

applicaties kunnen zowel gemeenschappelijk als afzonderlijk in de uitwijkomgeving draaien.

De tijd die nodig is om over te schakelen naar het uitwijksysteem, is afhankelijk van de applicatie. Nadat de beslissing is genomen om uit te wijken, is het uitwijksysteem in ieder geval binnen 60 minuten geheel operationeel.

Scholte de Boer is systeemprogrammeur bij OS/Infrastructure en heeft 15 jaar ervaring met midrange-systemen.

Een nieuwe omgeving voor Sprint?

door Leo Bontje

De spaarbanken in Nederland waren er vroeg bij. Al in het begin van de jaren zeventig werd het eerste realtime, online transactiesysteem in gebruik genomen. Een primeur in de Europese bankwereld. Jarenlang draaide op de computers in Woerden het zogeheten INA-systeem voor het administreren van rekeningen en klanten (INA was de afkorting van InleggersAdministratie).

Begin jaren tachtig is dit systeem vervangen door Sprint (Spaarbanken Realtime Interactief Transactiesysteem). De eisen die aan dit nieuwe systeem gesteld werden, waren onder andere:

- Voor de opslag en integriteit van de gegevens moest een databasemanagement-systeem worden gebruikt.
- Zoveel mogelijk gebruikmaken van standaardsoftware.
- Verschillende soorten terminals moesten erop aangesloten worden.
- Batchverwerking op rekeningen en

klanten moest tijdens kantoortijden plaatsvinden.

- De responsetijden van de online-transacties moesten binnen 3 seconden blijven.

Systeemkeus

Na een onderzoek naar een geschikt databasemanagement- en datacommunicatie-systeem, viel voor Sprint de keus op CA-IDMS DB/DC van Computer Associates. Dit draait op een IBM-mainframe met als operating systeem OS/390.

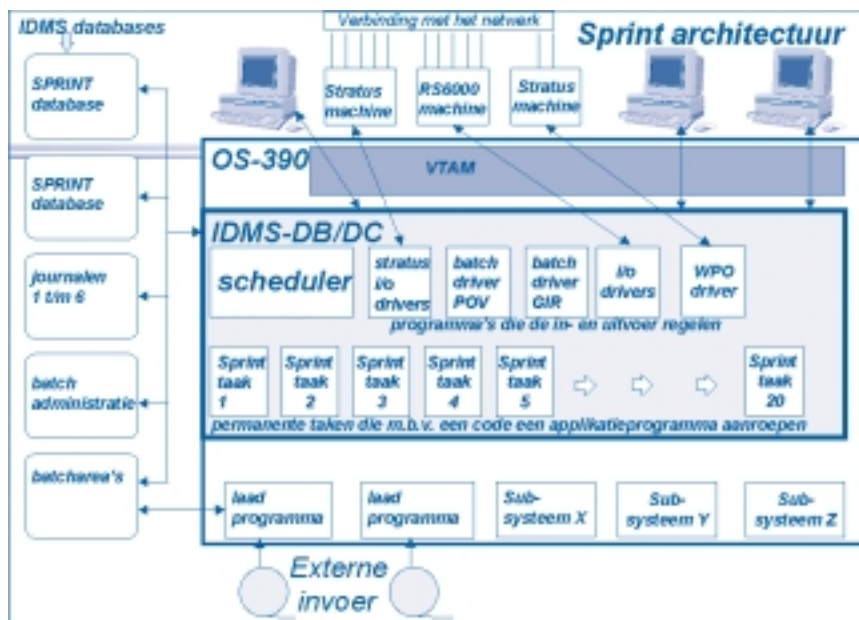
IBM heeft vergelijkbare systemen: DB2 is het databasemanagement- en CICS is het datacommunicatiesysteem. CA-IDMS DB/DC is geen strategisch product binnen de Fortis-organisatie, terwijl DB2 en CICS dat wel zijn. De laatste maanden zijn er onderzoeken geweest om het huidige Sprint-systeem over te zetten naar een DB2-en CICS-omgeving. Resultaten uit dit onderzoek zijn nog niet bekend. Ook zijn er nog geen plannen gemaakt om tot werkelijke conversie over te gaan.

In dit artikel wil ik proberen aan te geven wat Sprint nu eigenlijk inhoudt en daarmee duidelijk maken dat een conversie naar DB2 en CICS niet een kwestie is van alleen applicatieprogramma's en databases converteren.

Architectuur

IDMS DB/DC is een geïntegreerd systeem waarbij de volgende onderdelen bij ons in gebruik zijn:

- Databasemanagement-systeem.



- Datacommunicatie-systeem.
- Geïntegreerde Data Dictionary; een database voor zowel systeem- als applicatiegegevens.
- On Line Query een subsysteem binnen IDMS DB/DC als hulpmiddel voor interactieve benadering van de databaserecords.
- Logical Record Facility; een subsysteem waarmee een programma met behulp van sleutelwoorden records kan ophalen en wijzigen via van tevoren gedefinieerde paden.
- Online Mapping Facility subsysteem om 3270-schermen te koppelen aan database-records

IDMS DB/DC kon niet volledig aan de gestelde eisen voldoen en daarom is er een architectuur bedacht waarmee de ontbrekende functionaliteit kon worden gerealiseerd. De architectuur kreeg gestalte met zelfgeschreven programmatuur, ook wel Sprint-middleware genoemd. Het zijn programma's die een schil vormen

tussen IDMS DB/DC en de applicatieprogramma's. De hoofdonderdelen hiervan zijn de scheduler, drivers en Sprint-taken. Deze zijn permanent actief in IDMS DB/DC.

In het kort werkt de Sprint-middleware als volgt: de drivers zorgen voor de in- en uitvoer, en geven aan de scheduler door dat er een bericht of record verwerkt moet worden. De scheduler gaat kijken of een van de maximaal 20 Sprint-taken vrij is en geeft een

taak de opdracht het bericht of record te verwerken. De taak roept dan een bijbehorend applicatieprogramma aan en als dit programma output heeft klaargezet dan wordt dit aan de betreffende driver doorgegeven. De scheduler is de grote regelaar en bewaker binnen het Sprint-systeem.

Functionaliteit

De Sprint-architectuur biedt in grote lijnen de volgende functionaliteit:

- Online transactieverwerking (o.a. balienetwerk, saldo- en transactielijn, geldautomatennetwerk).
- Batchrecords of databaserecords verwerking (bestanden van buiten Sprint en selecties uit de Sprint-database).
- In- en output-terminalemulatie van 3270-protocol naar een ander protocol en omgekeerd ten behoeve van verouderde terminals.
- Procedures die starten bij aanvang of het beëindigen van een online dag.
- Bewaking van de verwerking van batches.
- Programmatuur om externe bestanden in een IDMS-database op te slaan en programmatuur om tussentijds rapportages te maken na verwerking.

Sprint in getallen

- Ongeveer 12.000.000 transacties per maand.
- Normale verwerking van 15 transacties per seconde voor het netwerk.
- Normale verwerking van 60 transacties per seconde voor batchrecords.
- 2200 online IDMS DB/DC Cobol-programma's.
- 150 online IDMS/DC assembler-programma's.
- Beschikbaar per dag: 22 uur voor update, 1 uur 59 minuten voor alleen-lezen en voor het maken van image-copies, 1 minuut voor het omschakelen.

- Diverse modes waarin status van Sprint is vastgelegd (start-of-day, normaal, retrieval)
- Systeem om de bankvariabelen te verwerken, bijvoorbeeld rentepercentages.
- Splitlog-programmatuur die userrecords van de transacties verzamelt uit de IDMS-journalen, zodat er rapportages gemaakt kunnen worden van de dagelijks verwerkte transacties (bijvoorbeeld rekening-afschriften).

In de loop der jaren zijn diverse subsystemen ontwikkeld ten behoeve van ontwikkelafdeling, beveiliging of performance. Een opsomming:

- Parallel werkende processen voor het massaal wijzigen en laden van de Sprint-database bij respectievelijk schoningsprocessen en conversies.
- Herstartmogelijkheden van afgebroken batchverwerkingen.
- Tijdens het maken van backups van de databases is een systeem beschikbaar voor het alleen-lezen van database-records.
- Driver-administratie (netwerk- en batch-drivers).
- Migratieprogramma's voor bijwerken en controleren van de test- en productie-datadictionary.
- Labelmessage-generatieprogrammatuur ten behoeve van balienet-transacties.
- Testtool voor het testen van applicaties zonder kantoor netwerk (3270-emulatie).
- Testtool-database voor het opslaan van testtransacties die herhaald verwerkt kunnen worden, waarvan ook de output in dezelfde database wordt vastgelegd.

- Stresttest; dit is een subsysteem om online transacties op een testsysteem opnieuw te verwerken.

Toekomst

Als besloten wordt het Sprint-systeem over te zetten naar een DB2- en CICS-omgeving, dan zal blijken dat niet alle functionaliteit overgezet kan worden, omdat een aantal functies specifiek voor een IDMS DB/DC-omgeving zijn ontwikkeld.

Voor deze functies moeten alternatieven gezocht worden. Daarbij zijn er diverse mogelijkheden, zoals opnieuw ontwikkelen, nieuwe softwarepakketten of gebruik maken van reeds aanwezige softwarepakketten. Een zeer omvangrijke klus dus, die een grote inspanning van onze organisatie zal vergen.

Leo Bontje is System Engineer bij OS/Infrastructure

Handboek (93)

Overzicht mutaties tot en met 29 september in de toegestane systeemletters op het mainframe van ex-MeesPierson.

Nieuw opgenomen:

SN Smartstream interface → GA

Het meest recente overzicht is te zien via IBM-TSO onder de naam SYOVERA8 op de bibliotheek TSA.B.DOC.SY en via IBM-CICST in de opvraag-dialog SYSTEEM.

Frans Maas

Vacatures

Information Services heeft onder andere de volgende (interne) vacatures:

- medewerker Service Level Reporting (OS Woerden)
- productiebeheerder (OS Woerden)
- COOL:Gen ontwikkelaar (Development Woerden)
- testspecialist (Development Woerden)
- specialist Data Vendor (OS Amsterdam)
- beheerders ICT-componenten, diverse aandachtsgebieden (OS Woerden)
- medewerker Projectbureau (Control & Support, Woerden)

- medewerker Administratie (Control & Support, Woerden)

Meer informatie: de Vacaturebank op Infonet of de Vacaturekrant. Je kunt ook contact opnemen met een van de HRM-consultants van Information Services.

Rectificatie

In Expertise 2 stond bij de persoonsalia dat Harrie Blaak per 1 september uit dienst is getreden. Dat is niet correct. Harrie is lid van het inspringteam, en werkt sinds genoemde datum op een andere plek binnen Fortis.

Bladeren

Colourful Connections over technologie

In het septembernummer Colourful Connections wordt aandacht besteed aan verschillende projecten en initiatieven van Fortis op het gebied van e-commerce en e-banking. Wat betekent het werken met nieuwe technologieën voor ons en de contacten met onze collega's? Verder onder andere aandacht voor de stand van zaken rond het Intranet van Fortis. Twee

collega's van de IT Helpdesk van Fortis Group vertellen over hun werk en wat zij dagelijks zoal meemaken.

Je hoeft niet alles te lezen

'Alleen maar Belgisch nieuws. Slecht geschreven. Oninteressante onderwerpen.' Het blad Partners heeft zichzelf aanvankelijk een slechte naam bezorgd. Een half jaar geleden is er een nieuwe start gemaakt. Andere vormgeving, andere redactie. Kritiek

zal er altijd blijven, bijvoorbeeld op de royale hoeveelheid tekst die maandelijks wordt gepubliceerd. Maar zoals de redactie schrijft op de voorpagina van het septembernummer: 'Alles lezen hoeft niet'. Je kunt erin grasduinen, zoals je dat ook in een gewoon dagblad doet. En wie grasduint, merkt dat ook ons eigen Information Services de weg naar de kolommen van Partners weet te vinden.

