

In dit nummer:

- 1 Khalid Darweesh
- 3 Project Rhodium
- 4 Automatiseringscommissie
- 6 ISO voor ISE?
- 7 Change Management
- 8 Offshoring is geen hype
- 9 WebSphere-infrastructuur goed op planning
- 10 Nieuwe telefooncentrale en telefoon-toestellen in Woerden
- 12 Kerstpuzzel 2004
- 14 Use Cases. Functionele requirements nieuwe stijl.
- 16 Sanctus Fortis
- 17 Bedrijfs hulpverlening: jouw veiligheid is onze zorg!
- 17 Kennismanagement sessie GMK & Information Banking
- 18 Kassa-project ORCA
- 19 Wat je mist als je FortisNet mist...
- 20 Testmanagement wordt anders opgezet. Sander Koopman wordt testmanagementconsultant.
- 21 Sprint naar DB2/CICS
- 22 WMT/Citrix
- 23 Squash- & volleybaltoernooi 2004
- 24 Personalial
- 24 Vacatures
- 24 Van de redactie
- 24 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Gesprek met de Chief Information Officer en General Manager IT

Khalid Darweesh: je mag trots zijn op wat je in het verleden hebt neergezet, maar er wordt meer van jou verwacht

Khalid Darweesh heeft, sinds hij op 1 juli in dienst kwam, veel gesprekken gevoerd om zich een beeld te vormen van de Fortis-organisatie in het algemeen en ISE in het bijzonder. Inmiddels heeft hij, samen met het management van ISE Nederland, een operationeel plan voor 2005 opgesteld. We spraken Khalid over zijn ervaringen van de afgelopen maanden en over de kansen die hij ziet voor ISE om de dienstverlening te verbeteren en transparanter te maken.

Khalid: "Ik heb de afgelopen jaren gewerkt in de financiële dienstverlening, de laatste vier jaar bij AXA Nederland als lid van de directie en

raad van bestuur. Daar had ik onder andere IT in mijn portefeuille. Als 'concullega's' keken wij naar Fortis als een organisatie die goede resultaten neerzet en een goede naam heeft. Dus toen men mij benaderde om bij Fortis te komen werken was mijn gevoel daarover positief."

"Ik heb inmiddels vijf maanden achter de rug. Ik had mij voorgenomen om mij een beeld te vormen, niet alleen aan de hand van de documentatie, maar vooral ook aan de hand van gesprekken met wat ik noem de *stakeholders*. Hoe kijken zij aan tegen de prestaties die ISE levert. Ik heb gesproken met het management van ISE, zowel in Nederland als global. Daarnaast heb ik gesproken met de verantwoordelijken van de metiers en ook met de mensen die zitting hebben in de hoogste



Kerstpuzzel

Zie pagina 12

organen die gaan over de strategie en over de resultaten van de company als geheel.”

Openheid

“Ik heb binnen ISE niet alleen gesproken met het management, maar ook zoveel mogelijk met andere collega's. Via deze gesprekken probeerde ik te weten te komen hoe men onze toegevoegde waarde ziet; wat zijn de dingen waarin we goed zijn, en wat zijn de dingen waarvan we denken dat we die kunnen verbeteren. Wat mij opviel was het gemak en de openheid waarmee gesproken werd over deze onderwerpen, zeker als het ging om medewerkers of om de collega's in het management van ISE.”

“Uiteraard heeft elke stakeholder zijn eigen invalshoek. Als je praat met degenen die gaan over de diensten van ISE, dan verwachten ze snelheid en lage kosten. Dat zijn andere wensen dan wanneer je bijvoorbeeld praat met iemand die gaat over de vraag of ISE een bijdrage levert aan het kunnen voldoen aan de wet- en regelgeving. Een van de eerste conclusies die ik gaandeweg het traject heb getrokken is, dat we er bij gebaat zijn vast te stellen welke verwachtingen men heeft van ISE. Dat is goed voor de afnemer van de dienstverlening, en dat is ook goed voor de organisatie.”

“Ik heb geprobeerd mijn beeldvorming op twee manieren te concretiseren. Ten eerste van buiten naar binnen: hoe kijken de afnemer, de besluitvormer, de toezichthouder of het management in Brussel aan tegen de prestaties van ISE. Ten tweede van binnen naar buiten: hoe zien wij, als management van ISE Nederland, de prestaties en de toegevoegde waarde van onze organisatie. Hoe zijn we georganiseerd, hoe staat het met ons kostenniveau, hoe staat het met onze kwaliteit van de dienstverlening en met onze communicatie.”

Toegevoegde waarde

“Bij de beeldvorming van buiten naar binnen hebben we te maken met verschillende stakeholders (belanghebbenden). Om te beginnen de afnemers: hoe beoordelen die de toegevoegde waarde van ISE? In dat kader onderscheid ik vier pilaren. Ten eerste: de continuïteit van de bedrijfsvoering, dat wil zeggen de beschikbaarheid van ICT-systemen. Hoe kijkt de afnemer naar de kwaliteit



Khalid Darweesh is getrouwd met Sigrid. Ze hebben twee zoons. “De een is bijna 15; ik moet dat zo zeggen om het verschil met zijn broertje van 13½ te accentueren. Ze gaan allebei naar de middelbare school, het tweetalig gymnasium in Zeist. In het weekend doen we zoveel mogelijk sportieve dingen met elkaar: fietsen, tennissen of een balletje trappen. Ik houd er van om actief bezig te zijn. Ik ben ook zeer geïnteresseerd in wat er om mij heen gebeurt, in geschiedenis en in reizen.”

Khalid is geboren in Irak, van Koerdische ouders. Hij heeft in verschillende delen van de wereld gestudeerd en gewerkt, zowel in de VS als in Europa. “Ik voel me in de eerste plaats wereldburger. Als wereldburger ben ik een deel Nederlands, een deel van mijn geboorteland, een deel van de andere landen waar ik gewoond en gewerkt heb. Ik geniet ervan om in een omgeving te zijn waar met elkaar wordt omgegaan op basis van wederzijds respect en werkend aan de toegevoegde waarde voor de omgeving.”

van de ISE-organisatie, welke bijdrage levert ISE aan de continuïteit. Ten tweede: helpt ISE mee bij het kunnen voldoen aan wet- en regelgeving. Dit is een heel cruciaal vraagstuk, want je wilt niet dat de goede naam van het bedrijf in opspraak komt. Ten derde: de productiviteit. Dit is een van de aardse dingen van de bedrijfsvoering; van ISE wordt verwacht dat ze meehelpt de productiviteit van de bedrijfsvoering te verhogen. Ten vierde: innovatie. Helpt ISE mee aan innovatieve projecten, zodat de business op tijd met nieuwe producten kan komen.”

“Andere stakeholders zijn het personeel en de inspraakorganen. Voor hen is het belangrijk om te weten hoe er met de organisatie wordt omgegaan: wordt er

nagedacht over de toekomst, wat zijn de beleidslijnen, wat gaat er gebeuren in het samenwerkingsverband met de collega's in België en Luxemburg. Naast vraagstukken van bedrijfsvoering in termen van kosten, baten, snelheid en technologie, zijn we allemaal natuurlijk ook mensen. Er zijn daarom ook andere dingen die het resultaat kunnen beïnvloeden: hoe voel ik mij als medewerker, zijn er zaken waarvan ik denk dat die beter kunnen.”

“Last but not least: ook het management van ISE is stakeholder. We zijn immers onderdeel van een global organisatie. Het management wil weten welke bijdrage het levert aan deze organisatie: zijn we transparant, helpen we het geheel in de richting van de gewenste doelstellingen.”

Enorme betrokkenheid

“Ik heb veel goede woorden gehoord van de mensen die ik gesproken heb op verschillende niveaus. Ik kan zeggen dat de algemene indruk is dat ISE heel veel goed werk doet. Zeker op gebieden zoals de stabiliteit van onze dienstverlening. Er is de afgelopen jaren veel gedaan, zowel infrastructuur als op het gebied van productontwikkeling. Onze processen zijn volwassen geworden en het kostenniveau is verlaagd, zeker voor wat betreft de externe uitgaven. Er zijn serviceteams neergezet, dicht bij de klant; ISE luistert en tracht op tijd met een goed antwoord te reageren.”

‘Het is mij ook opgevallen dat er een enorme mate van betrokkenheid is bij de mensen die we hebben in de organisatie. Als er een probleem is, het doet er niet toe of dat door de week is of in het weekend, dan komt men helpen. De een zegt zijn privéafpraak af, de ander komt terug van vakantie. Dat is iets waar wij trots op mogen zijn.”

“Er is dus veel bereikt, maar er leven nog wel veel verwachtingen bij onze afnemers. Op het gebied van de continuïteit zijn er de afgelopen jaren veel stappen gedaan op het gebied van backup, op het gebied van samenwerking met interne en externe collega's. De *maturity* is fors verhoogd, maar inzake de stabiliteit van de dienstverlening wordt van ons een nog meer proactieve houding verwacht. Op het gebied van kosten erkent men dat ons kostenniveau is gedaald, maar wij zijn op dat gebied nog niet concurrerend, zeker in vergelij-

king met externe dienstverleners. Ook op het gebied van projectmanagement hebben we goede stappen gedaan, maar worden van ons verbeteringen verwacht om de beoogde doelstellingen nog eerder te realiseren. En tot slot het voldoen aan wet- en regelgeving: ook op dat gebied moeten we ons nog meer inspanningen getroosten.”

Op de goede weg

“We zijn op de goede weg, maar we moeten het accent nog meer leggen op het verbeteren van het uiteindelijke resultaat van de bedrijfsvoering. Hoe kunnen we met onze klant vroegtijdig aan tafel komen te zitten en meedenken over toekomstige oplossingen. Hoe kunnen we onze kosten nog verder verlagen, zodat onze uitgaven zich beter verhouden tot de uitgaven bij de bedrijfsvoering. Hoe kunnen we de inzetbaarheid van ons personeel verhogen, door opleidingen, door ze bagage te geven die ze nodig hebben voor de toekomst. Hoe kunnen we ons projectmanagement verbeteren, niet alleen ten

aan zien van het tijdig opleveren van projecten, maar ook in de context van hoe een project zich verhoudt tot andere projecten en tot de bedrijfsvoering.”

“Wat betreft de samenwerking met België: daar moeten we niet naar kijken in termen van de problemen die kunnen ontstaan door op zichzelf zeer verklaarbare aspecten, maar we moeten dit onderwerp benaderen als een kans om van elkaar te leren, op basis van een gemeenschappelijk doel en op basis van respect voor elkaar. En tot slot ons werkgebied: de technologie. Ik denk dat wij meer aandacht moeten gaan schenken aan aspecten van architectuur, van testen, van innovatie. Want als de klant vandaag tevreden is over onze dienstverlening, dan moeten wij er aan werken dat hij morgen ook nog steeds tevreden is.”

Verbeterpotentieel

“Mijn conclusie is dat ISE Nederland een belangrijke toegevoegde waarde levert. Maar we moeten deze toegevoeg-

de waarde scherper inzichtelijk maken. We hebben echt een verbeterpotentieel op verschillende gebieden.”

“Mijn bevindingen heb ik uiteraard met de verschillende stakeholders besproken. In verschillende sessies, beginnend bij de global directie van ISE (J.P. Cardinael) en daarna managementbreed, hebben we deze gedachten met elkaar gedeeld. We hebben dezelfde beeldvorming over waarin wij sterk zijn en waarin wij minder sterk zijn. We hebben ook veel initiatieven geconcretiseerd en die hebben we gegoten in een operationeel plan voor 2005.”

“ICT is bijzonder cruciaal voor de continuïteit en het resultaat van de bank. Je mag trots zijn op wat je in het verleden hebt neergezet, maar er wordt meer van jou verwacht. Dat is onze kans. Ik hoop van ganser harte dat ik samen met jullie mag werken aan het realiseren van dit doel.”

Nico Spilt

Project Rhodium

In de vergadering van het Benelux Comité van 30 november. is door de Retail Bank een voorstudie gepresenteerd onder de naam Project Rhodium. De studie had tot doel te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de winstgevendheid van het retailbedrijf in Nederland te verbeteren door de operaties van Retail Nederland uit te voeren op het Retail IT-platform van België.

Door het Benelux Comité is vastgesteld dat een mogelijke aanpak in die richting veel meer raakt dan alleen Retail Banking. Besloten is daarom om een onderzoek te starten niet alleen naar de aspecten van het Rhodiumproject zelf, zoals gevolgen voor productlijnen, investeringen, besparingen, tijdslijnen, maar ook naar de gevolgen voor Fortis Bank als geheel.

Hierbij moet onder meer gedacht worden aan onderwerpen als:

- De gevolgen voor lopende projecten;
- Hoe ziet de informatiearchitectuur van de bank eruit, indien Rhodium wordt uitgevoerd;
- Wat zijn de gevolgen voor de overige business lines;
- Zijn er alternatieven in de vorm van outsourcing van de retailplatforms;
- Wat zijn de gevolgen voor de winstgevendheid van de bank-activiteiten;
- Wat zijn de gevolgen voor de werkgelegenheid.

Het onderzoek zal worden verricht door een projectgroep, onder supervisie van een stuurgroep. De stuurgroep bestaat uit

Kees Beuving (voorzitter), Jan van Rutte, Edwin Prevoo, Marc Aguilar, Michel Gulikers, Rudi Collin, Jos Clijsters, Khalid Darweesh en Dominique Fagnoule.

Khalid Darweesh is tevens benoemd tot projectleider van dit onderzoek.

De stuurgroep ziet communicatie met de OR, die op 2 december op hoofdlijnen over het project is geïnformeerd, en met de medewerkers als een van haar belangrijkste taken.

De projectgroep bestaat uit Khalid Darweesh (projectleider), Paul Thysens, Marc Van Hove, Dominique Fagnoule, Ton Hagens, Frits Welling, Ferdinand de Grijs.

Daarnaast zullen, afhankelijk van het onderwerp, vertegenwoordigers van andere business lines en support units worden uitgenodigd.

De conclusies uit het onderzoek zullen op 1 maart 2005 aan het Directie Comité worden gepresenteerd.

Over de verdere aanpak, structuur en doelstellingen van het project zult u binnenkort nader worden geïnformeerd

*Raad van Bestuur
8 december 2004*

Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van 22 september 2004

Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van 3 november 2004

Basel II

Frans de Jong (coördinator Basel II FBN voor alle onderdelen) geeft een toelichting op de stand van zaken rond het project Basel II.

Het project Basel II heeft een harde deadline. Uitgangspunt is dat in de periode 2005 en 2006 er sprake is van een interne dual run periode, teneinde te bereiken dat er vanaf 1-1-2007 (de start van de externe dual run periode) betrouwbare cijfers beschikbaar komen. Eind september kwam er een duidelijk signaal dat het niet mogelijk is alle standaard messages voor 1 juli 2005 te leveren, de laatste zouden Q4 2006 beschikbaar komen. Een niet acceptabele situatie.

Besloten werd 14 dagen de tijd te nemen om te onderzoeken op welke wijze er een zodanige versnelling te bereiken is dat alle standaard messages tijdig opgeleverd worden. Medio oktober werden de voorstellen besproken en werd een drietal werkgroepen opgericht met als doel om de bevindingen nader uit te werken. Vandaag zijn de resultaten van de werkgroepen gepresenteerd. Vastgesteld is dat substantiële verbeteringen bereikt kunnen worden. Toch is er nog een aantal deliverables die buiten de beoogde deadlines vallen. Een vervolgoopdracht is verstrekt om het geheel in Q3 2005 op te leveren. In de RvB is gevraagd te richten op een oplevering per 30 juni 2005.

Binnen twee weken worden met alle metier-MT's afspraken gemaakt om een toelichting te geven, waarbij prioriteit gegeven wordt aan die metiers waar de grootste bottle-necks worden voorzien. De specialisten zijn inmiddels aan de slag gegaan.

Het is een harde noodzaak dat Basel II hoog op de agenda staat bij alle metiers van de bank en dat een ieder commitment hiervoor geeft. Een versnelling in

het realisatietraject is een absolute noodzaak, creativiteit van een ieder om een versnelling te realiseren wordt gevraagd

Alle aanwezigen onderkennen de noodzaak van het bovenstaande en geven commitment voor hun medewerking om tot tijdige afronding van het project te komen. Randvoorwaardelijk is dat vanuit het project de consequenties inzichtelijk worden gemaakt in termen van wat van een metier wordt verwacht en welke gegevens op welke wijze aangeleverd moeten worden.

Afgesproken wordt het onderwerp als vast agendapunt van de AC op te nemen, waarbij de stand van zaken aan de hand van een statusrapportage zal worden besproken.

Projectplan 2005

In het Benelux Committee van 26 oktober is de stand van zaken rond de project portfolio 2005 behandeld. De vraag ligt aanzienlijk hoger dan het eerder afgesproken plafond (Forecast II + 5%). Er werden drie alternatieven onderkend: 1) evenredige reductie voor alle metiers, 2) een nieuwe selectieronde starten, 3) accorderen van de D2D-activiteiten en 'Running' projecten en nieuwe projecten op kwartaalbasis voor te dragen aan een nieuw in te richten orgaan, alwaar besluitvorming plaatsvindt rond nieuwe initiatieven. Besloten werd tot het laatste alternatief.

Aan de hand van een presentatie gaf Co Geelkerken aan wat de consequenties van dit besluit zijn voor het NL-deel van de portefeuille.

Budgetproces

Voor een belangrijk deel is dit onderwerp ter sprake gekomen bij het vorige agendapunt. Als gevolg van de nieuwe systematiek zal de rebilling over december niet de werkelijke kosten zijn, maar 1/12 van het budget. Als gevolg van de veranderingen in de productsoorten en een verbetering in de vaststelling van de gebruiksgegevens zal er sprake zijn van een, wellicht forse, verschuiving in de operationele kosten in 2005. ISE

zal zorgdragen voor een snelle communicatie van de wijzigingen in de vaststellingsmethodiek voor de tarieven van de productsoorten.

Samenvoeging Clearing en Custody functie

Marcel Prins gaf aan de hand van een presentatie een toelichting op de stand van zaken. De volgende punten kwamen ter sprake:

- Uitgangspunt is dat NL het centrum is voor de ISE-activiteiten
- Doelstelling is een winstverdubbeling in drie jaar
- In de projectportefeuille is onderscheid gemaakt in Hunting en Farming projecten
- In mei/juni dit jaar is het gehele systeemlandschap geanalyseerd om vast te stellen waar integratie kan plaatsvinden. Deels zijn er keuzen gemaakt deels moet dat nog geschieden.
- Er zijn voorsnog geen plannen om FB-Effect uit te faseren, wel is gekeken naar een efficiëntere inzet, waardoor de kosten zullen dalen.
- Het voornemen is jaarlijks in de periode mei/juni de review op het systeemlandschap uit te voeren.

Overzicht ontwikkelingen Alfam, Direktbank en Retail Banking

Ton Hagens gaf een statusmelding:

Hypotheek - Nadat bleek dat een geïntegreerde back-office voor hypotheek, tezamen met de verzekeraar, op dit moment niet haalbaar is wordt nu gewerkt aan het bank-only scenario. Uitgangspunt is een gezamenlijke back-office voor Retail Banking en Direkt-Bank, waarbij Ninja het targetsysteem is. Vorige week vond de kick-off plaats. Realisatie in de loop van 2005.

Consumentenkrediet - Is in een afrondende fase. Er zal een rationalisatie plaatsvinden van de product portfolio, waarbij het uitgangspunt is veel meer een combinatie met betaalproducten te zoeken. De verwachting is dat voor de Retail Banking klanten de ondersteuning vanuit Sprint blijft plaatsvinden. Voor ALFAM/Direktbank (consumentenkre-

dieten via intermediairs) is het voorname tot het integreren van de ondersteuning in het systeem van ALFAM. Wat resteert zijn de spaarproducten van de Direktbank, onderzoek naar dit onderdeel moet nog starten. Het onderzoek rond Assurfinance loopt nog.

XBOW

Gertjan van der Leer gaf een overzicht van de stand van zaken. Enkele aspecten hieruit:

XBOW omvat tevens de vervanging van Novell voor het kantorennet. Retail Banking heeft hier zelf ook al een traject voor heeft opgestart (UNO). Bilateraal zullen Retail Banking en ISE afstemmen waar er sprake is van overlap.

De migratie vindt plaats op basis van de Belgische Focus-omgeving. Dat heeft verregaande consequenties voor de werkwijze en procedures in Nederland.

De technische realisatie is voor 70% gereed. Er gaat een inventarisatie plaatsvinden van de verwachtingen en wensen van de business m.b.t. het moment van uitrol. Op basis daarvan gaat ISE een voorzet geven voor het uitrolschema.

Voor de uitrol in Nederland worden twee projecten onderkend:

- Infrastructurele voorzieningen en procedures binnen Nederland, inclusief het overzetten van de applicaties. Naar verwachting zijn dat er een 500-tal. Definitieve afstemming met de business m.b.t. de sanering loopt via de Klantteams.
- De feitelijke uitrol op basis van het vastgestelde uitrolschema.

Betrokkenheid van de business richt zich met name op:

- De implementatie van het Fortis Bank Security Model (FBSM). Hier zijn veel consequenties voor de business aan verbonden. Het vaststellen van rollen, het toewijzen van autorisaties en de koppeling van de medewerkers aan rollen is een activiteit en verantwoordelijkheid van de business. Er is sprake van een verschuiving van activiteiten van ISE naar de business. De volgende AC zal een toelichting worden gegeven op het FBSM en de consequenties van de invoering.
- Sanering van de applicaties die beschikbaar zijn.
- De consequenties voor de gebruiker-applicaties (ontwikkeld in Office-achtige producten)

Vanuit de AC wordt aangedrongen op het heel snel organiseren van de voorgestelde User Board, waarbij het uitgangspunt moet zijn dat alle metiers hierin vertegenwoordigd zijn.

Blackberry

In de RvB is besloten dat allereerst een uitrolplan en een totaal kostenplaatje beschikbaar moet komen voordat een definitief besluit over de uitrol wordt genomen.

Vanuit de AC wordt de mogelijkheid van splitsing tussen apparaat (voor rekening van de medewerker zelf) en Service (voor rekening van de bank) ter overweging meegegeven

De consequenties voor de huidige ondersteuning voor de Palm moeten daarbij in beschouwing worden genomen

Het voorstel, dat de leiding van de metiers zelf een lijst opstellen van functies en medewerkers die voor een Blackberry in aanmerking komen, wordt goedgekeurd. Vanzelfsprekend onder het voorbehoud van een positief besluit van de RvB t.a.v. de uitrol.

AC Statusrapportage

Accounts & Payments

Er zijn problemen gesignaleerd m.b.t. de uitrol van Triple Des voor de ATM's, deze worden op dit moment in beeld gebracht.

Door de invoering van de limietenstructuur binnen MoneyManager for Windows, kan de uitfasering van MM for Web ter hand worden genomen.

Retail Banking

Activity Based Costing maakt o.a. gebruik van de output van Rebilling. Benadrukt wordt dat het hier om een beperkte oplossing gaat.

ICO

Gemeld wordt dat het onderzoek naar een standaard voor documentmanagement is opgestart. Naar verwachting verschijnt in december een beleidsnotitie. De vraag komt naar voren hoe dit onderzoek zich verhoudt tot het door het FAC opgestarte onderzoek met dezelfde scope, een en ander moet wel op elkaar aansluiten.

PAY benadrukt de noodzaak van een afstemming m.b.t. de betalingsmodule ICO.

Credits

Voor het Target Rating systeem is het aantal alternatieven inmiddels terug gebracht tot twee, waaronder FAIR. De definitieve keuze volgt in december.

SSC

De genoemde bottle-neck heeft een sterke relatie met FBSM. De noodzaak om de afhankelijkheden tussen de grotere projecten in beeld te brengen en regelmatig te bespreken wordt bevestigd.

Aangegeven wordt dat het fallback scenario Liffe Connect alleen mogelijk is bij automatische aanlevering. De communicatie met FBS verloopt moeizaam, dit zal binnen Global Markets worden besproken.

Private Banking

Het geschikt maken van OLB1 voor de Private klanten en de implementatie loopt goed en in een prima samenwerking met alle partijen. 15 november start een pilot met de eerste klanten. Complimenten voor de realisatie van deze mogelijkheid in een zeer kort tijdsbestek van 3 maanden.

Information Bank

Information Bank spreekt zijn waardering uit voor de topprestatie die geleverd is bij de uitwijk en terugmigratie voor de Cayman Islands.

Merchant Bank

Bij het project FIPS bleek er geen standaardondersteuning te zijn voor de AIX-systemen van IFB. Is inmiddels onderhanden.

HRM

Er wordt vanuit de AC verbazing uitgesproken over het feit, dat de nog niet lang in gebruik zijnde, Self Service voorzieningen vervangen gaan worden. Dat betekent een grote desinvestering, die zeker onderdeel moet zijn van de business case voor de nieuwe oplossing. Afgesproken wordt dat Jos Borghols de volgende bijeenkomst een toelichting geeft. ►

ISE Infrastructuur/generiek

Complimenten vanuit Retail Banking voor de voortreffelijke afronding van de Cobol-upgrade.

Er wordt zorg uitgesproken over de voortgang van OnDemand; dit project vraagt om veel managementattentie.

Diverse onderwerpen

Demand management software-pakketten: het voorstel en de procedure, om een opruimslag te doen rond de autorisaties voor software (initieel en daarna op kwartaalbasis), wordt goedgekeurd.

Het voorstel om de uitwijktesten systematisch uit te voeren op delen van de operationele dienstverlening, waarbij een integrale uitwijktest in een aantal op

elkaar afgestemde separate stappen wordt uitgevoerd, wordt goedgekeurd.

Wederom wordt vastgesteld dat er rond het onderwerp Systeem- en dataclassificatie nog geen contacten met de metiers zijn geweest en de vraag komt naar voren of er wel sprake is van enige voortgang. Gewezen wordt op het feit dat dit al een lang lopend issue is en in grote belangstelling van de toezichhouders staat. Afgesproken wordt dat Kees Heijnen de volgende bijeenkomst een statusmelding zal doen.

Gesignaleerd wordt dat er een voorstel is voor een crossborder IT-Governance. Onduidelijk is wat de status daarvan is, wie het initiatief daartoe heeft genomen en hoe de besluitvorming rond deze governance gaat lopen. Afgesproken wordt dat Khalid Darweesh de volgende

bijeenkomst een toelichting geeft.

Vanuit PAY wordt aandacht gevraagd voor de performanceproblemen rond Swift. Afgesproken wordt dit onderwerp bilateraal af te handelen tussen PAY en ISE.

Marcel Prins refereert aan de Informatiebeveiligingsmeeting en geeft aan dat dit een goede en nuttige bijeenkomst was. Hij spreekt wel zijn zorg uit over de zeer beperkte metier-vertegenwoordiging tijdens deze meeting. Hij roept op zorg te dragen voor een vertegenwoordiging vanuit alle metiers bij de vervolgbijeenkomsten.

Martin de Borst, secretaris AC

Het verslag van de AC-vergadering van 15 december verschijnt in Expertise 37.

ISO voor ISE?

Een van de beleidsdoelstellingen van ISE is om op het gebied van security gecertificeerd te zijn. Daarmee kun je aan de buitenwacht laten zien dat je als organisatie aan een aantal kwaliteitsstandaards voldoet. Cees Free, hoofd Information Risk Management, vertelt over een vooronderzoek dat is uitgevoerd door Fortis Audit Services.

Cees Free: "In het informatiebeveiligingsbeleid van Fortis Bank staat als doelstelling om te worden gecertificeerd op basis van een internationale standaard. Met zo'n certificaat kun je je op de markt profileren als organisatie die haar zaken op dit terrein goed op orde heeft."

"Certificeren wil zeggen dat een externe instantie komt vaststellen of je aan een aantal criteria voldoet. Een bekend voorbeeld van een certificering is ISO 17799, maar dit is niet de enige standaard. Een bekende andere is Cobit. Voorbeelden van ISO-gecertificeerde ondernemingen zijn Top Lease, inmiddels verkocht door Fortis, en International Card Services (VISA)."

"ISE heeft nog geen certificering aangevraagd. Wel heeft Fortis Audit Services een audit verricht in zowel Nederland, België als Luxemburg. Daarvoor is gebruik gemaakt van een checklist van

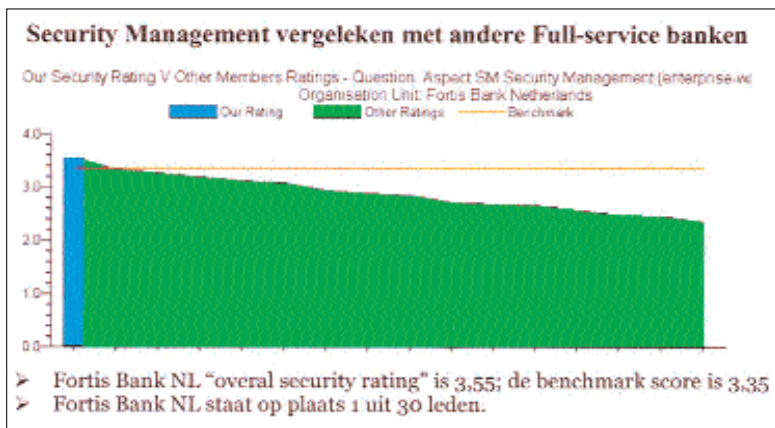
het Information Security Forum (ISF). De checklist bestaat uit lange vragenlijsten die door verschillende geledingen binnen ISE moeten worden ingevuld. Het ISF beschikt over een benchmark met een groot aantal gegevens van andere bedrijven. Daardoor kun je de resultaten van je eigen organisatie vergelijken met die van andere bedrijven in de sector waarin je opereert."

"In deze benchmark scoort ISE Nederland ruim boven het gemiddelde. Ook vergeleken met andere grote financiële instellingen doen we het goed. Het beveiligingsbeleid en de inrichting van de beheerprocessen zijn uitstekend.

Punt van aandacht zijn de controles en de rapportages over de naleving van de richtlijnen. Zouden we gecertificeerd willen zijn, dan zouden we ons op die punten dus moeten verbeteren."

"Gecertificeerd worden is één ding, maar je hebt dan ook de verplichting om gecertificeerd te blijven, want het zou slecht zijn als over een paar jaar in de krant staat dat Fortis Bank haar certificaat weer is kwijtgeraakt. Het is nu aan het MT van ISE om een besluit te nemen over het streven naar certificering."

Nico Spilt



Change Management

Het waarborgen van de continuïteit van de ICT-dienstverlening is een van de belangrijkste aandachtspunten van Fortis Bank ISE NL. Het in productie nemen van een gereedstaande wijziging is een bedreiging voor de continuïteit.



Kijk voor meer informatie over het Change Management-proces, en het daarbij gebruikte hulpmiddel Tellus, op FortisNet ISE onder het menu Procedures.

Tal van redenen kunnen de oorzaak zijn van onverwachte en ongewenste gebeurtenissen, met mogelijk uitval van ICT-services tot gevolg (risico's). Afhankelijk van het moment en de duur van deze uitval kan dit voor de bank zeer schadelijk zijn (impact). Door de afhankelijkheden tussen de ICT-services en de vele uit te voeren wijzigingen op deze services, ontstaat er een complexe situatie. Voorkomen moet worden dat changes elkaar in de weg gaan zitten en dat de continuïteit in gevaar komt.

Het ITIL-proces Change Management faciliteert ISE bij het beheren (monitoren en sturen) van het in productie nemen van wijzigingen in de ICT-infrastructuur. Door gebruik te maken van gestandaardiseerde methoden en technieken wordt de invoering van wijzigingen onder controle gebracht en gehouden. Hierdoor wordt het mogelijk dat alle wijzigingen doorgevoerd kunnen worden met minimale of bewust gecalculeerde risico's.

Door wijzigingen gecontroleerd uit te voeren, heeft men inzicht in waar en wanneer welke wijziging plaatsgevonden heeft. Mocht er een incident optreden als gevolg van een change, dan wordt hierdoor de hersteltijd aanzienlijk verkort.

Wat is een change?

Een change is een wijziging die uitgevoerd wordt op een door Fortis Bank ISE in beheer zijnde ICT-service in zowel de acceptatie- als productieomgeving.

Een changeverzoek kan geïnitieerd worden vanuit de business, als gevolg van o.a. wet & regelgeving, commer-

ciële ontwikkelingen of disfunctionaliteit. Deze changes (wijzigingsverzoeken) houden meestal verbetering van bestaande functionaliteit of bouw van nieuwe functionaliteit in. Ook vanuit ISE als ICT-dienstverlener kunnen changes geïnitieerd worden, bijv. voortkomend uit incident-, problem-, en life cycle-management.

Het proces

Vanuit de business en vanuit ISE (als ICT-dienstverlener) worden changes geïnitieerd. Deze changes worden ingediend onder verantwoordelijkheid van de Business Information Manager (BIM), bij het klantteam dat verantwoordelijk is voor de desbetreffende business (metier). Het klantteam bestaat uit een Local Information Manager (LIM) van APM en een Service Manager van Infra. Afhankelijk van het type change zal de uitvoering plaatsvinden via het proces wijzigingsaanvragen (APM), orders (Infra) of projecten (APM/Infra).

Het moment van in productie nemen van de gereedstaande wijziging kan gedaan worden door de verantwoordelijke uitvoerder, maar ook door middel van een release onder eindverantwoordelijkheid van een release manager. Voordat een gereedstaande wijziging in productie genomen wordt, moet de verantwoordelijke teamleider binnen Infra/Operations/Processmanagement, een akkoord gegeven hebben.

De teamleider binnen procesmanagement is verantwoordelijk voor het beheer (continuïteit) van de ICT-service waarop de wijziging betrekking heeft. Als akkoord verkregen is, kan de change uitgevoerd worden volgens

afgesproken planning. Nadat de werkzaamheden uitgevoerd zijn, zal de verantwoordelijke uitvoerder de change afmelden en de procesmanager zal de change sluiten. Met het afsluiten van de change wordt aangegeven dat de implementatie door de procesmanager is geaccepteerd en zowel technisch als organisatorisch in productie is genomen. De uitvoerder krijgt decharge.

John Forcelledo

Jaarwisseling 2004-2005

Net als afgelopen jaarwissel zal er geen centraal gestuurde "frozen period" ingesteld worden. Wel is er een periode waarin extra waakzaamheid is geboden bij het doorvoeren van wijzigingen. Deze periode loopt van maandag 20 december 2004 t/m vrijdag 14 januari 2005. Meer informatie hierover vindt u op FortisNet ISE, onder het menu Procedures, Change Management.

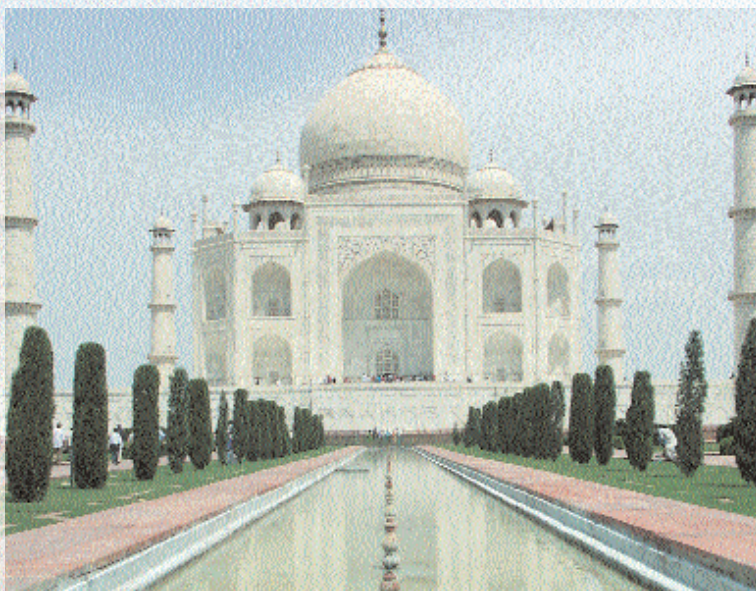
Offshoring is geen hype

Geerard van Giessel heeft onlangs een bezoek gebracht aan India. Het doel was om meer te weten te komen over het verschijnsel 'offshoring'. Kan Fortis Bank hier baat bij hebben? En gaat het hier om een bedreiging voor de werkgelegenheid in Nederland?

Geerard van Giessel: "Een paar maanden geleden ben ik door Sogeti, een van onze software-suppliers, uitgenodigd voor een studiereis naar India, om daar de offshore-markt te onderzoeken. Offshoring wil zeggen: het gebruik maken van IT-diensten, maar dan tegen een prijs die minimaal de helft is van hier in Nederland en minstens 900 kilometer verwijderd van Nederland. Offshoring is verder hetzelfde als wat we in Nederland doen wanneer we werk uitbesteden aan LogiaCMG of Capgemini."

"Outsourcing is een heel ander begrip: dat betekent dat volledige processen inclusief de mensen worden uitbesteed. Veel Amerikaanse en Engelse bedrijven doen dat, die besteden bijvoorbeeld hun call centers uit. Dit heet Business Process Outsourcing (BPO). Dat is bij ons niet aan de orde."

"Uitbesteding is een normaal onderdeel van de IT-business. Voor volgend jaar hebben we een budget van ruim 6 miljoen euro om uit te besteden. Dat gaan we voor een deel doen in India,



formele talen, met een eigen schrift. Dat is een van de redenen waarom Engels daar de tweede taal aan het worden is. Ik heb ook kans gehad om wat van de cultuur te zien. India is wat dat betreft een heel rijk land."

"Je ziet dat mensen in India de IT gebruiken om uit de armoede te komen, want als je binnen de IT werkt heb je het relatief goed. Voor ons gaat het om lage lonen, maar in dat land kun je daarmee een goed bestaan

opbouwen. De mensen zijn bijzonder gemotiveerd, ze hebben een uitstekende opleiding en ze spreken goed Engels. 800.000 mensen die in de IT werken lijkt veel, maar op een bevolking van 1,1 miljard is het niet zo veel. Het potentieel is dus heel erg groot, ze kunnen de besten selecteren om aan de opleiding mee te doen."

"Ik ben met vijf andere bedrijven in India geweest. We hebben software-bedrijven en opleidingsinstituten bezocht, en we zijn naar een vereniging van IT-bedrijven geweest. We hebben gesproken met allerlei mensen die ervaring hebben met het werken met bedrijven in India. Dat heeft mij heel veel informatie opgeleverd. Eén ding is zeker: het is geen hype. Het is een enorm groeiende markt: zo'n 800.000 mensen werken daar in de IT. Voor 2009 wordt een groei naar 2 miljoen verwacht, waarvan de helft in BPO en de andere helft in IT-dienstverlening."

"Voor mij was het de eerste keer dat ik India bezocht. Het was een cultuurschok. India is een land met veel armoede. Er wonen erg veel mensen: meer dan 1 miljard, waarvan eenderde erg arm is. Er zijn 17

opbouwen. De mensen zijn bijzonder gemotiveerd, ze hebben een uitstekende opleiding en ze spreken goed Engels. 800.000 mensen die in de IT werken lijkt veel, maar op een bevolking van 1,1 miljard is het niet zo veel. Het potentieel is dus heel erg groot, ze kunnen de besten selecteren om aan de opleiding mee te doen."

"We zijn geweest in Delhi, in Bangalore en in Hyderabad. Dat zijn drie bolwerken van IT. Bedrijven hebben vaak een eigen campus, met hun eigen stroomvoorziening, hun eigen opleiding, hun eigen bibliotheek en soms zelfs eigen huizen voor de medewerkers. Daardoor creëren ze een eigen wereld waarin efficiënt en met plezier gewerkt kan worden. De mensen werken 45 uur per week en zijn bereid om in westerse tijdzones te werken."

"De bedrijven zijn allemaal heel professioneel, ze hebben een hoog kwaliteitsniveau en weten waar ze het over hebben. Ze kennen ook de financiële industrie. De grootste valkuil is de enorme groei die ze doormaken. Het lijkt een beetje op de groei die wij enkele tientallen jaren geleden hadden in de IT, waardoor je relatief veel jonge mensen krijgt die allemaal aangestuurd moeten worden."



“Ook zijn er cultuurverschillen waar je rekening mee moet houden. De mensen hebben moeite om nee te zeggen. Ze zijn erg vriendelijk, heel erg gedienstig, ze willen jou niet beledigen door je tegen te spreken. Daarom moet je wel heel duidelijke afspraken met ze maken. Maar die bedrijven hebben inmiddels meer dan tien jaar ervaring met de Europese en de Amerikaanse economie, dus ze beginnen te begrijpen hoe ze met onze cultuur om moeten gaan.”

“De conclusie is dat het absoluut interessant voor ons is om dit verder uit te diepen. Daarom gaan we volgend jaar een paar opdrachten *fixed price* uitbesteden aan India. Marco Extra gaat mij daarbij helpen. Hij is nu een implementatiemodel aan het schrijven over de samenwerking tussen ISE Nederland en India. In dat plan komt te staan waar je aan moet denken, welke werkwijze we gaan hanteren, wat betekent het juridisch en op het gebied van security. Er komen ook communicatieprocedures en voortgangsprocedures in te staan.”

“We gaan twee pilotprojecten doen. Het eerste mogelijke project betreft de conversie van een SAS-applicatie voor Retail Banking, en naar een tweede project zijn we nog op zoek. We gaan het langzaam uitbouwen. Wij worden gevraagd om tegen een zo laag mogelijke prijs maximale kwaliteit te leveren. Offshoring biedt veel kansen, dus daar moeten we serieus naar kijken.”

Nico Spilt

WebSphere-infrastructuur goed op planning

Ruim een half jaar geleden is Daniel Crawley benoemd tot Global Technology Manager WebSphere. Zijn opdracht was het om de organisatie rond de WebSphere-infrastructuur te versterken. Toen we hem kort na zijn benoeming spraken, vertelde Daniel dat de complexiteit van de voor WebSphere benodigde infrastructuur door iedereen werd onderschat. Sinds die tijd is er belangrijke vooruitgang geboekt.

Daniel Crawley: “Sinds mijn aantreden in april hebben we een aantal speerpunten gehad. Een daarvan betrof de inrichting van de WebSphere-organisatie (zie Expertise 32 -red.). De samenwerking tussen de drie landen verloopt inmiddels zeer goed. We hebben structureel contact, we weten allemaal waar we mee bezig zijn, en we werken ook heel nauw samen met de security-afdeling in België, het e-Security Competence Centre (eSCC).”

“We hebben WebSphere fase 3 uit elkaar gerafeld. In dat ene grote project hebben we 12 projecten gevonden, die we in de tijd hebben uitgezet. Het oorspronkelijke plan van 6 maanden is nu een plan van 2 jaar geworden, met dubbele capaciteit. Het project is dus acht keer zo groot geworden als oorspronkelijk gedacht. Ook hebben we een aantal spelregels afgestemd met Application management en met de andere technische domeinen binnen Infrastructuur.”

“Als je kijkt naar de lijst met wat we van plan zijn, dan zitten we goed op planning. Een aantal zaken zijn al klaar en andere zaken zijn on track; we gaan de planning daarvan halen. We hebben nu een project-

plan voor 2005 gemaakt, voortbordurend op de activiteiten in 2004. In 2005 gaan we een aantal grote projecten doen die zijn afgestemd met de behoeften van de business lines.”

“Door de complexiteit van de cross border-wereld zijn sommige zaken vertraagd. Dat betreft voornamelijk de gewenste high availability. Die is van belang voor de business lines die al een aantal WebSphere-applicaties in productie hebben. Men wil die hoge beschikbaarheid regelen op basis van hot standby, waarbij je automatisch kunt schakelen tussen twee dubbele legs. Wat we nu hebben geïmplementeerd is high availability, maar met handmatige interventie. Dus alles is van end to end dubbel uitgevoerd, alleen het switchen gaat nog niet automatisch. Dat is het eerste project dat we begin 2005 gaan doen, nadat een aantal netwerkdiscussies zijn afgerond.”

“De infrastructuur die er nu ligt is volledig getest, van end to end. Dus we weten dat we van de Woerdense leg naar de Utrechtse leg kunnen switchen. Ook de procedures zijn bijna volledig vastgelegd. Hetzelfde geldt in België.”

“In de afgelopen twee jaar is het aantal mensen binnen APM die aan WebSphere-ontwikkeling doen sterk gegroeid. Dit jaar hebben we gezien dat het WebSphere Competence Centre sterk is gegroeid. Het volgende team dat aandacht nodig heeft is Procesbeheer. Dat begint uit zijn voegen te barsten vanwege de hoeveelheid werk. De aandacht is er en er komt nu een traject om het WebSphere-procesbeheer verder te professionaliseren.”

“De cross border-samenwerking verloopt heel goed. Ook de samenwerking tussen APM en Infra gaat steeds beter. De drie prioriteiten voor volgend jaar zijn het stabiel en betrouwbaar maken van de huidige infrastructuur, het invullen van ontbrekende componenten, en het verder doorvoeren van de cross border-standaardisatie. De belangrijkste APM-zaken in Nederland voor volgend jaar zijn Prisma en de professionalisering van het project-proces bij het WSCC. Als die twee projecten goed verlopen, hebben alle andere projecten daar baat bij.”

“Samenvattend: het gaat goed. De progressie is gestaag. We staan nog steeds voor grote uitdagingen, want de complexiteit blijft. Aan het eind van het eerste kwartaal van 2005 zal de eerste fase van de grote infrastructurele componenten zijn afgerond. We zijn dan nog niet klaar, maar hebben het eerste plateau bereikt. Daarna gaan we werken aan een stabiele, goed geïntegreerde en makkelijk te monitoren omgeving, met veel functionaliteit. Wat betreft voorspelbaarheid, betrouwbaarheid en beschikbaarheid naderen we dan het niveau van de mainframe-omgeving. Dat is ons doel voor het eind van 2005.”

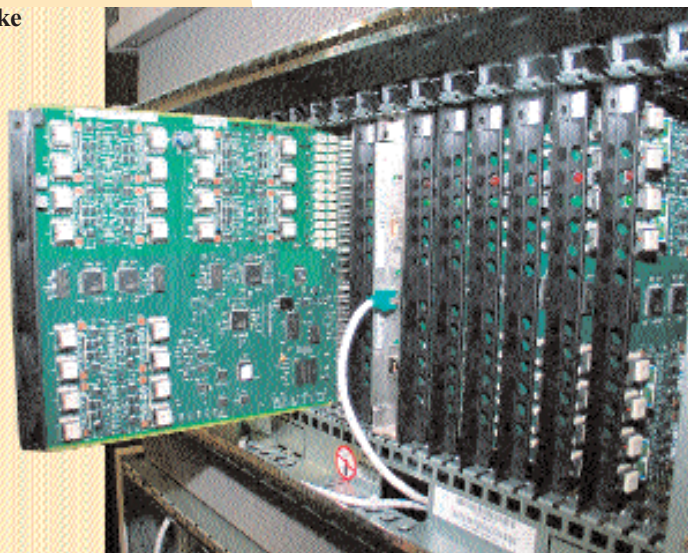
Nico Spilt

Nieuwe **telefooncentrale** en

In het laatste weekend van november is een belangrijke mijlpaal bereikt in het VaBeNe-project: het in gebruiknemen van een nieuwe telefooncentrale in Woerden. In hetzelfde weekend zijn op de Polanerbaan en de Tjaskermolenlaan ook alle telefoontoestellen vervangen. Op elk bureau staat nu een gestroomlijnd zwart Siemens-toestel.

Tijdens het weekend zijn 50 collega's bezig geweest om alle toestellen te vervangen, bij elkaar zo'n 800. Deze operatie is, op wat kleinigheden na, vlekkeloos verlopen. Ook in de dagen erna zijn er weinig problemen geweest.

De nieuwe toestellen bieden meer mogelijkheden dan de oude. Zo kun je op het display de naam zien van degene die jou belt, althans voor zover die naam in de telefoongids bekend is. De meest voor de hand liggende mogelijkheden, zoals in ruggespraak gaan als je in gesprek bent, zijn via het display direct te gebruiken. Een andere mogelijkheid is het opzetten van een telefonische conferentie. Via een menustructuur is het mogelijk om allerlei instellingen van het toestel, zoals door-



Op de foto's een impressie van de werkzaamheden die in Woerden hebben plaatsgevonden voorafgaand aan het conversieweekend. We nemen een kijkje in de nieuwe telefooncentrale, waar weinig meer aan te zien is dan een kast vol printplaten en een heleboel kabels. Ook zien we de informatiestand op de Polanerbaan, met daarin een deel van het telefoonteam.



telefoontoestellen in Woerden

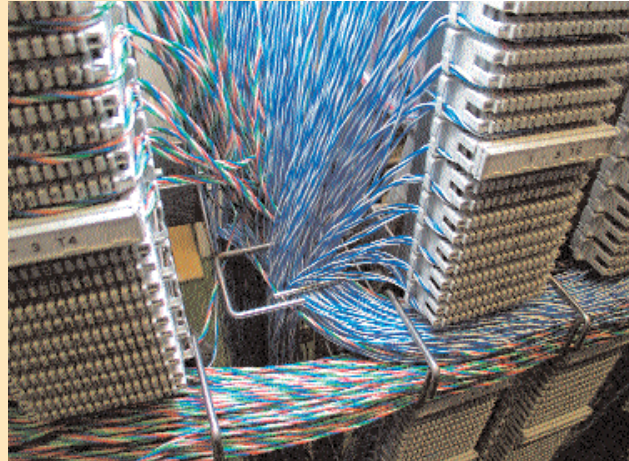
schakelingen, aan je persoonlijke wensen aan te passen. Alle mogelijkheden zijn duidelijk gedocumenteerd op de VaBeNe-site op FortisNet.

In het restaurant aan de Polanerbaan was gedurende drie dagen een stand, waarin belangstellenden kennis konden maken met het nieuwe toestel. Sommige collega's, zoals op de secretariaten, hebben een toestel met extra mogelijkheden. Zij hebben voorafgaand aan het conversieweekend een korte opleiding gekregen.

De oude toestellen uit Woerden hebben een goede bestemming gevonden: ze zijn overgenomen door Fortis ASR, die zelf ook met een grote vernieuwing van haar telefoonnetwerk bezig is. De vroegere koppeling tussen het netwerk van de bank en de verzekeraar is losgelaten. Deze was technisch niet meer haalbaar (de bestaande centrale liet geen verdere uitbreiding toe) en ook de nummerplannen van bank en verzekeraar overlaptten elkaar te veel.

Doel van VaBeNe

Het doel van het project VaBeNe is te komen tot een geïntegreerd telefoonnetwerk voor Fortis Bank in Nederland en België. Vooral achter de schermen gaat het om een grote operatie: het vervangen van verschillende telefooncentrales, het wijzigen van de bekabeling, en ervoor zorgen dat de centrales op de



verschillende locaties in Nederland en België met elkaar gekoppeld worden.

Ook de gebruikers merken er wat van. In veel gevallen hebben ze een ander toestelnummer gekregen, omdat alle toestelnummers binnen Nederland en België uniek moeten zijn. Ook krijgen ze, op het moment waarop op hun locatie de nieuwe centrale in gebruik wordt genomen, een ander telefoontoestel op hun bureau.

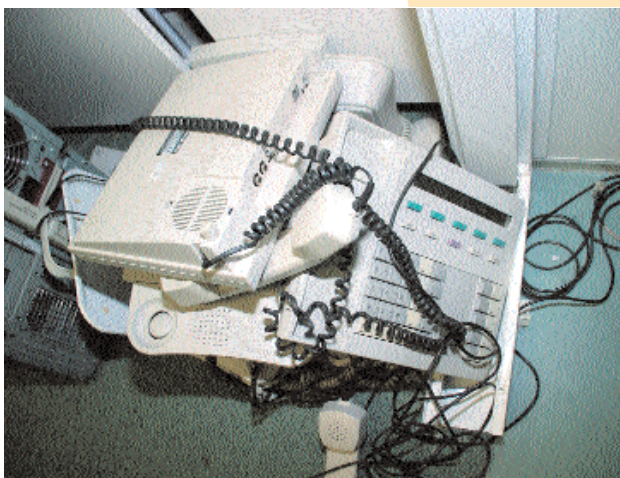
Na Woerden volgden half december Utrecht en Amstelveen. In maart 2005 wordt het Nederlandse netwerk gekoppeld aan het netwerk in Brussel. Vervolgens gaan Rotterdam en Amsterdam

over op telefooncentrales van Siemens. Vanaf dat moment zijn alle hoofdlocaties van Fortis Bank in Nederland en België onderdeel van het geïntegreerde telefoonnetwerk. Alle toestellen binnen dat netwerk zijn dan bereikbaar via een 5-cijferig nummer.

In Rotterdam staat men nog een groot-schalige nummerwijziging te wachten. In Amsterdam veranderen de telefoonnummers niet, alleen de nummers voor intern kiezen worden anders. Deze zijn straks gelijk aan de laatste vijf cijfers van het telefoonnummer; op dit moment moet als eerste cijfer in plaats van een 7 nog een 4 worden gekozen.

Intern bellen met andere Fortis-onderdelen staat ook op het programma. Zo zijn de nummers van Fortis ASR vanaf veel locaties al bereikbaar door *00 gevolgd door het toestelnummer. Ook de kantoren van Fortis Bank in Nederland kunnen met een verkort nummer worden bereikt: 901 gevolgd door het kantoornummer.

Nico Spilt, met medewerking van Kitty Goldstein, Fenna Pit en Joke Geertsma



Achtergrond

Use Cases zijn geïntroduceerd door I. Jacobson e.a. Het identificeren van Use Cases is de eerste stap bij het vaststellen van de functionele eisen (requirements) aan een applicatie en het definiëren van systeemgedrag zoals de gebruiker dat verwacht. Het systematisch verzamelen van Use Cases is een goede manier om alle requirements voor een applicatie te achterhalen en analyseren.

In de huidige werkwijze worden de eisen aan een applicatie geïnventariseerd en beschreven in de vorm van FIP's en FUP's of aan de hand van DfD's op meerdere niveaus (context-diagram tot detailschema's). Hierbij roepen "triggers" (of "events") een functie aan die data opslaat en informatiestromen genereert naar de gebruiker of naar andere functies. Deze technieken worden nu vervangen door de Use Case-techniek.

De Use Case schema-techniek is onderdeel van de UML - Unified Modeling Language. Deze wereldstandaard wordt breed toegepast en wordt ondersteund

Definities van het begrip "use case"

Bron: www.canri.nsw.gov.au

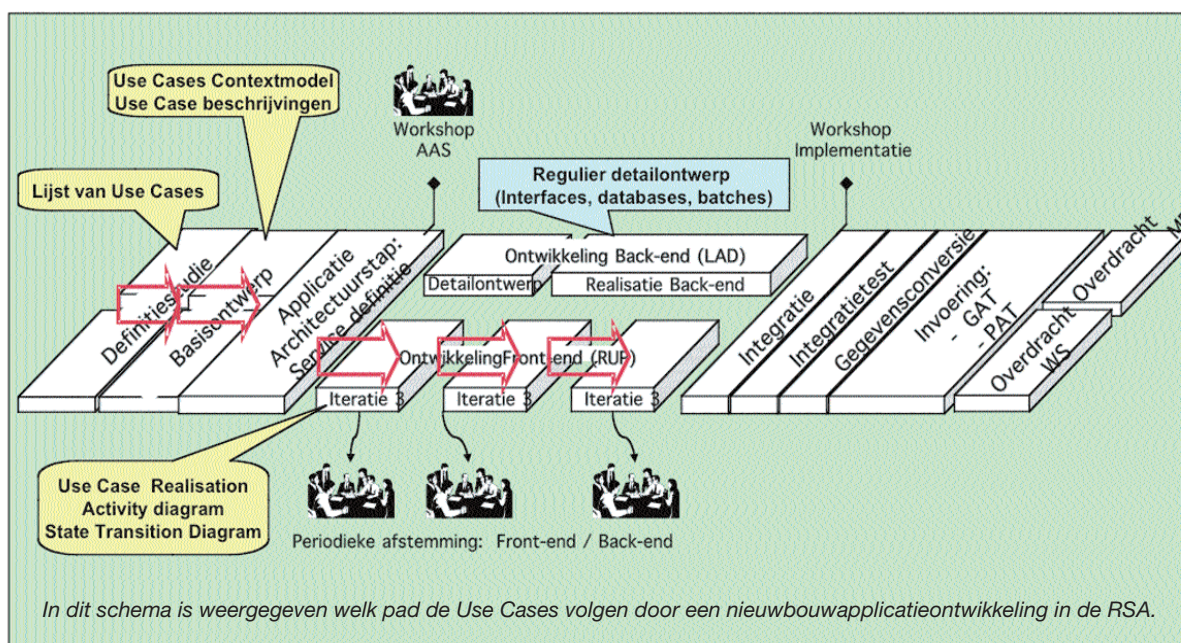
A use-case model consists of actors, use cases, and relations among them. Actors represent everything that must exchange information with the system, including what are typically called users. When an actor uses the system, the system performs a use case. A good use case is a sequence of transactions that yields a measurable result of value for an actor. The collection of use cases is the system's complete functionality.

Bron: www.renardus.org

One of the models supported by the Unified Modelling Language (UML), a use case provides a snapshot model of a set of system behaviour that meets a user goal. A use case represents a functional requirement, showing what happens, but not how it is achieved by the system.

Jargon

UML, Use Case, Event, Object, allemaal Engelstalig jargon, dat natuurlijk ook in het Nederlands zou kunnen worden vertaald. Maar in de huidige cross-border praktijk is het nuttig en nodig om de terminologie te standaardiseren: Engelstalig dus!



met vele hulpmiddelen. In onze praktijk kunnen we met Visio een aantal UML-modellen maken. De schema's voldoen dan wel aan de conventies, maar er is geen sprake van een Application Development-tool met een repository, zoals dat wel bij een tool als Rational Rose (RR of kortweg: Rose) het geval is. Het WSCC - WebSphere Competence Centre gaat werken met RR.

De toepassing van Use Cases in reguliere mainframe applicatie-ontwikkeling is geen noodzaak op zich. Het is de introductie van de nieuwe Referentie Software Architectuur (RSA) en de toepassing van RUP in het WSCC, die het gezamenlijk gebruik van Use Cases noodzakelijk maakt.

Wat is een Use Case

Een Use Case kan worden beschouwd als een scenario. Een gebruiker (Actor) heeft een interactie met het systeem, waarbij stap voor stap een handeling leidt tot een reactie van het systeem en dan weer een handeling, totdat het scenario is afgewikkeld.

De beschrijving en het schema vullen elkaar aan en zijn consistent met elkaar. Als kern wordt het "sunny day" scenario beschreven: wat gebeurt er als alles precies gaat zoals de Actor dat zou willen. Daarnaast worden ook de alternatieve scenario's beschreven: de scenario's waarbij de Use Case faalt of moet worden afgebroken. Te denken valt bijv. aan het geval dat een klant een nieuwe rekening wil openen, maar zich niet kan legitimeren.

Kenmerken van een Use Case: er is een duidelijk gedefinieerde Actor (de gebruiker met een specifieke rol/verantwoordelijkheid en bevoegdheid), de startcondities zijn gedefinieerd, de activiteiten inclusief foutsituaties zijn beschreven en er is een specifiek einddoel voor de Actor. Indien van toepassing zijn ook Use Case-specifieke, dat wil zeggen niet-functionele eisen toegevoegd, zoals performance en security.

Hoe identificeren we Use Cases

Door in de fase Definitiestudie met de gebruiker te bespreken welke gebeurte-

Egbert Lavaleije over Use Cases in het OASIS-project

"De requirements van OASIS zijn vastgelegd in het Use Case Model en in het Business Object Model (BOM). Het merendeel van de use cases in OASIS zijn eenvoudige onderhouds-use cases op een bepaald object, bijvoorbeeld 'Maintain-CounterParty'. Deze Use Cases bestaan uit een create, update en delete flow. De create wordt dan als basic flow aangemerkt, de andere als alternative. Dit is wellicht niet geheel volgens de theorie maar blijkt in de praktijk wel een goede manier om het aantal Use Cases te beperken.

Het BOM bevat naast de business-entiteiten ook gedrag en business-logica zoals de validatieregels en de regels t.a.v. verificatie van objecten: OASIS kent het vierogenprincipe waarbij de meeste wijzigingen door een andere user moeten worden geverifieerd. Het feit dat dit gedrag in het BOM is vastgelegd maakt de Use Cases duidelijker. Hierdoor hoeven veel van de alternative flows niet specifiek benoemd te worden. Een beschrijving als 'indien validatie van de ingevoerde data door het systeem slaagt dan...anders...' volstaat vaak.

In OASIS zijn de meeste Use Cases uitgewerkt door middel van een HTML prototype (alleen de schermen zonder achterkant). Dit heeft de communicatie naar business enerzijds en ontwerpers en bouwers anderszijds goed gediend."

nissen (business events) aanleiding zijn om actie te nemen en vervolgens deze actie met de gewenste resultaten te definiëren. Dit gebeurt in de context van het achterhalen van het bestaande en het gewenste bedrijfsmodel en bedrijfsinformatiemodel. Elke business event leidt in principe tot een Business Use Case. Alle Business Use Cases worden eerst alleen benoemd (kort omschreven) en in een tabel of overzicht opgesomd en opgenomen in het standaard document Bedrijfs- en Bedrijfsinformatiemodel.

In de fase Basisontwerp wordt een Contextmodel gemaakt, waarin alle Use Cases en actoren worden weergegeven met eventuele relaties. De Use Cases worden vervolgens één voor één beschreven en afzonderlijk gemodelleerd. Contextmodel en individuele

modellen moeten consistent zijn en blijven en worden vastgelegd in het standaard document Systemspecificaties.

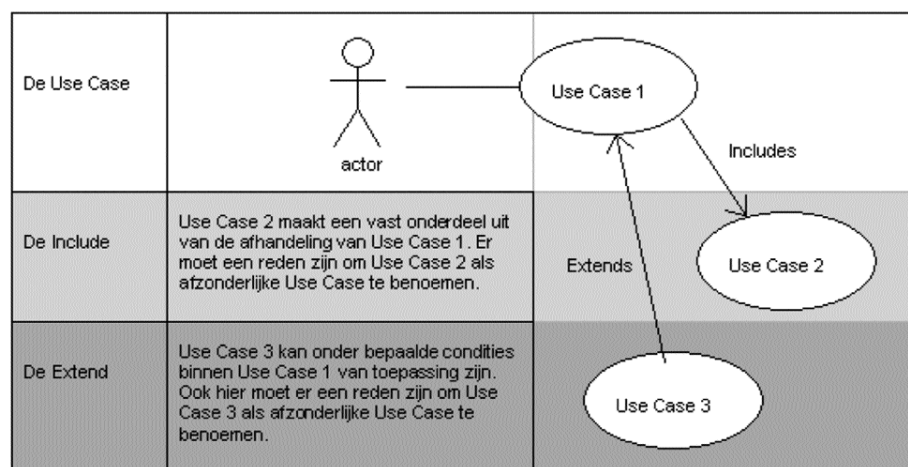
Wat verandert er nu

Bij de introductie van LAD worden enkele nieuwe standaarden ingevoerd. Allereerst komen er nieuwe faserapporten en inhoudelijke documenten. In beide worden de functionele requirements voortaan vastgelegd c.q. weergegeven in de vorm van Business Use Cases.

Hoe doe je het

Schematechniek

De te gebruiken symbolen zijn simpel:



Tools

In de ontwikkelomgeving van het WSCC zal gebruik worden gemaakt van Rational Rose, een ontwikkeltool waarin de UML-modellen met al hun details op consistente wijze in een repository worden vastgelegd. De modellen zijn volledig equivalent met de vastgelegde details en zijn daarmee altijd weer te reproduceren. Documentatie kan naar believen worden samengesteld en gege-nereerd.

In reguliere LAD-ontwikkeltrajecten kan dit vooralsnog niet zo werken. De modellen moeten worden getekend met Visio en in Word-documenten worden opgenomen; enerzijds als figuur, maar ook als gelinkt object. Dit laatste om vanuit de beheeromgeving ook de figuren te kunnen aanpassen.

Business Use Case - Template

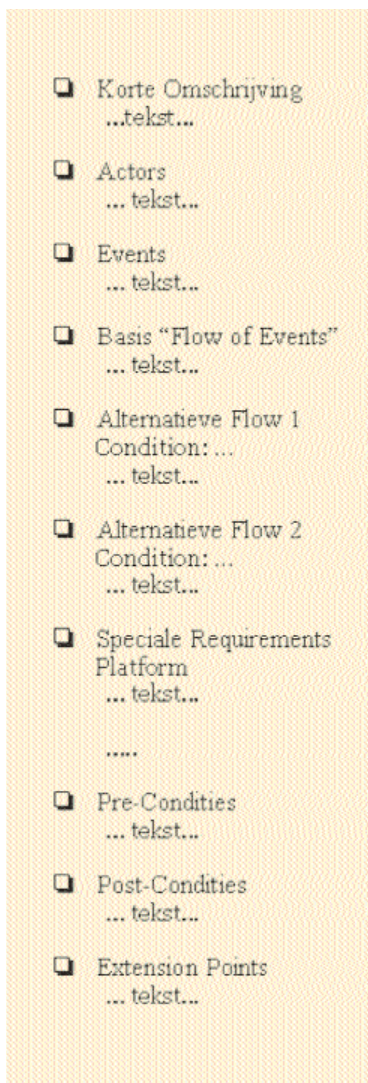
De opbouw van de Use Case-beschrijving volgt een algemene standaard die in RUP wordt gehanteerd. Hiernaast is de indeling weergegeven.

Principes

De Use Case dient te voldoen aan het principe

- One Time
 - One Place
 - One Person
- } Ofwel: OTOPOP

Eventuele “additional” of “special” requirements worden alleen op Use



Case niveau opgenomen als ze heel specifiek alleen voor die Use Case zijn bedoeld en ook zinvol kunnen worden geïmplementeerd.

Training en begeleiding

In de periode oktober-november 2004 is een introductieprogramma voor LAD en het nieuwe ontwikkelproces afge-wikkeld, waarin ontwerpers, business consultants en system architects een eendaagse training Use Cases hebben gekregen. De ontwerpers die voor het project KASSA werken hebben in augustus al een training gedaan. Deze training werd verzorgd door Capgemini, die ook betrokken is bij de verdere professionalisering van de WSCC's en de introductie van RUP aldaar.

Voor KASSA is een mogelijkheid gecreëerd om tot april 2005 praktische begeleiding aan de teams te bieden. Zonodig kan een coach van Capgemini worden ingeschakeld om de werkzaamheden rondom Use Cases te begeleiden.

Informatie

Er is veel informatie over RUP en (de toepassing van) Use Cases te vinden op internet. In het Handboek ISE is een verwijzing opgenomen naar de RUP-pagina's van IBM, de originator van RUP. Voor verdere verdieping: neem contact op met ondergetekende of met de collega's van het WSCC.

Hans Loeve

Sanctus Fortis

Katholieke kerk Breezand.
Foto André Bensdorp.



Bedrijfshulpverlening: jouw veiligheid is onze zorg!



Brand, ongevallen of andere calamiteiten. Gelukkig zijn dit onderwerpen waar we in onze eigen omgeving niet dagelijks mee worden geconfronteerd. Maar het kan altijd opeens gebeuren, thuis of op je werk of elders. Daarom is het goed om er af en toe aandacht aan te besteden.

Bij Fortis kennen we de Bedrijfshulpverlening (BHV), bestaande uit collega's die getraind zijn om in geval van calamiteiten handelend op te treden. Zij kunnen direct in actie komen, nog voordat de professionele hulpverleners ter plaatse zijn.

Het belang van de BHV is onlangs onder de aandacht gebracht tijdens de BHV-driedaagse. In de personeelsrestaurants was een stand aanwezig waarin je

informatie kon krijgen over wat je kunt doen als het om de veiligheid van jezelf of je collega's gaat. Ook bestond de mogelijkheid om tegen een gereduceerde prijs een veiligheidspakket voor thuis te bestellen, bestaande uit een schuimblusser, een branddeken en een aantal rookmelders.

Aan de BHV-driedaagse was ook een prijsvraag verbonden. Een van de prijswinnaars legden we in Woerden op de foto vast: Aad van den Broek ontving uit handen van BHV-coördinator Lex Vroemen een veiligheidspakket voor thuis. Lex sprak daarbij de hoop uit dat Aad het pakket nooit nodig zou hebben.



Tijdens de BHV-driedaagse heeft iedereen op zijn werkplek ook een brochure gekregen, en een "safety card" waarop staat aangegeven wat je in geval van calamiteiten moet doen. Dit kaartje heeft het formaat van een creditkaart, zodat je het makkelijk in je portemonnee kunt bewaren.

Verder is het goed om er op te wijzen dat er een nieuw intern alarmnummer is: 11313. Dit nummer is op alle telefoontoestellen aangebracht.

Nico Spilt

Kennismanagementsessie GMK & Information Banking

Altijd al meer willen weten over de bruisende business van Global Markets? Nieuwsgierig naar de internationale activiteiten die Information Banking ontplooit? Wat doen deze businesses nu eigenlijk precies? Hoe is de cross-border structuur van deze businesses ingericht en hoe wordt deze samenwerking ervaren? Hoe sluit de dienstverlening van ISE aan op de wensen van GMK en Information Banking?

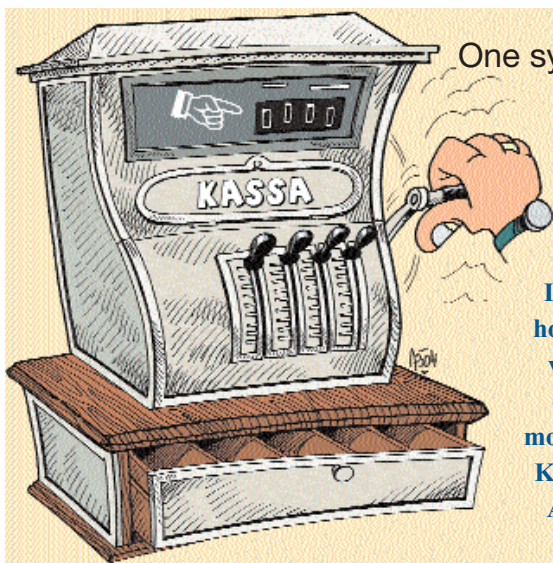
Wie antwoord wilde hebben op deze vragen, was op 8 december in Rotterdam welkom bij de kennismanagement-

sessie "GMK & Information Banking: cross-border business."

Sprekers waren Geert Vanderbeke en Marcel Prins. Geert Vanderbeke is sinds twee jaar hoofd van Fortis Brokerage Services, een nieuwe geïntegreerde brokerage en custody dienstverlening voor private bankiers en brokers in samenwerking met Information Banking. Marcel Prins is Chief Information Officer van Information Banking, en gaf een inleiding in de wondere wereld van Information Banking, het onbekende neefje binnen Fortis. In een afsluitende paneldiscussie passeer-

den diverse stellingen de revue, gericht op het spanningsveld tussen business en IT. Het discussiepanel bestond uit Marcel Prins, Geert Vanderbeke, Khalid Darweesh en Kees Heijnen.

Ook in 2005 zullen regelmatig kennismanagementsessies worden georganiseerd. Aankondiging van deze sessies vindt plaats via FortisNet ISE.



One system for Referentials Clients & Accounts

Kassa-project ORCA

In de komende nummers van Expertise zullen de vier hoofdprojecten van Kassa aan de orde komen. Het doel van Kassa is het in elkaar schuiven van de twee back office-omgevingen die Fortis Bank Nederland op dit moment kent: Sprint en GA. Het eerste hoofdproject van Kassa is ORCA: One system for Referentials Clients & Accounts. We spraken hierover met Henri Witteman.

Henri Witteman: "Sprint is ontwikkeld voor Retail Banking, terwijl GA is ontwikkeld voor Private Banking en voor Corporate & Commercial Banking. Dat zijn verschillende takken van bankieren. Beide systemen hebben hun eigen karakteristieken, maar ze hebben ook heel veel overeenkomsten. Of je nu een particuliere of een zakelijke klant bent: je hebt betalingsverkeer en dat moet ondersteund worden met systemen. Veel systemen zijn zodoende op beide omgevingen uitgevoerd. Dat betekent dat je ze ook op twee omgevingen moet onderhouden."

"Het doel van Kassa is om dit soort functionaliteit te 'ontdubbelen', waarbij we gebruik maken van de kracht van beide omgevingen. De Sprint-omgeving kent een uitgebreide ontsluiting via verschillende kanalen, zoals WPO, Active Edge en OLB. Sprint kent ook 7x24 uurs beschikbaarheid. GA is vooral een batch-georiënteerde omgeving, die vooral in de functionaliteit en in de rapportages erg sterk is."

"We proberen met Kassa dus oplossingen te zoeken die gebruik maken van de sterkste kanten van beide omgevingen. Daarvoor hebben we vier hoofdprojecten onderkend, waarvan ORCA er een is. ORCA houdt zich bezig met de materie die betrekking heeft op klanten, rekeningen en de zogeheten referentiële gegevens: dat zijn landentabellen, muntentabellen en andere basale gegevens die bankbreed gebruikt worden."

"Zowel op Sprint als GA worden klanten en rekeningen geadministreerd. Maar een klant die op Sprint zit, kan niet zomaar gebruik maken van producten en diensten op GA, of omgekeerd. In het kader van ORCA gaan we ervoor zorgen dat straks alle klanten en alle rekeningen op beide omgevingen bekend zijn. Daardoor kun je de klanten

toegang bieden tot functionaliteit op beide omgevingen."

"Klanten, rekeningen en referentiële gegevens gaan we op beide omgevingen plaatsen, waarbij de gegevens op de 7*24 uurs realtime omgeving (Sprint) leidend zullen zijn. De data zal gekopieerd worden naar de omgeving waar vooral de nabewerking plaatsvindt. GA is dus een technische kopie, waar we ook alleen die gegevens gaan neerzetten die op die omgeving nodig zijn. Doelstelling is om in de toekomst, als we ook technisch een meer geïntegreerde omgeving hebben, alle systemen te laten verwijzen naar de Sprint-omgeving. De kopie op GA komt dan te vervallen. Die geïntegreerde omgeving zal worden gecreëerd met Profit, een van de andere projecten binnen het programma CASH."

"Voor het beheer van klant- en rekeninggegevens op Sprint wordt gebruik gemaakt van WPO. In het kader van Prisma wordt WPO omgezet naar een WebSphere-omgeving. Voor het beheer van klant- en rekeninggegevens op de GA-omgeving gebruiken we nu nog EDSF. Straks zullen dus ook Private Banking en Commercial Banking gebruik maken van de nieuwe front end voor Fortis Bank Nederland die in Prisma wordt gebouwd."

"Er moet nog heel veel gebeuren. Een van de belangrijkste problemen waar we tegenaan lopen is het klantnummer: in Sprint kan dan uit 10 cijfers bestaan, in GA uit 8 cijfers. Daarbij is er het



Henri Witteman is ISE-projectleider ORCA. De business-projectleider is Walther Koeckhoven. Binnen ORCA zijn drie werkgroepen actief: Referentials onder leiding van Herman van de Pavert, Clients onder leiding van John Gabeler en Accounts onder leiding van Paul Ligthart. In totaal zijn zo'n 25 collega's betrokken bij het basisontwerp, zowel uit de GA- als de Sprint-omgeving.

probleem dat er ook veel dubbele nummers zijn. Zo'n 50.000 klanten zullen daarom een ander nummer moeten krijgen, met alle problemen van dien. Je zult niet alleen de bestanden moeten converteren, maar er zijn ook wijzigingen in de administratief-organisatorische sfeer, denk aan dossiers of archiefkasten die op volgorde van klantnummer zijn ingericht. Daarnaast zijn er ook applicaties buiten de bank die het klantnummer van Fortis Bank bijhouden, bijvoorbeeld bij Fortis ASR."

"Dit is een van de problemen waar we tegenaan lopen. Ook bij referentiële en rekeninggegevens hebben te maken met soms forse verschillen tussen beide omgevingen."

"ORCA is in de tijd de eerste van de vier Kassa-projecten: het is het funda-

ment. Je kunt pas functionaliteit verhuizen of integreren als alle gegevens waar nodig beschikbaar zijn. Volgens planning zullen we het klantgedeelte opleveren in het vierde kwartaal van 2005. De rekeningen volgen in het eerste kwartaal van 2006."

"Het basisontwerp is vrijwel afgerond. Daar is de afgelopen maanden hard aan gewerkt. In die periode hebben we een goed inzicht gekregen in waar we naartoe willen. Ook hebben we meer

begrip gekregen voor elkaars omgevingen. Zoiets moet je incalculeren; het duurt enige tijd voor iemand uit de GA-omgeving begrijpt waarom dingen in Sprint op een bepaalde manier zijn opgelost, en omgekeerd. Die twee werelden gaan we tot één geheel smeden, waarbij de verworvenheden van beide zoveel mogelijk behouden blijven."

Nico Spilt



De vier deelprojecten van Kassa

ORCA:	One system for Referentials Clients & Accounts
FIST:	nieuwe Financiële STroom
KING:	KredietINteGratie
HAND:	HArmonisatie van de Nabewerking en Datawarehouses

Wat je **mist** als je **FortisNet mist...**



Op FortisNet zijn recent berichten verschenen over:

- Spaarloonregeling 2005
- Sanctiebeleid
- Regeling kinderopvang
- Gratis cursus stoppen met roken
- Griep prik
- Toegang tot kantoren in België
- Voice mail op mobiele telefoon
- Inschrijving Fortis Marathon Utrecht
- Demonstratie automatische externe defibrillator
- Personeelscondities vreemde valuta
- Studiekostenregeling
- Overgang van Basys naar Hay
- CAO-onderhandelingen
- Bezorging kerstpakket
- Activiteiten Personeelsvereniging
- Diverse aanbiedingen
- en wat je nog meer mist als je FortisNet mist!

Sander Koopman wordt testmanagementconsultant

Testmanagement wordt anders opgezet

Het Testmanagementteam is enige tijd geleden opgeheven, maar de activiteiten op dit gebied verdwijnen natuurlijk niet. Ze zullen vanuit de afdeling Architecture, Guidelines & Testmanagement (AGT) worden gecoördineerd door Sander Koopman, die per 1 januari is benoemd tot testmanagementconsultant. We spraken hierover met Henk Houtzager, hoofd AGT, en natuurlijk met Sander zelf.

Henk Houtzager: “Sander zal bij AGT vooral consultancy-activiteiten doen, geen operationele. Dat houdt onder andere in het verbeteren, promoten en implementeren van teststandaards, technieken, richtlijnen en hulpmiddelen. Met name het promoten en implementeren is daarbij van belang, want op het gebied van standaards, hulpmiddelen en technieken is er al veel, veel meer dan breed in de organisatie bekend is.”

“Sander zal ook een aantal zaken overnemen die vroeger door het Testmanagementteam werden gedaan. Denk aan de site waarop sjablonen en dergelijke staan; deze zullen worden overgeheveld naar de Quickplace van AGT. Een andere activiteit is het adviseren op testmanagementgebied. Sander komt per 1 januari formeel over naar AGT, maar is nu al voor de helft van zijn tijd voor ons werkzaam.”

“Een van de aandachtsgebieden zijn de opleidingen. Die zullen deels extern gegeven worden; denk daarbij aan opleidingen rondom producten die we gebruiken, zoals Winrunner. Maar we zullen ook opleidingen in eigen huis organiseren, bijvoorbeeld over hoe je acceptatiecriteria opstelt, of over wat de taken zijn van een testcoördinator. Ook hierbij zal gebruik worden gemaakt van materiaal van het vroegere Testmanagementteam.”

“We zullen ook de vakgroep Testen reanimeren. Er zijn wel meer vakgroepen, ook wel kringen genoemd. De vakgroep Testen heeft meer dan een jaar stilgelegen. Deze groep zal een belangrijke rol moeten gaan spelen bij het verhogen van de kwaliteit op het gebied van testmanagement en het uitdragen van kennis op dit gebied. Daartoe willen we in de verschillende teams coördinatoren hebben die niet alleen zelf de kennis en kunde

hebben, maar die ook in staat zijn om binnen hun team te bewerkstelligen dat er volgens de methodes, standaards en richtlijnen gewerkt wordt - en in ieder geval ervoor zorgen dat het bekend is dat deze aanwezig zijn.”

“Sander gaat tevens samenwerken met Joop van den Berg, die verantwoordelijk is voor het realiseren van testvoorzieningen voor het project Kassa.”

“Roland Mees en Maarten van Vlerken, die zich in het oude Testmanagementteam bezig hielden met performancetesten, blijven dat doen, naast het werk dat ze doen in de teams waarin ze nu zijn ondergebracht. Hetzelfde geldt voor het beheer van de testomgeving GA, dat nog steeds aandachtsgebied is van Rob Has. Deze activiteiten worden gecoördineerd vanuit AGT.”

“Een ander punt waar Sander zich mee bezig gaat houden is het Bevindingen Registratie Systeem (BRS). Dat is een product dat zelf gebouwd is en dat gebruikt wordt voor het vastleggen van testresultaten. Het beheer van dit systeem wordt in de reguliere organisatie belegd. Nieuwe aanvragen kunnen worden ingediend bij Martin van Duin (informatiemanagement APM), die de aanvraag fiatteert en vervolgens zal laten uitvoeren. Sander wordt het aanspreekpunt voor vragen over complexere situaties.”

“Op termijn zal BRS worden vervangen door een nieuw product: Testdirector. Dit is al in gebruik bij Chorus, een implementatie die in Luxemburg staat. We staan nu aan het begin van een implementatieproces voor Kassa.”

Sander Koopman: “je moet een beetje niet-standaard denken”

“Ik ben afgestudeerd in de natuurwetenschappelijke milieukunde, met als vooropleiding fysische geografie. In september 1998 ben ik binnengekomen bij het toenmalige IAFN. Ik heb gewerkt in het team van Henk Schrijvershof als programmeur op het Sprint-systeem. In januari 2001 ben ik overgestapt naar het Facilitair Bedrijf. Als milieucoördinator kreeg ik daar de taak om een milieuzorgsysteem in te voeren: een systeem om meer inzicht te krijgen in de milieubelasting en in het afval dat wordt geproduceerd, waarna acties kunnen worden uitgezet om dat proberen te verminderen.”

“Het Facilitair Bedrijf ging in de loop van dat jaar echter splitsen, net zoals dat bij de IT al was gebeurd. Daardoor kwam ik zonder werk te zitten en ben ik vertrokken naar een ander bedrijf. Maar na precies een maand moest dat bedrijf plotseling bezuinigen en werd mij volgens het lifo-principe de deur gewezen.”

“Ik ben toen weer teruggekeerd naar Fortis, inmiddels ISE. In het team van Bob Sloot heb ik technisch en functioneel ontwerp gedaan voor het Information Warehouse van Retail Banking. Daar ben ik ook de testcoördi-

natie gaan doen en heb ik de eerste stappen gezet op het gebied van kwaliteitszorg. Dat is het werk wat ik nu ga doen als consultant bij AGT. Het is redelijk specifiek werk, je moet er ook wel aparte vaardigheden voor bezitten. Mijn ervaring is dat als je altijd standaard, gemiddeld genomen denkt en werkt, je waarschijnlijk geen goede tester bent. Je moet een beetje niet-standaard denken en net iets anders dan de gebaande paden bewandelen.”



“Ik ben nu bezig met de overdracht, ik zal me in een aantal zaken moeten inwerken. Daarnaast ben ik met een oriënterend onderzoek bij APM bezig over hoe het er nu voorstaat op het gebied van testmanagement. Ik wil dat doen volgens het TPI-model: Test Process Improvement. Dat proces onderscheidt een stuk of twintig dimensies op testmanagementgebied. In iedere dimensie maak je een bepaalde score als ontwikkelteam. Als je die exercitie hebt gedaan voor alle teams, kun je aflezen hoe rijp je bent als organisatie op testmanagementgebied en kun je ook zien waar de knelpunten liggen. Op basis van die analyse, samen met persoonlijke gesprekken, wil ik dan een plan van aanpak maken. Dat zijn mijn plannen voor volgend jaar.”

“We streven ernaar om de ontwikkelteams zoveel mogelijk self supporting te maken. Testen is een heel belangrijk onderdeel van ontwikkeling, ook qua omvang. Testmanagement zoals dat vroeger was, was te klein om dat in zijn totaliteit te ondersteunen; het team bestond uit vier man plus een leidinggevende. Er waren twee mogelijkheden: of het team fors uitbreiden, of de functies neerleggen in de ontwikkelteams. Voor dat laatste is gekozen.”

“Daarnaast moet ook de kwaliteit in de teams worden verhoogd. Vanuit AGT zullen we dat ondersteunen. De testcoördinatoren in de teams zijn daarbij onze belangrijkste gesprekspartner. Daar zitten nog wel wat gaten in: nog niet elk team heeft een testcoördinator. Maar als dat rond is, dan kunnen we aan twee kanten gaan werken aan het proces. Het is belangrijk dat daar goede mensen zitten, die ook ondersteund worden door de eigen organisatie, door hun eigen teammanager. Die

moet er voldoende prioriteit aan geven om de kwaliteit te kunnen verhogen.”

“Het management heeft ervoor gekozen om de testtaken in de teams te leggen. Dat kan een krachtig concept zijn. De belangrijkste succesfactor is dat het management voldoende fte's beschikbaar stelt die zich daarmee bezig gaan houden.”

Nico Spilt

20 Sprint naar DB2/CICS

Het Sprint-systeem bestaat inmiddels twintig jaar. De ontwikkelingen hebben in die tijd natuurlijk niet stilgestaan, maar de basis wordt nog steeds gevormd door dezelfde database en dezelfde transactiemonitor. René van Vliet en André Bensdorp leggen uit waarom dit gaat veranderen.

René van Vliet: “We hebben bij Fortis Bank te maken met twee omgevingen: DB2/CICS van ex-MeesPierson en IDMS/DC van ex-VSB. We willen die twee omgevingen al langer harmoniseren. Het moment om dat te gaan doen is gekomen met het Kassa-project, waarbij GA en Sprint worden samengevoegd tot één logisch systeem. Er is nagedacht over een business case om Sprint te migreren naar GA, maar dat bleek vrijwel onmogelijk. Daarom hebben we onderzocht of het mogelijk is om Sprint-programmatuur op CICS te draaien.”

“CICS is een transactiemonitor. Deze regelt het verkeer van alle transacties naar de programma's die deze transacties moeten verwerken. Als je bijvoorbeeld veel financiële transacties hebt, dan wil je er veel tegelijk verwerken, door kopieën van de programmatuur te gebruiken. Dit soort dingen regelt CICS. De ploeg van André heeft afgelopen zomer een *proof of concept* gedaan, om te kijken of CICS overweg kan met de Sprint-programmatuur.”

André Bensdorp: “Sprint bestaat inmiddels twintig jaar. In het begin waren er problemen met de performance van Sprint. Een paar heel slimme mensen zijn toen bezig geweest om de performance te verbeteren. Zij hebben assem-

blerprogramma's geschreven die gebruik maakten van specifieke eigenschappen van IDMS/DC, de transactiemonitor. Ze hebben het voor elkaar gekregen om een supersnel systeem te maken dat weinig resources gebruikt. Ze hebben Sprint niet alleen technisch versneld, maar ze hebben ook nogal wat functionaliteit in die middleware gestopt.”

“Inmiddels bevat de middleware veel functies die eigenlijk overbodig zijn geworden, want IDMS is sneller geworden en ook de hardware is sneller geworden. Bij de overgang naar release 15 van IDMS, wat eigenlijk een performancerelease was, hebben we nauwelijks een performanceverbetering gemerkt. We vermoeden daarom dat de versnellingen die vroeger zijn ingebouwd, nu tegen ons aan het werken zijn. Daarnaast hebben we bij ISE nog maar een paar goede assemblerprogramma's, dus dat is ook een reden om je af te vragen of het verstandig is om met deze programmeertaal door te gaan.”

“Daarom is besloten om in elk geval de middleware van Sprint te saneren. De *proof of concept* die we hebben gedaan komt erop neer dat de middleware vervangen is door Cobol-programmatuur. Die *proof* is heel goed geslaagd. Het

bleek dat het mogelijk is om op basis van Message Queuing berichten te verwerken die dezelfde resultaten geven als de oude middleware. Ook is aangetoond dat je hiermee nog steeds een goede performance kunt bereiken.”

René: “Het besluit dat nu genomen is houdt in dat we in de designfase zijn beland. We moeten een aantal zaken nog goed onderzoeken, voordat we kunnen besluiten om verder te gaan met het invoeren van de CICS-monitor. Inmiddels is de groep van André begonnen met een tweede *proof of concept*, waarbij gekeken wordt of het mogelijk is om Sprint op DB2 te laten draaien. Twee leveranciers hebben los van elkaar opdracht gekregen om aan te tonen of dit lukt.”

André: “En met dezelfde performance. DB2 heeft van nature meer resources nodig. IDMS is een netwerkdatabank, waarbij heel veel zaken gekoppeld zijn met fysieke pointers, terwijl DB2 een relationele database is, die werkt met tabellen. Je praat over een heel andere technologie: DB2 is flexibeler, je kunt veel sneller queries maken, maar daar staat tegenover dat de database minder efficiënt werkt. Vroeger zou dit niet gekund hebben, maar tegenwoordig zijn de computers veel sneller.”

René: “Het is allemaal nog ingewikkelder dan wij het nu uitleggen. Het doel is ook niet zozeer om veel geld te besparen, het doel is het bereiken van een geharmoniseerde ontwikkelomgeving.”

Nico Spilt

WMT/Citrix

Eind november is het project WMT/Citrix afgesloten. WMT is een applicatie die de buitenlandse kantoren van de bank graag wilden gaan gebruiken. Dat bleek lastig, totdat men om het idee kwam om Citrix te gaan gebruiken. Maarten Kramer was vanuit ISE als projectleider bij dit project betrokken.

Maarten Kramer: “WMT staat voor Workflow Management Tool, maar die naam is eigenlijk niet juist: het is een kredietaanvraagstelsel. Het wordt behalve door Credits, de eigenaar, gebruikt door Corporate Banking, Investment Banking en door delen van Information Banking. Via het stelsel kunnen kredietaanvragen worden ingediend, terwijl alle bijbehorende documenten aan die aanvraag kunnen worden gekoppeld. Vervolgens gaat alles naar een kredietcommissie die de kredietaanvraag beoordeelt.”

“WMT draait op het MPNL-platform. Corporate Banking heeft al een aantal jaren de wens om deze applicatie ook aan de buitenlandse kantoren beschikbaar te stellen. In 2002 is een proef gedaan in Singapore, met een laptop met inbelverbinding. Die proef is toen mislukt. Vervolgens is besloten om te kijken of de applicatie via het interne netwerk beschikbaar kon worden gesteld, op basis van Citrix.”

“Citrix is een zogeheten terminalserver. Je ziet als gebruiker alleen maar schermen, terwijl de applicatie fysiek in

Nederland draait. Het enige wat over de lijn gaat zijn toetsaanslagen en schermveranderingen. Dit is een heel slimme manier om een applicatie in het buitenland beschikbaar te stellen. Je hoeft alleen maar de centrale applicatie te updaten als er wijzigingen zijn. Citrix is een algemene technische component die je kunt gebruiken. Er zijn veel meer Citrix-applicaties, WMT is geen uitzondering.”

“In 2003 zijn we met het project WMT/Citrix begonnen. We hebben eerst een Citrix-server ingericht en een performancetest gedaan om te bepalen hoeveel gebruikers we op die server zouden kunnen laten werken. Uit die test is gebleken dat we twee zware servers nodig hadden, beide met een dubbele cpu. Op die servers passen we 'load balancing' toe: het stelsel verdeelt de gebruikers evenredig over de twee servers.”

“Nadat die twee servers in productie waren genomen, zijn we gestart met de uitrol naar de verschillende buitenlandse kantoren. Dat gebeurde allemaal in nauwe samenwerking met de business.

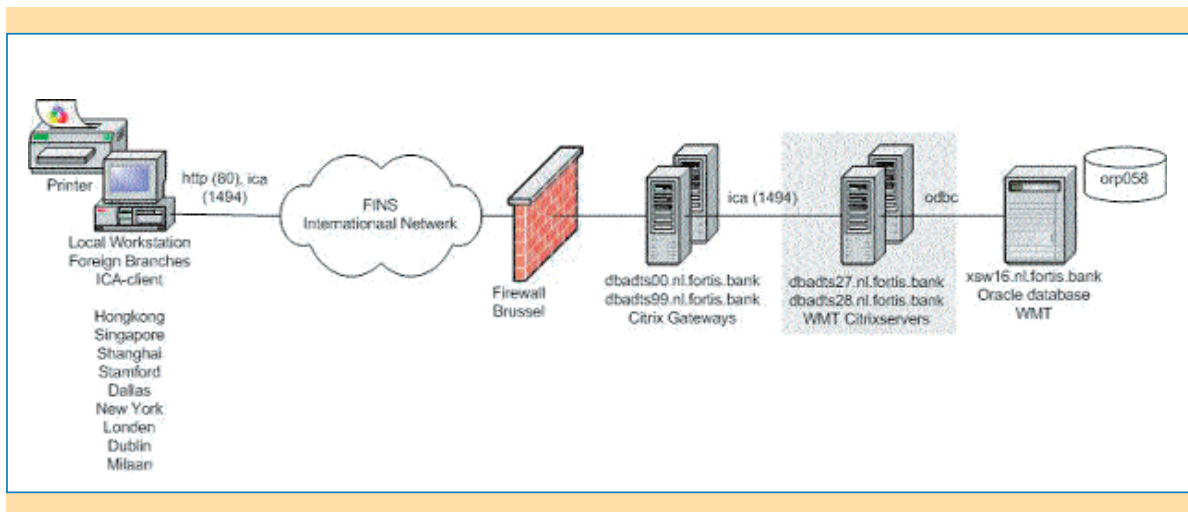
De business verzorgde, samen met de lokale IT-afdelingen, de installatie van de software die nodig is om Citrix te gebruiken, en zorgde ook voor de opleiding op de locaties. Een jaar geleden was er een pilot in Londen. Die was een succes, waarna we verder zijn gegaan met de uitrol in Hongkong, Singapore, Shanghai, Milaan, Dublin, Stamford (Dallas), New York, Frankfurt en Piraeus. Een locatie staat nog op de nominatie, dat is Oslo.”

“Met dit project hebben we het voor Credits mogelijk gemaakt om op de buitenlandse kantoren applicaties te gebruiken die in Nederland draaien. Het platform dat we nu hebben neergezet zal straks ook gebruikt worden voor andere applicaties, zoals FCA en FAIR.”

“Het mooie is dat alles op twee servers draait, zodat de continuïteit in hoge mate is gewaarborgd, en dat de toegang en de security zijn geregeld. Alles is al geconfigureerd, de gebruikers krijgen er alleen een icoontje bij op hun scherm. En het netwerkverkeer is encrypted, want dat is standaard bij Citrix.”

Het enige nadeel van deze oplossing is dat er op de locaties weinig hoeft te gebeuren. Maarten hoefde dus niet mee naar Singapore of Hongkong: “dat zat niet in het pretpakket!”

Nico Spilt



10e Fortis / Didacticum Squash en Volleybaltoernooi 2004

Het tweede lustrum van dit toernooi was er een om niet snel te vergeten. Belangrijke elementen van sportiviteit, collegialiteit en vriendschap die zo kenmerkend zijn voor dit toernooi maar ook een paar akelige blessures, een uitstekende catering en ook een topdeelname van meer dan 200 sporters.

Die blessures zijn voorzover ik me kan herinneren niet echt kenmerkend voor dit toernooi alhoewel ik me van de afgelopen jaren er wel een paar kan herinneren. Deze keer was al heel snel Kees Tiebout de pineut. Hij verstapte zich met als gevolg een enkel "uit de kom". Een ziekenhuisbezoek en noodzakelijk gips waren de onherroepelijke gevolgen. Het relaas van Kees bij terugkomst uit het ziekenhuis (hij was nog redelijk gedrogeerd) bleek ook uiterst onsmakelijk. Twee ziekenbroeders waren er aan te pas gekomen om zijn enkel weer in verband te "trekken".



...Kees Tiebout in de ziekenboeg...

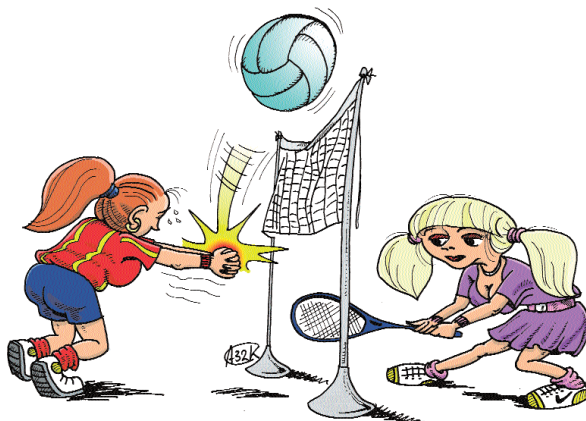
Los van de spierpijntjes bij diverse deelnemers was er nog een blessure bij Rob van Leeuwen die een spierscheuring opliep. Zoals Gertjan van der Leer in zijn speech memoreerde: "dit evenement laat het vitaliteitsplan, met als doel verlagen van het ziekteverzuim, volledig in de gort lopen".

Afgezien van dit blessureleed werd er in de diverse wedstrijden keihard edoch zeer sportief om de winst gestreden. Bij het volleybal waren er 15(!) teams actief. Een zeer hoge deelname ook van buiten Fortis (CMG, Politie Rotterdam, SLTN groep, Didacticum en Shell). Er werd in drie pools gestreden om de eerste plek. Deze eerste plek gaf recht op plaatsing in de finalepool waar gestreden werd om de eerste, tweede en derde plek. Uiteindelijk was het het team van CMG die met de eerste prijs mocht pronken.

Volleybal:

- 1 - CMG
- 2 - Politie Rotterdam
- 3 - Fortis Sanitair EPO

Het aantal squashdeelnemers lag in de buurt van de 40 spelers. In een pool van 8 en een grote pool van 32 spelers werd om de prijzen gestreden. Het squash bleek een ware slijtageslag: 6 partijen op een avond is dan ook voor menig sporter een loodzware opgave. Toch waren er uiteindelijk geen uitvallers. Meest opvallende deelnemer was Edwin van der Heide. Zijn kleding van deze avond was voor de dames (Ilona en Carola) aanleiding om hem de prijs voor de lekkerst geklede man te geven!



Opvallend ook was dat Paul Thé weer van de partij was. Al een aantal jaren met de VUT maar still going strong. Paul stond toch weer in de halve finale maar kon het niet bolwerken tegen de jeugdige Mark Neleman van Didacticum. Ook Roger Heilbron moest het afleggen tegen de winnaar van vorig jaar, Ricardo Thijs. Uiteindelijk bleef Ricardo Thijs Mark Neleman in dit Didacticum-onderonsje zowel hiërarchisch als sportief de baas. Wederom de eerste prijs voor Ricardo!

Squash:

- 1 - Ricardo Thijs
 - 2 - Mark Neleman
 - 3 - Paul Thé
 - 4 - Roger Heilbron
- 1e prijs plate - Lex Muller

Helaas was onze vaste volleybalcoördinator door een operatie niet van de partij, maar Ed van Roon heeft beloofd er volgend jaar weer gewoon te staan!

Rest mij nog om Ilona, Carola, Yvon en Gertjan te bedanken voor de medewerking in de organisatie en tevens natuurlijk Brocom, SLTN groep voor het beschikbaar stellen van prijzen. Speciale dank naar Didacticum (William

Verheij) voor de uitstekende samenwerking om dit toernooi tot een groot succes te maken.

Volgend jaar zien we elkaar weer bij Victoria in Rotterdam. Zet de datum maar vast in de agenda:
11e Fortis/Didacticum Squash en Volleybaltoernooi, zaterdag 19 november 2005.

Loek Bles

Personalia

In dienst

1 oktober 2004

Michel Verheijen, APM Credits

1 november 2004

Sjoerd Veldkamp, APM Global Markets

Overgestapt

1 oktober 2004

- Mathilde van Beek, naar Securities Handling
- Alexander van Douveren, naar Central Risk Management
- Jacqueline Veldhuizen, naar Veiligheidszaken
- Alexander Vermast, naar Information Bank

Uit dienst

1 november 2004

Jacqueline Burggraaf

Jubilea in 2005

1 januari 2005

Antoine Franken, 25 jaar

Eugène Koppendraaier, 25 jaar

1 februari 2005

Geert Bakker, 25 jaar

Astrid Bekker, 25 jaar

Albertine Boere-de Jonge, 12½ jaar

Mark Braas, 12½ jaar

Rob van Diest, 25 jaar

Gerard Kist, 25 jaar

25 februari 2005

Rob Hofman, 25 jaar

1 maart 2005

Willem van Kessel, 25 jaar

Rob Mace Hardyman, 40 jaar

Gerrit-Jan Rothman, 25 jaar

Netty de Ruijter-van Bruggen, 25 jaar

1 april 2005

Rob Heijne den Bak, 12½ jaar

Rob Hogenhout, 25 jaar

Hugo Louisse, 25 jaar

André Nolte, 25 jaar

8 april 2005

Richard Meijer, 25 jaar

1 mei 2005

Sjaak van Toor, 12½ jaar

13 mei 2005

Henk Boesjes, 25 jaar

1 juni 2006

Dave Perales, 25 jaar

Monica Pereira, 12½ jaar

Herman Spijker, 25 jaar

9 juni 2006

Charles van Helden, 25 jaar

1 juli 2005

Rinke Curré, 12½ jaar

10 augustus 2005

Peter-Jan Kremer, 25 jaar

15 augustus 2005

Ruud de Roo, 25 jaar

1 september 2005

Marieke Hordijk-van Tiggelen, 12½ jaar

1 oktober 2005

Cees Jongeling, 25 jaar

Leo Kortekaas, 25 jaar

1 november 2005

Arno van den Berg, 12½ jaar

Vacatures bij ISE

Op deze vacatures kan worden gesolliciteerd door medewerkers van Information Services:

- Programmer/Application Engineer Global Markets
- Projectmedewerker WebSphere Infrastructure
- Application Engineer Private Banking
- Projectleider* Infrastructure Information Bank
- Administratief medewerker Projectbureau
- Project support-medewerker Projectbureau
- WebSphere Competence Centre (diverse vacatures)

Dit overzicht geeft de stand weer op 10 december 2004. Na deze datum kunnen vacatures zijn vervuld of kunnen nieuwe vacatures bekend zijn gemaakt. Het actuele overzicht, met uitgebreide informatie over elke vacature en over de wijze van solliciteren, vind je op FortisNet ISE.

Arie Salij, 25 jaar

Elly Schouten-Maaten, 25 jaar

1 december 2005

Thijs Broekhuizen, 25 jaar

Peter Gravendeel, 25 jaar

Op FortisNet ISE worden aan het eind van elke maand de jubilea van de komende maand gepubliceerd.

Geboren

Armin, zoon van Miranda Korenstra (29 september 2004)

Sarah Brigitte, dochter van Karin Hannema (7 november 2004)

Van de redactie

Dit is de laatste Expertise van het jaar. Vlak voordat het blad naar de drukker zou gaan kwam het bericht over het project Rhodium binnen (zie pagina 3). Dit onderwerp zal ongetwijfeld ter sprake zijn gekomen tijdens de presentaties van 13, 14, 16 en 20 december. In het volgende nummer zullen we hier meer aandacht aan besteden.

Een opletende lezer maakte ons opmerkzaam op een foutje in Expertise 35. Op pagina 2, in de linkerkolom, staat dat met iSeries het mainframe wordt bedoeld; dat moet natuurlijk zSeries zijn. iSeries staat voor de vroegere AS/400.

De puzzelliefhebbers kunnen tijdens de komende donkere dagen hun hart ophalen aan de traditionele kerstpuzzel van André Rijsmus. Zie pagina 12. De puzzel is ook als spreadsheet beschikbaar via FortisNet ISE. Voor de doorzetters liggen enkele cadeaubonnen gereed.

Redactie en medewerkers van Expertise wensen jullie fijne feestdagen en een voorspoedig nieuwjaar toe!

Bankstel

Nanda Stuurman en
Peter Vink zijn op 12 november
stiekem getrouwd.



Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op FortisNet ISE.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W03.03.18
telefoon (030) 2262524

Redactie: Nico Spilt

Ontwerp & opmaak:
George Janmaat (Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

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

De volgende Expertise verschijnt omstreeks 21 januari. Kopijsluiting vrijdag 7 januari 2005.