

In dit nummer:

- 1 Systemen waarmee we de wereld aankunnen
- 1 Van de redactie
- 4 Een zwaar probleem
- 5 De dealingroom
- 6 Configuration Management
- 8 Kerstpuzzel
- 10 Benoemingen; in dienst
- 10 Huisvesting Information Services 2001
- 11 In memoriam Ton Wollenberg
- 12 De tuinman en de pc
- 13 Wat is de stemming op de e-commerce-markt?
- 14 Actienieuws
- 16 Nieuwe site ISE
- 16 Exit Artemis

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)

Illustraties: Alex Blomsma



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Systemen waarmee we de wereld aankunnen

Een gesprek met Jan Oomes, MT-lid IPS

In dit blad besteden we regelmatig aandacht aan de migratie- en integratie-activiteiten van Information Services. Een metier dat hier zeer intensief bij betrokken is, is IPS. Een goede reden om een keer een vertegenwoordiger van deze klant aan het woord te laten. We spraken met Jan Oomes, lid van het managementteam IPS. Hij heeft onder andere automatisering in zijn portefeuille. Tevens is hij lid van de Stuurgroep Migratie.

Lastig voor IPS is het feit dat men nog steeds met twee verschillende systemen te maken heeft. Jan Oomes hierover: "Stel dat wij iets willen doen op het gebied van tarifiering, zodat de klant de voor ons goedkoopste kanalen kiest, en er ook zelf beter mee af is. Dan moeten

we dat zowel in TOT als in Sprint doen. En soms zijn dingen zo gemaakt dat ze in Sprint wel mogelijk zijn maar dat ze in TOT een zware ingreep betekenen. Je hebt dus minstens de dubbele hoeveelheid ontwikkelcapaciteit nodig, die buitengewoon schaars is."

Van de redactie



Dit is de laatste Expertise van 2000. In het hart van dit nummer vind je de traditionele kerstpuzzel van André Rijmsus, rijk geïllustreerd door Alex Blomsma. Opnieuw een echte breinkraker; puzzelliefhebbers hoeven zich tijdens de feestdagen niet te vervelen! De redactie stelt een aantal boekenbonnen beschikbaar voor degenen die de puzzel goed weten op te lossen. Stuur je oplossing uiterlijk 8 januari 2001 op naar loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com. De oplossing wordt in Expertise 8 gepubliceerd.

In Expertise 6 stond een artikel over ITFITS, van de hand van Wim Lagendijk. In een naschrift schreven wij, dat het vanuit Infonet mogelijk is om een beperkt aantal internet-

sites te bezoeken. Wim heeft ons laten weten dat deze mogelijkheid komt te vervallen. Zoals hij in zijn artikel schreef, is toegang tot internet straks alleen nog mogelijk als je daarvoor bent geautoriseerd. Wim Lagendijk komt overigens ook aan het woord in het blad On The Move, dat in november is uitgegeven door het Facilitair Bedrijf. Dit blad is verspreid onder alle medewerkers van Fortis Bank.

In de eerste helft van januari verschijnt Expertise 8. Kopij ontvangen wij graag voor de jaarwisseling, bij voorkeur via loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Wij wensen onze lezers plezierige feestdagen en een voorspoedig 2001 toe!

"Daarnaast moet je ook twee vormen van instructies en procedures maken, je moet twee groepen opleiden, je hebt twee systemen nodig om de zaak te bewaken en te beheersen. Dat is niet alleen vreselijk duur, het is ook omslachtig en het kost extra mankracht. We willen daarom zo snel mogelijk bepaalde functionaliteit uit het TOT-systeem toevoegen aan het Sprint-systeem. Dat is voor IPS van groot belang, omdat we nu alles twee keer moeten doen."

Integratieprojecten

"Bij deze migratie ligt onze prioriteit. Daarnaast is er een integratieproject gestart. Bijvoorbeeld: we hebben

Migratie en integratie

In dit artikel worden regelmatig de begrippen 'migratie' en 'integratie' gebruikt. Beide begrippen hebben te maken met het samenvoegen van systemen. Dat samenvoegen kan op twee manieren gebeuren. De eerste manier is dat je uit de bestaande systemen er één kiest waarmee je verder gaat. Dit wordt migratie genoemd. Een voorbeeld hiervan is de migratie van TOT naar SPRINT: de klanten en producten uit TOT worden overgeheveld naar het Sprint-platform. De tweede manier is dat je zorgt voor een nieuw systeem dat in de plaats komt van de bestaande systemen. Dit wordt integratie genoemd. Een voorbeeld van een integratieproject is het komen tot één virtueel call center, gevestigd op twee plaatsen.

hypothekensystemen bij Fortis Bank IPS, bij Direktbank en bij Defam, terwijl we bij ME zakelijke kredieten en onroerendgoedfinancieringen doen. Ook AMEV heeft een eigen hypotheekstelsel. Alleen in Nederland kennen we dus al vijf hypotheeksystemen. Je hoeft er niet voor gestudeerd te hebben om tot de conclusie te komen dat dit verspilling is van tijd en geld. Volgend jaar komt er een nieuw belastingstelsel. Als je daar met een nieuw product op wilt inspelen, dan moet je dat op vijf systemen ontwikkelen."

"Een ander voorbeeld zijn de twee contact centers die we hebben in Amstelveen en Rotterdam. Die beschikken niet over dezelfde functionaliteit en dezelfde technische uitrusting. Ook kunnen wij nu geen folders of brochures uitgeven waarin we tegen de klant zeggen: 'bel dit nummer'. Want de ene klant moet naar het ene nummer bellen, en de andere klant naar het andere nummer. Als je dan eerst moet uitleggen welk nummer je in welk geval moet bellen, dan wordt de communicatie nogal bemoeilijkt."

"Daarom wordt er nu een schil gemaakt, zodat we virtueel één call center hebben met één telefoonnummer. Iemand die belt wordt dan automatisch doorgezet naar het juiste call center. Hiermee lopen we vooruit op het feit dat de klanten straks allemaal op één systeem zitten, zodat we dan ook nog maar één call center nodig hebben."

Vernieuwing

"Naast migratie- en integratie-projecten is er nog een derde categorie. Die

Scenario 3

Tijdens de fusiebesprekingen zijn diverse scenario's opgesteld om te komen tot een Fortis Bank die ook op IT-gebied één geheel vormt. De eerste twee scenario's gingen uit van het integreren van de bestaande systemen. Later is gekozen voor een derde scenario, waarbij het doel is te komen tot een volledig nieuwe architectuur. Dit 'scenario 3' is inmiddels enigszins bijgesteld. Onder andere is besloten tot een versnelde uitfasering van het TOT-systeem. De klanten en producten uit TOT worden gemigreerd naar Sprint. Tevens zijn diverse nieuwe ontwikkelingen naar voren gehaald. Daarmee wordt dus niet gewacht tot de nieuwe Fortis Bank-architectuur gereed is. Met name voor IPS zou dat namelijk te lang duren.

heet vernieuwing. Hiermee beogen we een stap voorwaarts te maken. Al een aantal jaren heeft IPS te weinig kunnen doen aan verbetering van het productenpakket. Eerst was er euro fase 1, toen het millennium, en nu euro fase 2. Als je kijkt naar de capaciteit die beschikbaar is, dan ben je al een groot deel kwijt aan dingen waar je in feite niets aan hebt - die je alleen doet om in leven te blijven. Dat heeft ons afgehouden van noodzakelijke verbeteringen."

"Om een voorbeeld te geven: op het gebied van internet hebben we nog bijna niets gedaan. Daar is nu een groep mee bezig. Andere banken zijn al een behoorlijk eind op weg. Er zou

meer capaciteit moeten komen om onze achterstand weg te werken."

Veel extra slagen

"Je moet je ook realiseren dat een groot deel van de integratieproblematiek terecht komt bij IPS. Wij hebben immers te maken met een heel kantorennetwerk, waar kantoren in elkaar geschoven moeten worden, waar je klanten op verschillende platforms hebt, waar je met verschillende systemen werkt. Wij moeten ten opzichte van de andere metiers veel extra slagen maken."

"We hebben bijvoorbeeld te maken met twee effectensystemen. Het effectenbedrijf van VSB draait bij KBW, het effectenbedrijf van GBN draait op een Europortversie in Rotterdam. Die systemen zitten allebei vol, dus alleen al om die reden kunnen we niet alle TOT-klanten migreren naar Sprint. Eerst moet er een nieuwe effecten-backoffice zijn, het Security Service Center."

"En zo zijn er veel meer zaken waar wij als IPS van afhankelijk zijn. Bijvoorbeeld de harmonisatie van de arbeidsvoorwaarden. In dat kader is een pakket bankdiensten gedefinieerd waarin ook een personeelshypotheek zit. Wij krijgen straks te maken met duizenden mensen die zo'n hypotheek willen, en waar wij nog wel de nodige dingen voor moeten regelen."

Goede mensen inzetten

"Door alle integraties van de afgelopen jaren worden we afgehouden van het kijken naar de markt. Dat is voor mensen bij marketing soms erg frustrerend, want die komen met goede ideeën en krijgen dan te horen dat het niet doorgaat, omdat er geen capaciteit voor is. Op integratieprojecten moet je goede mensen inzetten, anders krijg je het niet voor elkaar. En van goede mensen heb je er altijd te weinig, zodat je ze niet kunt inzetten op andere dingen."

"Zoals het er nu voorstaat zullen we eind 2002 het TOT-systeem kunnen verlaten en zijn we gemigreerd naar Sprint. In België heeft men een andere weg gekozen dan in Nederland. Daar combineren ze delen van het ASLK-systeem met delen van Generale Bank. In september 2001 moeten ze klaar zijn want dan komt de euro eraan."

"Als we echt efficiency willen bereiken op een gebied wat toch een aanzienlijke kostenfactor is, dan zouden we toe moeten naar een gezamenlijk systeem, waaraan je per land modules kunt koppelen. Op die manier voorkom je dat je, zoals nu gebeurt, op heel veel plekken bezig bent hetzelfde probleem op te lossen."

Nico Spilt

Jan Oomes is in 1975 begonnen bij Slavenburgs Bank, een bank die een bewogen geschiedenis heeft meegemaakt op het gebied van fusies en integraties. Tegenwoordig is Jan Oomes lid van het managementteam IPS.

Tot zijn takenpakket behoren Marketing en Communicatie, Planning & Control, Integratiebureau, Verkoopondersteuning, en Information Management & Administratieve Organisatie (IMAO). Deze afdelingen zorgen gezamenlijk voor de ondersteuning van het kantorennetwerk vanuit het hoofdkantoor, op het gebied van producten, processen en systemen.





Een zwaar probleem

Hoeveel kilo weegt een ton? Om daarachter te komen heb je een brievenweger nodig. Een munt van 5 gulden blijkt 10 gram te wegen. Voor 100.000 gulden heb je 20.000 munten nodig, dus een ton weegt in dit geval 200 kilo. Met andere munten kom je op nog hogere gewichten uit.

Het stelen van munten is dus niet de handigste manier om snel rijk te worden. Toch wordt de zogenaamde "bunker" in Lelystad goed bewaakt. Niet omdat men bang is dat er veel geld wordt gestolen, maar omdat men niet wil dat er nu al euro's in handen komen van het publiek.

De aanmaak van euro's is in volle gang. Overal in Europa worden munten geslagen en biljetten gedrukt. De eurobiljetten worden opgeslagen in de kluizen van de centrale banken. Daar blijven ze tot eind 2001. Ook de euromunten worden pas in december 2001 verspreid, maar hier heeft men letterlijk een zwaar probleem: waar laat je al die munten?

In Nederland is dit probleem opgelost door een speciale loods te bouwen langs de snelweg bij Lelystad. Dit is de grootste kluis van Nederland. Misschien moet u nu denken aan het geldpakhuis van een bekende eend. Inderdaad: wie het geluk heeft om als bezoeker te worden toegelaten, wordt verwelkomd door een kartonnen Dagobert Duck. Aan de buitenkant van het gebouw is echter niets bijzonders te zien. Het zou net zo goed het distributiecentrum van een groot winkelbedrijf kunnen zijn. En over een paar jaar is dat wellicht ook het geval. Omdat het gebouw maar kort als geldpakhuis nodig is, is het zo ontworpen dat het straks voor andere doeleinden geschikt is.

Het enige bijzondere van de "bunker" is de extra sterke vloer, ter grootte van enkele voetbalvelden. De loodzware kratten met euromunten worden op hun plek gezet door vorkheftrucks. Deze munten worden geslagen bij de Munt in Utrecht, met uitzondering van een gedeelte van de 2-euromunten. Die worden namelijk geslagen in Groot-Brittannië, een land dat overigens zelf niet meedoet met de euro. De reden voor deze buitenlandse omweg is tijdnood: de Nederlandse 2-euromunten moeten een extra bewerking ondergaan, omdat ze het randopschrift "God zij met ons" krijgen.

In tegenstelling tot de eurobiljetten, die overal gelijk zijn, krijgt elk land zijn eigen euromunten. De muntzijde is hetzelfde, maar de kopzijde is per land verschillend. Dat betekent dat er 96 verschillende euromunten komen: 12 landen met elk 8 denominaties. Leuk voor de verzamelaars, maar het straalt niet bepaald eenheid uit. De munten kunnen natuurlijk wel overal worden gebruikt. In een Nederlandse winkel kun je dus betalen met munten die je van je vakantie in Italië hebt overgehouden.

De munten blijven opgeslagen tot december 2001. Vanaf die maand zullen de vrachtwagens gaan pendelen tussen Lelystad en de bankkantoren in het land. Op de heenweg brengen ze euromunten rond, op de terugweg nemen ze de ingenomen guldens, kwartjes enz. mee naar Lelystad. Daar wordt het oude geld voorlopig opgeslagen, waarna het waarschijnlijk zal worden omgesmolten. In de loop van 2002 zal de loods niet meer nodig zijn, zodat

Foto: Jos van den Tempel





deze een andere bestemming kan krijgen.

Eind december 2001 kan het publiek kennismaken met de euromunten. In Nederland krijgt iedereen van 6 jaar en ouder een gratis kennismakingspakket. In dit zogeheten Zalmpakket (genoemd naar minister Zalm van Financiën) zitten de acht verschillende euromunten. De totale waarde is dus 3,88 euro (8,55 gulden).

Aanvankelijk was het plan om deze pakketten via de post te bezorgen, totdat iemand eens ging uitrekenen hoe zwaar de tassen van de postbodes dan zouden worden. Er zal nu worden gewerkt met waardebonnen, die je bij de bank of bij winkels kunt inwisselen voor een Zalmpakket. De banken spelen hier op in met een eigen consumentenpakket, dat je kunt kopen voor 25 gulden. Op deze

Overzicht euromunten

waarde	kleur	doorsnee	dikte	gewicht	rand
0,01 euro	rood	16,25 mm	1,67 mm	2,3 gram	glad
0,02	rood	18,72	1,67	3,0	glad met groef
0,05	rood	21,75	1,67	3,9	glad
0,10	geel	19,75	1,93	4,1	grove kartels
0,20	geel	22,25	2,14	5,7	glad met inkepingen
0,50	geel	24,25	2,36	7,8	grove kartels
1,00	grijs/geel	23,25	2,33	7,5	onderbroken kartels
2,00	geel/grijs	25,75	2,10	8,5	fijne kartel*

* in Nederland met randopschrift "God zij met ons"

manier kan het publiek al in december 2001 kennismaken met de euromunten. De eurobiljetten komen pas vanaf 1 januari 2002 in omloop. Tot besluit nog een rekensommetje: hoeveel euro is een ton? De munt van

2 euro weegt 8,5 gram. Voor 100.000 euro heb je dus 425 kilo metaal nodig. De euro is toch zwaarder dan je denkt!

Nico Spilt

De dealingroom

In Expertise 1 berichtten we uitgebreid over de nieuwe dealingroom van Fortis Bank in Amsterdam. Onlangs brachten we opnieuw een bezoek aan de dealingroom. De dealers zijn zeer tevreden over hun nieuwe werkplekken. De geavanceerde apparatuur heeft hen tot nog toe niet in de steek gelaten.



Foto's Nico Spilt

Configuration Management

Waar staat jouw computer? In een normaal huishouden luidt het antwoord: op zolder. In een groot bedrijf als Fortis Bank ligt dat anders. Daar hebben we te maken met tienduizenden computers die overal in het land staan opgesteld. Al die computers zijn op hun beurt weer via servers en netwerken met elkaar en met andere systemen verbonden.

Kortom: wie alles in kaart wil brengen wat Information Services onder zijn beheer heeft, heeft daar een flinke klus aan. De man die daar alles vanaf weet, is Hans Bezemer. Zijn functie: Configuration Manager. Samen met een aantal collega's is hij verantwoordelijk voor de database waarin vrijwel alle hardware - en in de toekomst ook alle software - van IS wordt geadministreerd. Deze Configuration Management DataBase (CMDB) is een paar jaar geleden opgezet.

Nu is het opzetten van een database op zichzelf niet moeilijk. Hoogstens is het veel werk om zo'n database te vullen. Het probleem zit 'm in het onderhoud. We hebben immers te maken met een grote organisatie waarin dagelijks computers worden geïnstalleerd, systemen worden aangepast en aan netwerken wordt gesleuteld. Binnen de kortste keren is je database verouderd. Alleen met behulp van goede afspraken en procedures is dit te voorkomen. In het kader bij dit artikel wordt uitgelegd hoe dit bij IS is geregeld: de inhoud van de CMDB wordt voortdurend actueel gehouden en geverifieerd door middel van zogeheten "regelkringen".

Onze filosofie heeft zich bewezen
Met het opzetten van deze regel-

kringen is Hans Bezemer twee jaar geleden begonnen. Hans: "Onze filosofie heeft zich inmiddels bewezen. We zijn erin geslaagd een kwalitatief goede database op te zetten. Een complicatie waar we tussendoor mee te maken kregen was natuurlijk de reorganisatie, maar we zijn erin geslaagd ons concept hier goed doorheen te loodsen. Inmiddels zitten de gegevens van ex-GBN nu ook vrijwel allemaal in de CMDB en met ex-MeesPierson zijn we nu hard bezig. Verder moet natuurlijk de AMEV-gegevens er uitgefilterd worden, maar over het algemeen is het makkelijker om dingen uit de database te gooien dan erin te zetten!"

"Als we iets onder beheer van Configuration Management brengen, zorgen we er allereerst voor dat er de gegevens ook actueel kunnen houden. Hierbij werken we nauw samen met Change Management. Daar komen immers alle wijzigingen vandaan, in de vorm van RFC's (requests for change). Vooral in het begin hebben we hier sterk de nadruk op gelegd. Toen dit proces goed liep, zijn we de tweede regelkring gaan inrichten: de verificatie van de CMDB. Hiervoor gebruiken we Tivoli, een tool waarmee we "snapshots" kunnen maken van grote delen van de technische infrastructuur. Alle verschillen tussen



de database en de snapshots komen op een lijst terecht en moeten dan worden verklaard. Vaak komt het erop neer dat er geen RFC's zijn ingediend, of dat er nog RFC's in de pijplijn zitten."

Midden in de praktijk

"We hebben ervoor gekozen om dicht bij de mensen te gaan zitten. Voor het onderhoud van de netwerkdatabase is iemand verantwoordelijk, die zich daadwerkelijk ook met netwerken bezighoudt. Voor de midrange-database en de NT-database geldt hetzelfde. Deze mensen staan midden in de praktijk. Ze hebben daardoor direct in de gaten als er iets niet klopt met de gegevens of als er een project gaande is zonder dat er RFC's langskomen. En zeer binnenkort komt er vanuit Operating iemand bij voor het mainframe. Ook zijn er op dit moment mensen bij om de communicatie met ex-MeesPierson goed te laten verlopen. Een keer per week komen we bij elkaar. We maken geen notulen, we hebben alleen een actielijst die we doorlopen."

"Volgens de boeken doe je het als organisatie heel erg goed wanneer je Configuration Database voor 85% betrouwbaar is. Wij zijn zo arrogant geweest om dat als laagste norm te beschouwen. Inmiddels zitten we boven de 95% betrouwbaarheid. Hetzelfde percentage hebben we bereikt voor wat betreft de volledigheid van de database: meer dan 95%

van de infrastructuur zit ook daadwerkelijk in de database. En dat is voor correctie. De werkelijke cijfers liggen nog hoger. De derde indicator van het verificatieproces is de dekkingsgraad, die aangeeft welk gedeelte van de infrastructuur in de snapshot betrokken is. Deze is 90%, omdat we Tivoli niet op alle servers kunnen loslaten."

"Dit zijn cijfers waar we trots op kunnen zijn, maar we willen nog verder gaan. In de CMDB is nu alleen de hardware opgenomen. Volgend jaar willen we ook beginnen met het opnemen van de software. Vanuit de CMDB zullen koppelingen worden gemaakt naar Tellus (Change Management-tool) en naar de documentatie-database die door CSM wordt bijgehouden. Ook worden nu in het kader van Availability Management de diensten opgenomen."

De dienstverlening verbeteren

"Op dit moment kunnen wij op verzoek allerlei rapportages leveren. Over het algemeen kunnen we dat redelijk snel. Een gemiddelde rapportage, zoals hoeveel terabyte aan diskcapaciteit we per platform hebben, doen we in een kwartiertje. Waar we echter naar toe willen is dat mensen zelf opvragingen kunnen doen via een web-interface. Via deze interface kan de gebruiker bijvoorbeeld als ingang een bepaalde dienst kiezen. Vervolgens krijgt hij op het scherm te zien welke servers daaraan hangen, welke netwerkkoppelingen er zijn, welke software erop draait. Ook kan hij de bijbehorende documentatie en handboeken opvragen. Straks is alles opvraagbaar, volledig transpa-

rant voor de gebruiker. De Service Support Database voor Availability Management is daar slechts nog een voorproefje van."

"De CMDB is geen doel op zich. Het doel is een goede en efficiënte informatieverstrekking op allerlei gebied. We kunnen straks bijvoorbeeld rapporteren hoeveel incidenten of RFC's er voor een bepaald metier in een bepaalde maand zijn geweest.

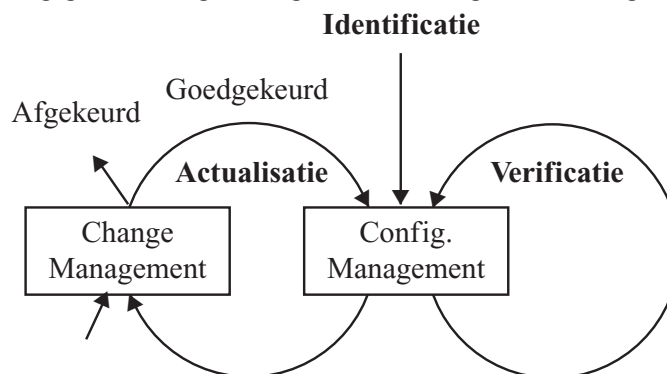
Zonder al te veel moeite. Op die manier kun je de CMDB gebruiken om analyses te maken - waar loopt het fout, waar kunnen we extra ons best doen om de dienstverlening van IS te verbeteren."

Een eerder interview met Hans Bezemer is verschenen in IT-Actueel 66 van 25 november 1998. Dit interview is te vinden op I-net.

Nico Spilt

Regelkringen

In onderstaand schema is de samenhang tussen twee ITIL-processen weergegeven: Change Management en Configuration Management.



Aan het begin van een project worden deze twee processen in gang gezet door de Change Manager en de Configuration Manager. Zij spreken de procedures af die moeten worden ingebed in de organisatie.

In de loop van de tijd komen er veranderingen. Er moet bijvoorbeeld een nieuw besturingssysteem worden geïnstalleerd. Zo'n verandering wordt aangemeld met een RFC (Request For Change). Als een RFC wordt afgekeurd door de Change Manager, dan gebeurt er verder niets in dit proces. Een goedgekeurde RFC gaat naar de Configuration Manager. Die zorgt voor het actualiseren van de database en verschaft op zijn beurt informatie aan de Change Manager.

Een ander onderdeel van het proces is de verificatie. Dit is het vergelijken van de gegevens in de database met de werkelijkheid: die moeten met elkaar overeenstemmen. Een van de hulpmiddelen hierbij is Tivoli, een systeem dat informatie geeft over de actuele status van de infrastructuur.

Benoemingen

Account Manager FCO

Cees Groeneveld, Account Manager voor FCO, heeft besloten de volgende stap in zijn carrière bij Fortis Bank buiten ISE te zetten. Cees zal overgaan naar Information Bank/GCM. Gezien de staat van dienst van Cees betekent dit een stevig gat in de bezetting van het Account Team FCO. Omdat een snelle overgang belangrijk is voor GCM en voor Cees is een pragmatische oplossing gezocht en gevonden.

Wij hebben Robbert Melgers, Development Manager voor FCO, gevraagd voor een interim periode zijn rol van Development Manager te combineren met de rol van Account

Manager. Robbert heeft op ons verzoek positief gereageerd.

Uiteraard is het de bedoeling de positie van Cees weer structureel in te vullen. Inmiddels zijn hierover afspraken gemaakt met Theo Klein Paste, momenteel lid van het Account Team IPS. Na overdracht van zijn huidige werkzaamheden en een inwerkperiode zal hij het stokje weer van Robbert overnemen.

Developmentmanager PAY

Na een relatief lange periode van selectie is er een geschikte kandidaat gevonden om het Developmentteam PAY te versterken en te leiden.

Els den Hollander zal vanaf 2 januari 2001 de rol van Developmentmanager PAY op zich nemen.

Els heeft haar sporen verdiend bij de Rijksrecherche. Hiervoor heeft ze een aan een Developmentmanager gewaagde functie vervuld bij de Postbank.

Samen met de teammanagers Alphons Dashorst, Marcel Schmidt en Henri Witteman, zal Els den Hollander de Developmentafdeling PAY in 2001 gaan leiden, met concentratie op het gebied van migratie.

In dienst

Rectificatie Expertise 6

1 november 2000

Roland Mees, testmanager bij Development Services / Testmanagement Woerden

Huisvesting Information Services 2001

In de eerste helft van 2000 hebben honderden verhuizingen plaatsgevonden om de integratie te bevorderen. Deze verhuizingen hadden vaak een ad-hoc karakter. Inmiddels zijn, in samenwerking met het Facilitair Bedrijf, de paden geëffend om tot een meer projectmatige aanpak te komen. De uitkomsten van het 100-dagen project dienen als input voor het meer structureel inplannen van verhuishbewegingen.

Indien besluiten leiden tot standplaatswijzigingen voor medewerkers, wordt vanuit Facilities ISE eerst contact gezocht met de betreffende afdelingsleiding en met HRM. Als alle personele aspecten zorgvuldig afgehandeld zijn wordt het technische vervolgetraject ingezet.

Verhuisteam

Infrastructureel complexe of locatieoverstijgende verhuisprojecten worden daarna via de een van de drie lokale verhuisteam (LVT's) aangemeld bij het centrale verhuisteam (CVT). LVT's en het CVT worden bezet door medewerkers van de unit Huisvesting van het Facilitair Bedrijf

en ISE. Vanuit het CVT wordt infrastructuurle IT-capaciteit toegewezen. Na een technische analyse wordt, in overleg met de betrokken disciplines, een uitvoeringsdatum vastgesteld. Bij de realisatie van de projecten spelen de decentrale locatieteam een belangrijke rol. Er zijn op dit moment zes locatieteam: twee in Amsterdam (Rokin en Grachten), twee in Rotterdam (Blaak en Coolsingel), en elk een in Woerden en in Utrecht (AMEV-gebouw).

Amsterdam

De grachtenpanden zijn eigenlijk al enige tijd 'vol' verklaard. Gezien de uitbreidingsplannen van de divisie

Development wordt er naartoe naar extra ruimte gezocht om de nieuwe collega's te kunnen huisvesten. Daarnaast is er een project gestart om de SAM-medewerkers op het Rokin efficiënter bij elkaar te plaatsen. Tevens gaat het dealingroom-team van OS binnenkort verhuizen naar de vierde verdieping van Rokin 55, vlakbij de doorgang naar Rokin 65 waar de nieuwe dealingroom dit jaar van start is gegaan.

Rotterdam

In de loop van het jaar is besloten om de huisvesting van ISE in Rotterdam, afgezien van de teams die dicht bij de klant moeten opereren, te concentreren op de locaties Blaak 555 en Alexanderpolder. In verband met de sloop van het Spinoza-pand in 2001 zullen de Development-medewerkers die daar nu werken worden verhuisd. De beschikbare ruimte in locatie Blaak 555 zal, in samenwerking met het Facilitair Bedrijf, efficiënter ingedeeld worden. Hiermee wordt ingespeeld op ontwikkelingen van de betreffende ISE-disciplines en wordt tevens rekening gehouden met de wensen van de andere metiers die in dit pand gehuisvest zijn.

Vanuit de locaties Blaak 555 en Alexanderpolder zullen langzamerhand OS-medewerkers vertrekken naar de OS-locaties in Woerden. Hierdoor ontstaat manoeuvreerruimte in het Alexanderpolder-pand waardoor de huisvesting van de Developmentteams geoptimaliseerd kan worden. Groei van de divisie Development (regio Rotterdam) kan dan in het Alexanderpolder-pand worden opgevangen.

Woerden

Zoals bekend zijn gedurende dit jaar Development- en stafmedewerkers vanuit het Quattro-pand in Utrecht naar het Tjasker-pand in Woerden verhuisd. Na deze verhuizingen was het Tjasker-pand, op de tweede verdieping na, geheel bezet.

De leiding van de divisie Operational Services heeft recent haar optie op de tweede verdieping benut door het besluit om de medewerkers van de Service Desk (standplaats Woerden) en de medewerkers van Security Management (standplaatsen Woerden en Rotterdam) in het Tjasker-pand onder te brengen. Momenteel worden de vervolgtrajecten nader uitgewerkt.

Als gevolg van de ontvlechting zijn de medewerkers van AMEV I&P in september vanuit Woerden naar het

Quattro-pand vertrokken. Hierdoor is ruimte op locatie Polanerbaan 1 beschikbaar gekomen om de resultaten van het OS-verbeterprogramma te kunnen realiseren. In 2001 wordt toegewerkt naar sluiting van locatie Polanerbaan 13.

Utrecht

Het Quattro-pand zal geheel door AMEV I&P worden bezet. Momenteel worden mogelijkheden onderzocht om de SAM-medewerkers zo dicht mogelijk bij de metiers in het Fortis-gebouw te huisvesten. De OS-medewerkers (telefonie) in het Fortis-gebouw verhuizen binnenkort naar het pand Polanerbaan 1 te Woerden.

*René van Rijn, Facilities ISE;
toestel 75738,
rene.van.rijn@nl.fortisbank.com*

In memoriam Ton Wollenberg

Woensdag 29 november 2000 bereikte ons het bericht dat Ton Wollenberg als gevolg van een hartstilstand in de nacht van dinsdag op woensdag is overleden.

Ton is 58 jaar oud geworden.

Hij trad in 1986 in dienst bij onze bank als Hoofd Computercentrum. Ten tijde van de fusie bekleedde hij de functie van Change Manager.

Als gevolg van ziekte heeft Ton sinds februari van dit jaar zijn werkzaamheden noodgedwongen moeten staken.

Uiteraard gaat ons medeleven uit naar zijn vrouw en drie kinderen.

Wij verliezen in Ton een gewaardeerde, gemotiveerde en serieuze collega.

De tuinman en de pc

Pakketsoftware versus standaardisering

Het zoveel mogelijk standaardiseren van pakketsoftware voor Fortis Bank loopt gesmeerd. De middelencatalogus speelt daarbij een belangrijke rol.

Welk product heeft de voorkeur, welk is 'exclusief' en welk is 'gedoogd'?

Nu dacht ik begin dit jaar voor een bank te werken en nog een beetje voor een verzekeraar. Echter, het eerste pakket dat onze afdeling dit jaar implementeerde, was de 'tuinontwerp'software van Davilex. Dit pakket was bestemd voor de tuinman van de locatie Rijnsweerd. Ook deze brave borst gebruikt dus tegenwoordig - naast een hark, grasmaaier en schop - een computer. Budget en opdracht nummer bleken prima in orde. Ik durfde de middelencatalogus er niet op open te slaan... het was trouwens ook een slecht verhaal naar mijn baas.

Een paar weken geleden komt een teamleider op me afgestapt met een doos. Deze doos bevatte een aantal cd-rom's, installatiehandleidingen etc. Er zat geen cadeaupapier om heen. Deze vrolijke doos was aangeschaft door een medewerker van een Fortis Bank-metier. Zijn verzoek was om dat spulletje even te implementeren in zijn computer-omgeving.

Ik zal de naam van het softwarepakket niet noemen omdat ik jullie dan

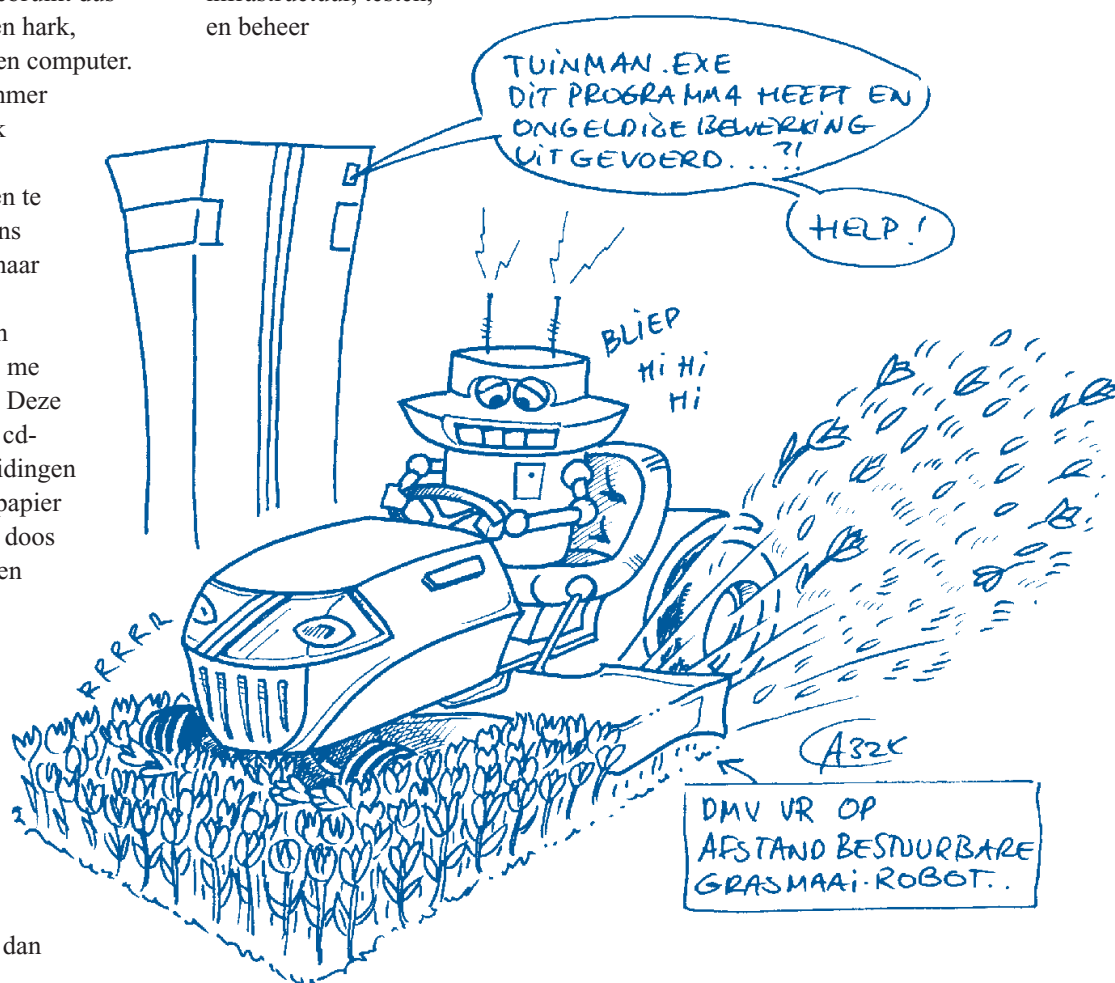
mogelijk op het spoor zet van de koper. En dat wil ik niet. De naam van het softwarepakket is in ieder geval gerelateerd aan een gezelschapsspel... ik weet trouwens niet of dit iets over de inhoud zegt. Kreten als toegevoegde waarde, inpassing in de infrastructuur, testen, en beheer

waren voor hem (uiteraard) vreemd. Ook deze keer durfde ik de toets met de middelencatalogus niet aan...

Fantastisch al die creativiteit, maar attentie is geboden. Wat wil de klant, zijn er alternatieven, wat gebruiken collega's? Daar moeten wij de klant in helpen. Dan pas aanschaffen via de reguliere weg en dan komen tot een nette implementatie.

En toch blijf ik nog steeds twijfelen of de tuinontwerp-software nu het predikaat voorkeur, exclusief of gedoogd moet krijgen voor Fortis Bank...

Marcel Gijsbertsen



Wat is de stemming op e-commerce-markt?

Met deze vraag in mijn achterhoofd bezocht ik 21 en 22 november het Electronic Commerce Congres & Expo 2000, georganiseerd door het Electronic Commerce Platform Nederland.

Het ECP.nl is een samenwerkingsverband van partijen met als gezamenlijk doel: de versnelde en gecoördineerde invoering van elektronisch zakendoen in Nederland. Belangrijke financiële partijen in deze zijn De Nederlandsche Bank, ING Bank, Rabobank Nederland, ABN AMRO Bank, Ned. Ver. Van Banken en het Ministerie van Financiën.

Onderwerp dit jaar was het elektronisch zakendoen in de netwerk-economie.

Met enige opluchting kunnen we zeggen dat we allemaal nog aansluiting hebben als het gaat om E-Business. Wel is duidelijk dat er nieuwe economische wegen ingeslagen worden als het gaat om e-commerce en daaraan gerelateerde zaken. Een van die ontwikkelingen is dat concurrenten bijvoorbeeld in de staalindustrie en chemie gaan samenwerken om virtuele marktplaatsen te creëren en te reguleren. Dit om de oude en nieuw onstane tussenhandel te stroomlijnen of juist in de kiem te smoren.

Daarnaast zien overheden voor zichzelf een taak weggelegd als het gaat om de rechten van de consument op het gebied van het sluiten van overeenkomsten via het internet. Op Europees niveau is Frits Bolkestein als lid van de Europese Commissie druk bezig met de verbetering van de

Europese regelgeving omtrent digitale handel.

In de financiële sector zijn diverse initiatieven ontwikkeld als het gaat om betalen via de elektronische snelweg. ABN AMRO, ING en de Rabobank hebben de eerste aanzet gedaan voor een betalingsportaal genaamd The Way You Pay (TWYP). In deze applicatie worden betalingen afgehandeld op een manier zoals we die kennen in ons eigen pc-banking.

The Way You Pay (TWYP)

De merchant sluit zich aan bij de TWYP-organisatie en kan betaalopdrachten laten uitvoeren via het TWYP-portaal.

Als je iets koopt bij bijvoorbeeld www.wehkamp.nl, dan word je na het selecteren van de producten doorverwezen naar het portal. Daar kun je

een keuze maken uit diverse financiële instellingen en betaalmogelijkheden. Na het selecteren van je financiële instelling of betaalmiddel, kan je betalingen doen via de tussenrekening van Wehkamp bij TWYP.

TWYP biedt de klant een veilige betaalmethode. Voor de aangesloten merchants heeft TWYP de functies van:

- Een virtuele caissière.
- Een virtuele boekhouder. Deze geeft de merchant informatie wanneer de betaling is verricht, en geeft elke betaalmethode een eigen reconciliatieproces.
- Een virtuele manager. Deze analyseert transactiegegevens, houdt de merchant op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in het internetbetaalverkeer, en regelt het contact met de verschillende financiële instellingen.

Duidelijk is dat elk internetsucces zijn oorsprong vindt in een IT-organisatie waarin men de kracht van IT combineert met de waarde van het aanwezige talent.

En laten we ons vooral niet leiden door het onbeperkte aanbod van nieuwe technieken op het gebied van internet. We moeten vooral kijken naar de mogelijkheden van het uitbouwen van reeds aanwezige techniek. Want daardoor lopen de huidige spelers op het gebied van e-commerce voorop.

*Remi de Jong, projectleider
Infrastructure Projectmanagement*



Actienieuws

In dit artikel gaan we in op enkele grote acties die in het laatste weekend van november hebben plaatsgevonden. Aan dit artikel werkten mee:

Peter Brouwers, Ben Sluis, René van Egmond, Wim Brussé en Guus Ouweneel.

Met dank aan de redactie van OS Flitsen.

SmartStream upgrade naar 6.0.03

SmartStream is het financiële hart van de Fortis-organisatie. Hierin komen de financiële gegevens samen om gerapporteerd te kunnen worden aan bijvoorbeeld het management en De Nederlandsche Bank. SmartStream draait in diverse omgevingen en heeft Fortisbreed ongeveer 800 gebruikers.

Op vrijdag 24 en zaterdag 25 november heeft de upgrade van SmartStream naar versie 6.0.03 plaatsgevonden voor de drie grootste systeemomgevingen. Voor de oude bankomgeving (FRIS), de nieuwe Fortis Bank-omgeving (SinBad) en AMEV moesten drie afzonderlijke databases op drie afzonderlijke RS/6000's worden aangepast. Tegelijkertijd heeft een landelijke distributie plaatsgevonden van de clientsoftware. Als extra complicerende factor moesten voorafgaand aan deze upgrade vijf RS/6000's worden voorzien van een hogere AIX-versie.

Via het OTAP-principe zijn voor de diverse omgevingen de upgrades planmatig aangepakt. De afhankelijkheden met andere RFC's werden door Change Management bewaakt. Vanaf medio oktober heeft de upgrade de diverse stappen van het OTAP-proces doorlopen. Dit betekende voor

Infrastructure de bouw van zeven installatiescripts die vervolgens door Strategy & Architectures werden geaccepteerd. Uiteindelijk heeft de gebruiker een acceptatietest uitgevoerd waarna de 'go' werd gegeven voor de upgrade.

Door de inzet van Midrangebeheer en de leveranciers IBM en Inter-Access, werd de firmware en AIX-versie van meerdere RS/6000's in de nacht van vrijdag op zaterdag op het juiste niveau gebracht. Infrastructure kon zaterdagochtend volgens planning de upgrade van de FRIS SmartStream-database starten. De acties op de SinBad-database waren toen reeds afgerond en de upgrade van de AMEV-database in volle gang. Vervolgens werd door de gebruikersorganisatie in den lande een test op diverse omgevingen uitgevoerd. Hieruit bleek dat de totale actie succesvol was verlopen.

Jack Mondt (hoofd van het metier Finance & Control) heeft daarom ook zijn complimenten uitgesproken aan iedereen die hieraan heeft meegewerkt.

Inmiddels zijn de voorbereidingen voor de conversie naar SmartStream versie 6.5.0 in volle gang. De impact hiervan is groot omdat een nieuwe Sybase-versie, een nieuwe AIX-

versie en Office2000 onderdeel zijn van deze implementatie. Daarnaast wordt in januari gestart met een pilot om te bepalen of Windows Terminal Server succesvol kan worden ingezet.

Hemakaarten in productie

Er is lang uitgekeken naar het weekend van 25/26 november. Dat weekend stond in het teken van de inproductiename van circa 1000 HEMA personeelskaarten in de splinternieuwe AS/400 Entracard-applicatie voor Betafin. Een belangrijke mijlpaal in wat we voorheen het TEMPO-project noemden.

Er is bijna twee jaar hard gewerkt aan de ontwikkeling van de door EFS uit Zweden gebouwde applicatie. OS heeft in dezelfde periode de hardware met al zijn interfaces neergezet en heeft zich beziggehouden met de technische inrichting van de OTAP-omgeving. Development heeft de schilprogrammatuur voor Betafin ontwikkeld en in gebruik gesteld.

De afgelopen maanden is keihard gewerkt door functioneel beheer van Betafin, door Development en door OS, om alles naadloos op elkaar aan te sluiten, te testen, te evalueren en uiteindelijk stabiel in productie te nemen. Met name de productie-acceptatietest, die door OS is uitgevoerd, heeft flink wat inspanning gevegd.

Zaterdag 25 november is heel vroeg in de ochtend begonnen met de conversie van de oude data uit Cardpac op het ex-VSB-mainframe naar de nieuwe AS/400-omgeving. Dit vroeg veel coördinatie en controleslagen. De vroeg van tevoren ontwikkelde

draaiboeken hebben hun resultaten opgeleverd. Na wat kleine tegenslagen is op zondagmiddag door Development, OS en Betafin de definitieve 'go' uitgesproken. Maandagochtend hebben we met een bevredigd gevoel deze welverdiende mijlpaal, onder het genot van een kopje koffie en een gebakje, nog even weten te onderstrepen.

De voorbereidingen voor de volgende mijlpaal zijn al in volle gang. Medio april 2001 zullen de 400.000 Bijenkorfkaarten van Betafin worden geconverteerd.

AssetMonitor

In het weekend van 25 en 26 november heeft er een snelle verbeteractie plaatsgevonden ten behoeve van AssetMonitor. De genoemde verbeteractie was nodig, omdat het backup-/restorehulpmiddel ArcServe op de productiemachine niet werd vertrouwd. Voor deze actie werden een coördinatieteam en een locatie-team (Amsterdam Rokin) geformeerd.

Op vrijdag 24 november werden de voorbereidingen getroffen. Besloten was om ArcServe te vervangen door Tivoli Storage Management (TSM). Omwille van de zekerheid werden Magstar-units (apparaten met backup-tapes) vanuit IBM Zoetermeer aangeleverd en in Woerden stand-by gezet. Tevens was besloten geen gebruik te maken van het aanwezige token-ringnetwerk, maar over te gaan op ethernet. Een 100 Mb netwerk-switch werd geconfigureerd en verplaatst naar het Rokin, waar de switch direct werd geïnstalleerd door het decentraal team Amsterdam.

Zaterdag stond deels in het teken van de benodigde powerdown om vervolgens de spanning weer op te voeren. In het nieuw aangelegde ethernetsegment werden de TSM-server, een Notes-server en de productieserver AssetMonitor met elkaar gekoppeld. Voordat de productieserver werd voorzien van TSM, vond een productieacceptatietest plaats op een identieke testserver.

Nadat de productieacceptatietest goed was bevonden, werd de productieserver AssetMonitor onder handen genomen. Voor de direct betrokkenen werden het spannende uren. De nacht van zaterdag ging met een werkend TSM over in zondag. Deze rustdag bij uitstek moest tóch worden gebruikt om de laatste voetangels en klemmen weg te nemen.

Wijziging stroomvoorziening Rokin 55

In verband met uitbreiding van het RS/6000 machinepark aan het Rokin bleek een aanpassing van de no break-voorziening in de datacomruimte aldaar onvermijdelijk. Om deze aanpassing uit te kunnen voeren was het noodzakelijk dat deze no break voor een korte periode werd uitgeschakeld met als gevolg dat een groot deel van de in de datacomruimte geïnstalleerde apparatuur voor korte tijd geen stroomvoorziening meer had.

Natuurlijk doe je zo'n actie niet zomaar, dus dienden de nodige voorbereidingen getroffen te worden. Alle op de no break aangesloten apparaten dienen op de juiste wijze te worden uitgeschakeld voordat de stroom er af kan. De geplande actie is

natuurlijk aangemeld bij Change Management die de nodige voorbereidingen troffen. Tevens werd de 'brug' tijdig op de hoogte gesteld zodat eventuele verstoringen van automatisch lopende back-ups/restores en downloads op de juiste manier werden afgehandeld.

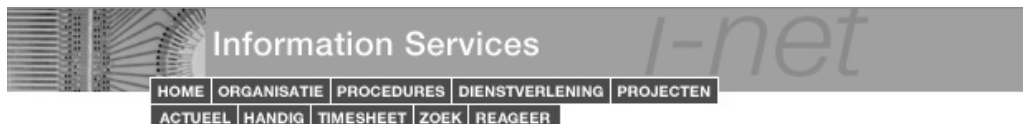
Op zaterdagochtend was het zover en zijn de benodigde aanpassingen gedaan. De werkzaamheden begonnen om 8.30 uur. Om 10 uur kon de installatie weer in gebruik worden genomen, waarna alle apparatuur weer kon worden ingeschakeld. Op locatie waren de mensen van NT-beheer, Notes-beheer, AIX-beheer en natuurlijk de ruimtebeheerder aanwezig om deze klus te klaren.

Aangezien er tegelijkertijd met deze actie ook werkzaamheden werden verricht aan de telefooncentrale in Amsterdam door medewerkers van KPN, werd een ludieke manier bedacht om de telefonie- en stroomonderbreking voor elkaar op te vangen: KPN stelde tijdelijke mobiele telefoons beschikbaar aan de betrokkenen bij de stroomonderbreking en KPN kreeg als tegenprestatie een aantal zaklantaarns tot z'n beschikking.

Overgang ex-VSB-omgeving naar nieuw mainframe

Vooruitlopend op de conversie van de ex-VSB-omgeving naar het nieuwe mainframe, hebben OS-medewerkers in het weekend van 25/26 november de definities van de configuratie aangepast. Aan de conversie zelf, die begin december plaatsvond, zullen we in het volgende nummer van Expertise uitgebreid aandacht besteden.

Nieuwe site ISE



De intranet-site van Information Services is vervangen door een nieuwe site.

Wat is er veranderd?

- De vormgeving en de structuur. Alle sites van Fortis Bank krijgen dezelfde "look and feel". Zowel in

Nederland als in België. Enkele sites zijn al zover: Fortis Bank Nederland, Human Resources en nu dus ook Information Services.

- Ook de naam is veranderd. We spreken niet meer over Infonet maar over I-net. Over de nieuwe naam en over de achtergronden van

de operatie zal in januari uitgebreid worden gecommuniceerd.

- Op de homepage vind je niet alleen de nieuwsberichten van ISE, maar ook die van Fortis Bank Nederland. Je hoeft dus niet meer tussen verschillende sites te schakelen om alle informatie te vinden die je nodig hebt.

Exit Artemis

Met ingang van 1 januari 2001 gebruiken alle medewerkers van ISE het tijdschrijfsysteem IP.

Na deze datum, tot medio januari, kan Artemis alleen nog worden gebruikt voor tijdschrijven over de maand december 2000.

Degenen die nu nog met Artemis werken, krijgen voor het eind van het jaar een schriftelijke instructie over het werken met IP.

Zie ook het artikel in Expertise 6, op pagina 5.

Inlichtingen: *Walther Koeckhoven (toestel 42213),*

Carla Uittenhout (toestel 74844).

Wat is er niet veranderd?

- De informatie die op onze Infonet-site stond, vind je ook terug op ons nieuwe I-net. Alleen is de informatie anders gerangschikt.



- Ook de informatie van Focusweb is overgeheveld naar I-net. Informatie die niet meer relevant is, is natuurlijk niet meegenomen.

We hopen dat je snel een bezoek

kunt brengen aan onze nieuwe site.

Daarna horen graag wat je er van vindt.