

In dit nummer:

- 1 Information Services & Technology
- 2 Fortis/Business Transformation Office
- 2 Kennismanagementsessies zijn een succes
- 3 Automatiseringscommissie
- 4 Architect IT-integratie Fortis Bank België met pensioen
- 5 Loek Sleper: Information Security at Fortis Level
- 6 Nieuw klachten- en navraagstelsel CINQ
- 7 Information Warehouse naar Oracle 9i
- 8 Project Lifecycle Monitoring
- 9 Justin den Braven blij met stage bij ISE
- 10 High Availability WebSphere
- 11 Afscheid van de cartridge
- 12 Fortis helpt Fontys
- 13 18e Interbancair Schaaktoernooi
- 13 Squash- en volleybaltoernooi
- 14 APM/Retail Banking bezoekt ArtEvent
- 17 Twee manieren om aan je loopbaan te werken
- 17 Employee Motivation Survey
- 18 Fortis Bank-primeur op het KLM Dutch Open
- 18 Volgende fase uitrol Testdirector gestart
- 18 Personalia
- 18 Colofon

Information Services & Technology

Met de introductie van de aangescherpte groepsstrategie van Fortis is ook het COO-model (Chief Operating Officer) ingevoerd. Deze COO, in de persoon van Herman Verwilt, is verantwoordelijk voor de coördinatie van de zogenaamde "horizontale functies" binnen de gehele groep, dus over de grenzen van de bank en de verzekeraar heen.

De beoogde positionering van de afdeling automatisering (Information Services & Technology) is het bijdragen aan de verwezenlijking van de strategische doelstellingen van de groep door ontwerpen en beheren van een voor de gehele groep samenhangende automatisering die kwalitatief hoogwaardige diensten levert op een kostenefficiënte manier binnen gestelde tijdslimieten. Daartoe wil ze de middelen, vaardigheden en kennis binnen de gehele groep benutten.

Om dat te realiseren is een aanpassing van de (nu nog specifiek op de verzekeraar en op de bank gerichte) automatiseringsorganisatie noodzakelijk. Met alle betrokkenen zal moeten worden gewerkt

aan een architectuur van de informatiesystemen binnen de groep, er zal een consolidatieplan voor IT ten behoeve van de groep moeten worden opgesteld en er zullen transformatieprojecten per business moeten worden opgestart.

Om de overgang naar de beoogde organisatie te faciliteren is een driefasen-plan opgesteld waarbij het de bedoeling is dat vanaf de tweede helft van 2005 er geleidelijk wordt overgestapt van de bestaande naar de nieuwe structuur.

Voor Nederland betekent dit de overstap van een geïntegreerde IT Nederland-organisatie naar de nieuwe organisatie. Daarin wordt op groepsniveau, onder de leiding van de nieuwe Chief Information Officer (CIO; Alain Deschênes), een duidelijk onderscheid gemaakt tussen een groep Architectuur, een groep Infrastructuur & Operations, een Performance Management IST en een groep van automatiseringsmanagers (voor ontwikkeling & maintenance) per businessline en metier.

Voor wat betreft de inrichting van de nieuwe IST-organisatie vindt op dit moment nadere besluitvorming plaats. Wij zullen u hierover in de loop van september informeren. (Een eerste informatiesessie vond plaats op 9 september – red.)

Mede in verband met deze ontwikkelingen is besloten om het project Kassa stop te zetten. De hierdoor vrijgekomen resources zijn inmiddels op andere activiteiten ingezet.

Afscheid van de cartridge



Zie pagina 11

Op het gebied van Performance Management, een traject dat begin dit jaar bij ISE van start is gegaan, is goede vooruitgang geboekt. Bij APM en bij Infra, en ook bij de verschillende stafafdelingen, begint het invullen en interpreteren van "balanced scorecards" onderdeel van de dagelijkse routine te worden. Performance Management wordt ook een belangrijk onderdeel van het nieuwe COO-model. Binnen de nieuwe structuur van IST wordt Performance

Management op het hoogste niveau gepositioneerd. Medio juni is Patrick Goffart benoemd tot Global IST Performance Manager.

Een belangrijk thema voor de komende tijd is de Employee Motivation Survey (EMS) die periodiek bij Fortis plaatsvindt, voor het eerst in oktober vorig jaar. Bij dit onderzoek heeft ISE op een aantal punten matig tot slecht gescoord. Een werkgroep is op dit moment bezig

met het analyseren van de resultaten. Hierbij worden ook de resultaten betrokken van het werkbelevingsonderzoek dat in de zomer van 2004 bij ISE heeft plaatsgevonden. Op basis van deze analyse zullen concrete acties worden voorgesteld, die vanaf dit najaar zullen worden geïmplementeerd. Tevens vindt dit najaar opnieuw een EMS plaats.

Khalid Darweesh

Fortis/Business Transformation Office

The Fortis Executive Committee has decided to set up a Business Transformation Office to support the transformation programme and to ensure the tracking and delivery of the benefits announced last June. The office will be tasked with managing the overall programme and documenting individual project progress and issues Fortis-wide, providing the necessary co-ordination, creating a comprehensive view and managing interdependencies.

Khalid Darweesh will head this team as Business Transformation Officer, reporting to Deputy CEO Herman Verwilt. He will chair a Business Transformation Committee, assembling the transformation managers of each business line and function and some of the most senior project leaders, addressing unresolved transversal issues at the Fortis

Management Committee and reporting progress to the Fortis Executive Committee. For the time being Khalid will also retain his current role of facilitating the transition to the new Information Systems & Technology (IST) organisation to be announced mid-September.

Khalid Darweesh joined Fortis Bank Nederland in July 2004 as CIO Fortis Bank Nederland and General Manager IT. Prior to joining Fortis, he worked for AXA in the Netherlands as a member of the Executive Committee, CEO of Property and Casualty Insurance, Chairman of the Board of (Mutual) Investments and as the Chief Information and Operation Officer. Khalid's background is in the financial, automotive and telecommunications industries.

COO Office

Kennismanagementsessies zijn een succes

Op 8 juni 2005 hebben we het KM-seizoen 2004-2005 afgesloten met de KM-sessie Concurrentieposities en ICT te Rotterdam. Voor het kernteam Kennismanagement was dit het moment om de laatste zes KM-sessies te evalueren en na te denken over het nieuwe seizoen.

Kort samengevat hebben jullie 77 voordrachten gemaakt, die wij hebben teruggebracht tot 12 onderwerpen. Op basis van reacties van ISE en de IM-afdelingen zijn er 6 sessies georganiseerd.

Over jullie belangstelling hadden de verschillende organisatoren niet te klagen. Meer dan eens moest de

inschrijving gesloten worden, omdat de zaal vol was. De belangstelling vanuit Infra en vanuit de IM-afdelingen bleef helaas achter ten opzichten van onze verwachtingen. Aan de andere kant was het erg leuk dat er vrij veel belangstelling was vanuit de IT afdeling van Fortis-ASR.

Uit de ingevulde responsformulieren bleek dat het lastig is sprekers te vinden die iedereen aanspreken. Grappig is de constatering dat deelnemers vinden dat zij in beperkte mate iets geleerd hadden, maar dat de afwezige collegae echt iets gemist hebben. Via de responsformulieren hebben we een groot aantal nuttige tips gekregen, die we zullen toepassen bij de volgende sessies.

Helaas is het aantal belangstellenden dat zich aanmeldt, maar zonder afmelding niet komt, te hoog. Ook vervelend is dat het merendeel van de afmeldingen pas de laatste 24 uur voor de KM-sessie binnenkomen. We begrijpen dat er wel eens dwingende redenen zijn, maar

voor de organisatoren, sprekers en catering is dit vervelend. In enkele gevallen zijn ook je eigen collega's benadeeld, omdat we een aanmeldingsstop moesten invoeren, terwijl er achteraf plaatsen over waren.

Ook in het komende seizoen vinden weer KM-sessies plaats. In de opzet van de sessies zal niet veel veranderen. Komend jaar zullen we twee keer zoveel belangstellenden op onze KM-sessies gaan verwelkomen. Hoe we dat precies gaan realiseren weten we nog niet, maar we gaan in ieder geval één sessie in Woerden houden. Het programma van de KM-sessies wordt samengesteld op basis van een meting die via FortisNet is uitgevoerd.

Tot slot een oproep: wil jij je organisatietalent verder ontplooien, meld je dan aan als organisator voor een van de onderwerpen.

John Juch, Etienne Gmelich Meijling, Rob Heijne den Bak

Kennismanagement in getallen:

- 6 sessies
- 12 organisatoren
- 17 sprekers
- 630 aanmeldingen
- 529 deelnemers
- 124 responsformulieren

Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van 2 maart en 13 april 2005

Belangrijkste onderwerpen, zoals besproken in de AC-vergaderingen van 2 maart en 13 april 2005. Hierna hebben tot 31 augustus geen AC-vergaderingen meer plaatsgevonden. De aangekondigde structuurwijziging van Fortis zal wellicht impact hebben op rol en samenstelling van de AC.

2 maart 2005

Global Information Security Function

Aan de hand van een presentatie gaf Leen Buitelaar een toelichting. Aanleiding was het feit dat deze functie Fortis-breed op verschillende wijzen was geïmplementeerd en er binnen Fortis geen ophanging op corporate niveau was. Verder was er sprake van een sterk op ISE (Bank) gerichte oriëntatie en ontbrak een breed information security-bewustzijn. Op 3 december werd in het Operational & Marketing Risk Policy Committee (OMPC) een voorstel geaccordeerd voor de beleidsmatige inrichting van een Information Security Structure, met daarbij de opdracht om de uitwerking Fortis-breed ter hand te nemen. Een eerste voorzet wordt dit jaar verwacht. Benadrukt wordt dat het niet het uitgangspunt is dat lokaal bestaand beleid opnieuw wordt geschreven, maar dat van het bestaande materiaal gebruik wordt gemaakt om de grote lijn op te baseren.

Wijziging tarievenboek, inclusief effecten Rebilling

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting. Algemene tendens is dat de overall-kosten dalen en het FTE-aantal wel daalt, maar de FTE-kosten door onder meer hogere pensioenlasten gelijk blijven. De overige kosten dalen door o.a. gerealiseerde synergie-effecten (waaronder integraties). De AC complimenteert ISE met de bereikte transparantie van de (opbouw) van de tarieven.

Rhodium

Khalid Darweesh gaf een nadere toelichting. De definitieve besluitvorming m.b.t. Rhodium is onlosmakelijk verbonden met de visie rond de toekomstige informatie-architectuur. De voorzitter van de AC vraagt de waardering en complimenten over te brengen aan alle

betrokkenen voor het gedegen onderzoek en de goed gedocumenteerde rapportage met duidelijk onderbouwde conclusies en aanbevelingen. Daarnaast is veel van de opgeleverde informatie herbruikbaar voor andere projecten.

Implementatie FB Outsourcing Compliance Policy binnen ISE

Na overleg met Tom Duin (Compliance heeft een coördinerende rol bij de implementatie en uitvoering van het beleid) is een actieplan voor ISE samengesteld. Uitgangspunt is dat primair de outsourcende proceseigenaar verantwoordelijk is voor de uitvoering van het beleid. Het plan ligt ter goedkeuring bij het MT-ISE-NL (is inmiddels geaccordeerd en diverse documenten zijn via FortisNet ISE beschikbaar gesteld – red.)

14 april 2005

Statusmelding Basel II

Frans de Jong introduceerde Wim de Winter die, ter ondersteuning van de coördinatie, is toegevoegd aan het project. Aan hand van een presentatie gaf Frans de Jong vervolgens de stand van zaken weer. De mijlpalen, volgens de laatste planning, zijn tot nu toe gehaald. De implementatie bij de business lines en de feitelijke 'use' is een algemeen aandachtspunt. Vanuit ISE wordt hieraan toegevoegd dat de ambitieuze tijdslijnen van het bijgestelde plan tot nu toe gehaald zijn, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin. De risico's blijven groot en vereisen veel aandacht en sturing. Aandacht wordt gevraagd voor een juiste prioriteitstelling voor de 'mandatory' onderdelen en de activiteiten in het kader van het x-border Rating-project.

Information Services & Technology

Eind maart werden door Alain Deschênes in het ExCo de eerste ideeën rond de toe-

komstige IT Architecture gepresenteerd. Daarbij zijn varianten per land, per business en x-border genoemd. Vanuit het ExCo werd de voorkeur voor de variant per business uitgesproken. Nadere uitwerking vindt plaats. Formele uitspraken en communicatie zijn nog niet gedaan. Ook niet t.a.v. de consequenties voor de lopende projecten. (Inmiddels is besloten dat het project Kassa wordt stopgezet en dat de vrijgekomen resources voor andere projecten beschikbaar komen – red.)

Ook t.a.v. de infrastructuur vindt onderzoek plaats naar synergiemogelijkheden voor zowel bank als verzekeraar. Onderzoek naar de rekencentra (varianten per land en over de landen heen) maakt daar onderdeel van uit. Ten behoeve van de objectiviteit en de vergelijkbaarheid wordt een benchmark uitgevoerd, waarin naast een onderlinge vergelijking van de bestaande rekencentra, een vergelijking uitgevoerd zal worden met onze collega financiële instellingen. De kwaliteit van de dienstverlening maakt onderdeel uit van deze benchmark, input vanuit de business is daarbij noodzakelijk.

Continuity Improvement Program

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op de doelstelling, opmars, status en voortgang van het Continuity Improvement Program. Op de vraag of continuïteit component of dienstgericht wordt benadrukt wordt opgemerkt dat het uitgangspunt wordt: dienstgericht.

Performance Management

In de afgelopen periode is door de verschillende onderdelen van ISE hard gewerkt om de dienstverlening van ISE transparant en objectief meetbaar te maken in de vorm van Performance Indicatoren. Uitgangspunt hierbij is de reeds beschikbare informatie 'outside-in' te presenteren. De verwachting is binnen twee maanden de eerste rapportages op te leveren.

Martin de Borst, secretaris AC

Architect IT-integratie Fortis Bank België met pensioen

Jean-Pierre Cardinael, afgevaardigd bestuurder van Fortis Bank, heeft besloten zijn mandaat neer te leggen om met ingang van 1 januari 2006 met pensioen te gaan. Jean-Pierre Cardinael wordt 63 en begon in 1973 zijn loopbaan bij de ASLK.

Herman Verwilt, Chief Operating Officer van Fortis: “We danken Jean-Pierre voor zijn jarenlange inzet in onder meer de zeer snel evoluerende informatica-activiteiten. Zijn bijdrage in 2001 als architect van de succesvolle integratie van de IT-systemen van voormalige ASLK en Generale Bank naar Fortis Bank is een mijlpaal in de werking van de bank.”

In 1973 begon Jean-Pierre Cardinael bij de ASLK als informaticus. Na een loopbaan van 20 jaar werd hij in 1993 opgenomen in het Directiecomité, met als verantwoordelijkheden Human Resources, Informatica en Gebouwen. In 1999, nadat de Generale Bank erbij kwam, werd hij benoemd tot Afgevaardigd Bestuurder van Fortis Bank, verantwoordelijk voor Informatica, Facility en Aankoop.

Jean-Pierre Cardinael is professor aan het Institut d’Informatique van de Universitaire Faculteiten Notre Dame de la Paix te Namen.

(persbericht Fortis Communications)

Verbeteringen in de mainframe-infrastructuur

Zonder dat de buitenwacht er veel van heeft gemerkt, zijn de afgelopen tijd diverse verbeteringen aangebracht in de technische infrastructuur. Verbeteringen die plaatsvinden in het kader van het project Profit. In oktober wordt weer een grote slag geslagen: de ontkoppeling van twee met elkaar vergroeide mainframe-systemen. Dit maakt de weg vrij naar verdere verbeteringen. Een gesprek met Henk van Die.



Henk van Die

Henk van Die: “Formeel ben ik project-leider, maar tevens ben ik teamleider van de mainframe-specialisten binnen Systems Central. Ik geef leiding aan wat je vroeger systeemprogrammeurs noemde. Een team van zeven personen, die zich bezighouden met zaken als z/OS, CICS en IDMS.”

“Vijf jaar geleden, toen we met Fortis Bank begonnen, was elk mainframe-systeem anders ingericht. Dat betekende dat het moeilijk was om beheer te plegen, om OTAP-trajecten te draaien. Eerst moesten we werken aan de integratie van de VSB- en de MP-systemen. Die slag hebben we begin van dit jaar gemaakt, met de upgrade naar het besturingssysteem z/OS 1.4.”

“In de hele Benelux wordt nu dezelfde versie van z/OS gebruikt, met uitzondering nog van Fortis ASR. Het implemen-

teren van een nieuwe versie is nu een fluitje van een cent, zowel in technisch als organisatorisch opzicht. Tot een paar jaar geleden hadden we weinig tijd voor structurele dingen en waren we vaak met verstoringen bezig. Tegenwoordig is dat andersom.”

“Wat nu nog moet gebeuren is de ontkoppeling van het A0- en het B0-systeem. Dat zijn de twee mainframe-systemen die voor GA worden gebruikt. A0 is het development- en acceptatie-systeem, en B0 is het productiesysteem. In de afgelopen 20 jaar zijn die twee systemen volledig met elkaar vergroeid. Data is over en weer te lezen, programma’s kunnen over en weer gebruikt worden. Deze situatie is historisch gegroeid. De twee systemen werden in een kleine organisatie intensief gebruikt, en er is ook erg veel geld mee verdiend.”

“Maar nu is de tijd anders en ook de organisatie is anders. De vergroeiing van deze systemen vormt een bedreiging voor de continuïteit. We hebben begin vorig jaar een paar keer een flinke verstoring gehad op het A0-systeem, waardoor het productiesysteem werd meegetrokken. Ook vanwege de security en de privacy zijn er bezwaren.”

“Een derde overweging in die tijd was Kassa. Door de koppeling tussen A0 en B0 weg te halen, maak je de weg vrij om een koppeling in een andere richting aan te brengen: tussen de beide development-systemen en de beide productiesystemen, lees tussen GA en Sprint. Kassa is stopgezet, maar in elk geval heeft de bank nu de handen vrij om een strategische keuze te maken: wat wil ik met de vier mainframesystemen die ik nu heb?”

“Het technische deel van dit project is vrijwel afgerond. Op dit moment zijn we nog volop bezig met het applicatieve stuk: het splitsen van GA. Je kunt dat vergelijken met twee tuintjes die helemaal met elkaar vergroeid zijn. We zijn nu alles naar de ene of de andere kant aan het harken, en als dat klaar is kan er een schutting tussen worden gezet. Volgens de planning gebeurt dat medio oktober. Wat hierna nog rest in het Profit-project is de conversie van CICS naar IDMS en DM/2.”

Nico Spilt

Information Security at Fortis Level

Fortis heeft besloten om informatiebeveiliging, als het gaat om het beleid op strategisch niveau, op een hoger niveau in de organisatie te beleggen. Een concreet uitvloeisel van dit besluit is de overstap van Loek Sleper van Information Risk Management (een stafafdeling van ISE) naar Fortis Central Risk Management. Hij heeft de opdracht om het Information Security-beleid van Fortis verder te ontwikkelen.



Loek Sleper
(FCRM)

Loek Sleper: “In 2004 heeft Fortis Audit Services een onderzoek gedaan naar de status van informatiebeveiliging bij Fortis (zowel bank als verzekeraar). Eén van de conclusies uit dat onderzoek was, dat informatiebeveiliging bij de bank nog te veel IT-gericht was. Er was daardoor op dat gebied onvoldoende aanpak vanuit de business. Een andere aanbeveling was, om het strategische beleid te beleggen op groepsniveau; men is daarvoor bij Fortis Central Risk Management (FCRM) uitgekomen.”

“Vanuit FCRM wordt informatiebeveiligingsbeleid gemaakt voor zowel de bank als de verzekeraar. Mijn opdracht is om samen met de Businesses en de Horizontal Functions een Fortis-breed beleid te formuleren op het gebied van Information Security. Dat beleid moet daarna ook worden onderhouden. Zowel technische of maatschappelijke ontwikkelingen als nieuwe strategische plannen van de Business kunnen aanleiding zijn om het beleid bij te stellen.”

“Het beleid moet natuurlijk ook worden geïmplementeerd: het mag geen papieren tijger zijn. Het monitoren van een juiste en tijdige implementatie is daarom tevens bij FCRM belegd. Het faciliteren van dit proces – het opstellen, onderhouden van het beleid en het monitoren van de implementatie – is de taak van FCRM geworden.”

“Zoals reeds aangegeven wordt het groepsbrede informatiebeveiligingsbeleid in samenwerking met de Businesses en de Horizontal Functions geformuleerd. Op dit moment wordt een Forum opgericht waarin in principe alle Businesses en Horizontal Functions verte-

genwoordigd zijn: het Fortis Information Security Forum (FISF). Vanuit ISE neemt Cees Free (Hoofd IRM) deel aan dit Forum. Nog niet elke business heeft iemand afgevaardigd, maar om de snelheid in het proces te houden is het FISF al wel een keer bij elkaar gekomen, op 19 mei in Brussel. Daar waren 13 vertegenwoordigers, van zowel de bank als de verzekeraar. We hebben toen onder andere gesproken over de doelstellingen van het Forum.”

“Tijdens deze bijeenkomst zijn een aantal werkgroepen gevormd. Zo is er een werkgroep die zich gaat bezighouden met het formuleren van het strategisch beleid: de Fortis Information Security Policy. Bij Fortis zijn al de nodige beleidsdocumenten beschikbaar. Daar hebben we een selectie uit gemaakt en die gaan we nu verwerken tot een Fortisbreed beleidsdocument. We gaan dus niet opnieuw het wiel uitvinden.”

“Als het informatiebeveiligingsbeleid door het Forum is geformuleerd wordt dit ter goedkeuring voorgelegd aan het Operational risk Policy Committee (OPC) van de Bank en de Insurance Risk Committees (IRCs van ASR, AG en FII). De genoemde Risk Committees stellen uiteindelijk het beleid vast. Het FISF voert alleen voorbereidende en adviserende taken uit, het is geen

besluitvormend orgaan. Vanuit FCRM faciliteer ik het FISF.”

“In het 3e kwartaal van 2005 komt het Fortis Information Security Forum voor de tweede keer bijeen en daar hopen we een *draft* versie van het Fortis-informatiebeveiligingsbeleid te kunnen presenteren. Vervolgens zal het informatiebeveiligingsbeleid ter goedkeuring worden voorgelegd aan de bovengenoemde Risk Committees.”

“Ik ben vorig jaar benaderd door FCRM of ik interesse had in deze nieuwe functie. Na een overgangsperiode werk ik hier sinds 1 april 2005 fulltime. Hiervoor was ik programma-manager van het Fortis Bank Security Model, een project dat ervoor moet zorgen dat iedere medewerker de juiste toegang krijgt tot de systemen op zijn pc, afhankelijk van zijn rol. Mijn werkzaamheden aan dat project moesten worden overgedragen voordat ik me volledig voor FCRM kon gaan inzetten. Ik heb weliswaar formeel afscheid genomen van IRM maar ik heb nog steeds contact met mijn vroegere collega's omdat het Fortis-brede informatiebeveiligingsbeleid in nauwe samenwerking met hen wordt ontwikkeld.”

Nico Spilt

Nieuw klachten- en navraagstelsysteem

Client Inquiries (CINQ)

Op dit moment worden er binnen de bank diverse klachten- en navraagssystemen gebruikt. Veelal zijn dat lokale Access-applicaties. Uit onderzoek is gebleken dat er een goede business case ligt voor een gemeenschappelijk systeem. Om dit te onderbouwen dient een *proof of concept*, waarover wij spraken met Jeroen Papenhuijzen en Marcel Gijsbertsen.

Marcel: “Er zijn nu allerlei systemen in gebruik, die voortkomen uit het verleden van Fortis Bank en haar voorgangers. Systemen die wij vaak niet kennen, omdat ze niet door ons worden beheerd. In het kader van continuïteitsmanagement is dat een ongewenste situatie: alle core business van de bank moet uitwikkbaar zijn, en dat is met deze systemen niet of nauwelijks het geval. Ze staan vaak ergens onder een bureau. Met een centrale oplossing is het makkelijker om daar meer professionele voorzieningen voor aan te bieden.”

Jeroen: “Het komt nu voor dat een call wordt geregistreerd op een afdeling, die print het uit, schrijft er wat op en brengt de print naar een andere afdeling waar de call weer in een ander systeem wordt ingetikt. Het voordeel van het nieuwe systeem is, dat je iets maar één keer registreert en daarna automatisch doorstuurt naar de juiste afdeling.”

“We denken dat we kostenvoordelen en efficiency kunnen realiseren. We zijn nu

met een proof of concept bezig om te bewijzen in hoeverre besparingen mogelijk zijn. Het wordt vooral een gebruikerstraject: zij zullen aan de slag moeten met het nieuwe systeem en de nieuwe manier van werken. Aan de IT-kant maken we gebruik van bestaande infrastructuur, namelijk Peregrine Service Center. Aanvullend zal gebruik worden gemaakt van Oracle- en WebSphere omgevingen. Het front-office-gedeelte (gebruikt door vooral Retail Banking-kantomedewerkers) zal bestaan uit enkele schermen die in WebSphere worden ontwikkeld.”

“De ontwikkeling van de Peregrine (v6.x) applicatie vindt in Nederland plaats, er wordt hierbij rekening gehouden met een cross metier en cross border toepasbaar systeem (één versie) voor de business lines.”

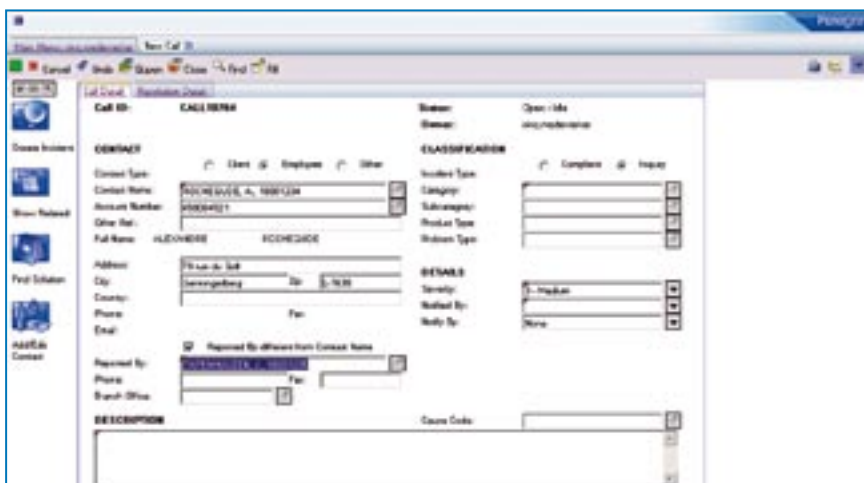
Marcel: “We hebben al ervaring met Peregrine (v5.x): onze Locatieteams werken er mee. Het draait op de infrastructuur in België. Dat maakt het wat

complexer: het betekent dat je vanuit operationeel beheer aanvullende afspraken moet maken voor als er problemen zijn of als er onderhoud moet plaatsvinden. Maar dat is inherent aan een cross-borderorganisatie.”

Jeroen: “Er doen op dit moment vier business lines mee, te weten PAY, RB, ICO en SSC. We hebben afgesproken dat die dezelfde functionaliteit krijgen, dezelfde manier van werken. Waarbij zo dicht mogelijk bij de *out of the box* functionaliteit van de applicatie wordt gebleven. Als dit goed werkt, dan gaan we een voorstel doen voor een verdere implementatie. Eigenlijk zou je als bank naar één klachten- en navraagadministratie toe moeten, zodat je van elke klant weet wat er van hem nog openstaat, en bij welk kanaal hij is geweest. Een ruwe schatting is dat er binnen de huidige deelnemende organisatieonderdelen per jaar 110.000 inquiries zijn, waarvan ca. 5.000 ‘echte’ klachten.”

“Nieuw is ook het werken met knowledge management: het leren van reeds opgeslagen informatie. Van alle klachten en navragen wordt de historie bijgehouden in een database. Deze database wordt beheerd door iemand van de business, die de klachten en navragen rubriceert, hierbij onder andere rekening houdend met een boomstructuur. We gaan ook een nieuw managementinformatiesysteem opzetten, met business objects. Nu duurt het een aantal weken om een rapportage te maken uit al die Access-databases en Excel-overzichten. Straks moet dat met één druk op de knop kunnen.”

“We hebben eerst een aantal workshops gehad met de gebruikers, en we zijn nu samen met de business een prototype aan het maken. Het frontoffice-gedeelte wordt gebouwd door het WebSphere-team van Stanley van Kleef. Op 1 september start formeel de acceptatietest en voor het eind van het jaar willen we in productie gaan. We zitten op koers, maar vooral het knowledge management-onderdeel en de overige businessparameters zullen zeker nog discussies met zich meebrengen aan de gebruikerskant.”



Het call-scherm van de applicatie. Ieder contact wordt eerst vastgelegd als een call. Indien meer zoekwerk nodig is zal een incident worden aangemaakt.

Marcel: “Aan de infrakant valt het wel mee. De Peregrine-omgeving is er immers al. Onze aandacht gaat voornamelijk uit naar het crossborder-beheer van de Peregrine-infrastructuur. Waar wij voor moeten zorgen is dat de con-

nectivity op orde is, dat de Nederlandse eindgebruikers er bij kunnen. We gaan geen data migreren uit oude toepassingen: die applicaties zullen langzaam uitsterven.”

Behalve Marcel Gijsbertsen en Jeroen Papenhuijzen zijn bij het project betrokken Geerard van Giessel, Guy Liegeois (teamleider Peregrine Service Center) en Alain Peigneur.

Nico Spilt

Information Warehouse naar Oracle 9i

In het kader van COPS (Consolidatie Oracle op pSeries) vinden diverse consolidaties en migraties plaats. Een groot project in dit verband was de migratie van het Information Warehouse naar de nieuwe Oracle 9i-omgeving. We spraken hierover met projectleider Peter Brouwers.

Peter Brouwers: “Het Information Warehouse (IWH) is een omgeving waarin verschillende gegevens op financieel vlak van de bank bij elkaar komen, vanuit diverse bronsystemen, zoals de GA-administratie en Smartstream. Deze gegevens komen samen in een voorportaal, de datastore, en worden daarna verwerkt in het datawarehouse. Afhankelijk van de klantgroep, zoals CCA of Credits, wordt deze data onderverdeeld in datamarts. Het IWH is ook belangrijk voor de connectie met België. Er worden bestanden aangemaakt die worden verstuurd naar het Corporate Reporting Warehouse (CREW), en van daaruit worden bijvoorbeeld de IAS-rapportages gemaakt.”

“Het IWH is ontwikkeld door APM CCA en wordt binnen ISE beheerd door procesbeheer CCA. Tot februari dit jaar stond de structuur op Oracle 8i. Om de omvang aan te geven: het gemeenschappelijk gebied (het datawarehouse) is rond de 180 GB en de datamarts samen zijn ook rond de 180 GB. De groei bedraagt ongeveer 30 GB per maand. Eerst is er een impactanalyse gedaan voor de migratie van het IWH naar Oracle 9i. Op basis hiervan is een projectplan gemaakt. In augustus vorig jaar is het project gestart.”

“Het project hield in dat we naar een nieuw AIX-platform zouden gaan, met nieuwe machines, en naar een nieuw databaseplatform: van Oracle 8i naar 9i. Besloten was om zo veel mogelijk data-

bases te consolideren. In de oude omgeving was er voor elke datamart een aparte database. Dat hebben we teruggebracht tot een gemeenschappelijke database voor alle datamarts.”

“Besloten was om eerst de A-omgeving om te bouwen naar de nieuwe infrastructuur. Daarna zouden we de O-, T- en P-omgeving gaan aanpakken. Dit vereiste heel wat planwerk en het was een soms moeizaam traject, omdat we ook te maken hadden met nieuwe releases van IWH, waardoor de oude en de nieuwe omgeving niet altijd goed op elkaar aansloten.

“De doorlooptijd van de batchverwerking is na de migratie verminderd van

5 1/2 uur tot 2 1/2 uur. Ook het uit de datamarts opvragen van gegevens door gebruikers, met business objects en queries, gaat nu twee zo snel als in de oude omgeving. Behalve meer snelheid hebben we nu ook weer meer flexibiliteit gekregen. Het voordeel van de COPS-omgeving is dat je makkelijker rekenkracht kunt toevoegen, de omgeving is schaalbaarder geworden. De motor van IWH is Powercenter: die haalt gegevens op, verwerkt deze en slaat ze weer op in andere tabellen. We gebruiken nu nog een 32-bitsversie van Powercenter, maar als een verdere versnelling nodig is, zouden we nu een 64-bitsversie kunnen gaan gebruiken.”

“Dat dit project een succes is geworden is te danken aan diverse afdelingen bij ISE en aan de vertegenwoordigers van de gebruikersgroepen, die hebben meegeholpen bij het testen.”

Nico Spilt

Zie ook het artikel van Orhan Alici over COPS in Expertise 34.



Project Lifecycle Monitoring

Als onderdeel van het Performance Management traject binnen ISE is afgesproken een monitoringfunctie in te regelen voor de Project Lifecycle. Een voorstel daartoe werd door het PMO ontwikkeld en is inmiddels afgestemd in en goedgekeurd door het MT-ISE-breed en de MT's INFRA en APM. Op onderdelen vond tevens een afstemming plaats met onder meer een aantal projectmanagers.

Een aantal issues, voortkomend uit deze afstemming, moet de komende tijd nog nader uitgewerkt worden en voordat de implementatie echt kan plaatsvinden moeten er nog een aantal acties uitgevoerd worden. Dit artikel heeft tot doel een overzicht te geven van wat er de komende periode gaat gebeuren. In vervolg-artikelen volgt nadere informatie.

De invoering van de Project Lifecycle Monitoring-functie betekent overigens niet dat er een wijziging komt in de verschillende verantwoordelijkheden. Het Klantteam en de Domeinmanager blijven verantwoordelijk voor de project-uitvoe-

ring, -sturing en -rapportage. Het PMO biedt de Klantteams en de Domeinmanagers ondersteuning in de vorm van vastlegging, monitoring en rapportage van afwijkingen in 'hun deel' van de projectportfolio. Vooral nog gericht op het aspect 'tijdigheid'.

Bij de inrichting van de functie is een aantal uitgangspunten gehanteerd:

- Het uitnutten van de bestaande 'ingeburgerde' processen, procedures en hulpmiddelen;
- Een pragmatische insteek, zo min mogelijk wijzigingen en extra inspanning voor alle betrokken partijen (Klantteam, projectleiders en PMO);
- Het in te richten proces is niet 'blokkerend' voor de projectuitvoering.

Het volgen van het afgesproken proces blijft vanzelfsprekend het uitgangspunt, het strikt toepassen van bijvoorbeeld de afspraak dat 'de projectuitvoering niet mag starten voordat de Project Charter is goedgekeurd' heeft echter geen positieve

bijdrage op de speerpunten 'verhogen van de productiviteit' en 'tijdig leveren'. Vandaar dat gekozen is voor de doelstelling om afwijkingen te signaleren en te rapporteren. Op verzoek van klantteamleden worden zonodig, vooruitlopend op de formele goedkeuringen, projecten in Augeo opgevoerd en 'opengezet' voor het schrijven van uren.

Transparante, vergelijkbare en consolideerbare informatie vereist een standaard vastlegging voor alle (relevante) projecten. Afgesproken is dat de scope van de Project Lifecycle Monitoring de projecten zijn 'die langs de SGP' komen, namelijk:

- Inspanning > half mensjaar (100 mensdagen, 750 uur);
- Óf fundamentele wijziging in architectuur of infrastructuur;
- Óf investering > € 100.000.

Ook voor een andere ontwikkeling, de taxatie van projecten met behulp van GESTIM, is een standaard vastlegging noodzakelijk om te komen tot bruikbare ervaringscijfers.

Eén en ander heeft geleid tot een -voor beide onderdelen- hanteerbare vastlegging in Augeo, ons tijdsbestedingstool. De fasen spelen daarbij een essentiële rol voor de Project Lifecycle Monitoring en de taken voor GESTIM. De sub-taken zijn vrij bruikbaar (binnen de kaders van de fase/taak) voor de projectleiders. Het PMO heeft inmiddels standaard templates ontwikkeld die bij de creatie van een (deel-)project worden gehanteerd. Wat de fasen betreft is daar weinig verschil ten opzichte van de tot nu toe gehanteerde templates.

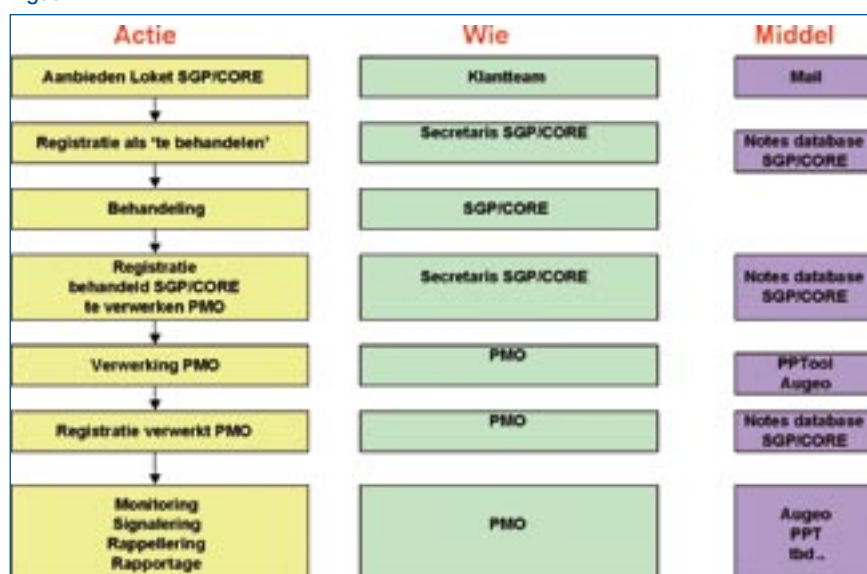
Er is aansluiting gezocht met het bestaande projectproces, de genoemde fasen lopen parallel aan de belangrijkste ontwikkelpraktijken binnen ISE (LAD en RUP) en de mijlpaaldocumenten uit het Projectproces.

In figuur 1 is een en ander samengevat.

Op grond van de informatie in de aan de SGP en het CORE aangeboden mijlpaaldocumenten gaat PMO bij het (deel)project de fasen aanvullen met gegevens t.a.v. de start- en einddatum en de taxatie van de inspanning.

Ontwikkelp proces			Projectproces	
LAD	RUP	Infra	Fase	Mijlpaal
Vooronderzoek			Initiate	Project Card
Definitiestudie	Inception	Architectuur studie	Define	Project Charter
Basisontwerp	Elaboration	High level Design	Execute	Projectplan
Detailontwerp	Construction	Low level Design		Opleverplan
Realisatie		Realisatie		Sign-off
Invoering	Transition	Implementatie		
Nazorg	Nazorg	Nazorg	Evaluate	Evaluatierapport

Figuur 1



Figuur 2

In figuur 2 is de workflow samengevat.

De rapportages die opgeleverd worden, richten zich primair op afwijkingen:

- overschrijding van de afgesproken einddatum van een fase;
- volgende fase werd gestart zonder formele goedkeuring vorige fase (Card en Charter approved);
- ontbrekende informatie;

en zijn bedoeld voor de Klantteams, Domeinmanagers en het Management van ISE.

Vanzelfsprekend is er sprake van een groeimodel, zonder gegevens geen rapportage. Sinds een aantal weken wordt de relevante informatie van projecten, waar-

voor een mijlpaaldocument is behandeld in de SGP en het CORE, verzameld.

Deze informatie wordt vertaald naar een vastlegging in Augeo. Naar verwachting worden de eerste bruikbare rapportages in Q4 2005 opgeleverd.

Zoals gezegd wordt op dit moment een aantal issues nader uitgewerkt. De belangrijkste omvat de changeprocedure voor de in Augeo vastgelegde gegevens. De ervaring - tot nu toe - leert dat een project zelden verloopt zoals gepland.

Wijzigingen in de prioriteit, scope, tegenvallers en voorschrijdend inzicht zorgen ervoor dat datums gaan 'schuiven'. Deze wijzigingen moeten, als ze approved zijn,

doorwerken in de centrale registratie in Augeo. Het voornemen is om dit soort wijzigingen af te leiden uit het reeds bestaande Progress Report. Aangezien veel van de op dit report vermelde gegevens ook al vastliggen (of vast gaan liggen) in het Fortis Project Portfolio Tool (PPTool) resp. Augeo is het voornemen dit soort gegevens automatisch te vullen, waarna de project verantwoordelijken de ontbrekende informatie kunnen toevoegen. Het PMO zal daarna de te wijzigen gegevens voor het Project Lifecycle Management afleiden uit deze rapportages.

Co Geelkerken, Martin de Borst

(wordt vervolgd)

Justin den Braven *blij* met stage bij ISE

Justin den Braven, zoon van ISE-collega Huub den Braven, heeft negen maanden stage gelopen bij ISE. Dankzij deze stage kan hij een jaar overslaan in zijn MBO-studie. We spraken hem op zijn laatste dag in Woerden.

Justin: "Ik ben hier in oktober vorig jaar gekomen. Ik heb negen maanden gewerkt op de afdeling MIG: Mail, Internet & Groupware. Daar heb ik hoofdzakelijk vooronderzoek gedaan voor het overzetten van mail van de

oude Exchange-omgeving naar Exchange 2003. Daarnaast heb ik meegelopen bij een aantal projecten. Ik heb dat als zeer positief ervaren. Wat je op school leert, kun je hier in de praktijk brengen."



Justin den Braven

"Toen ik hier kwam heb ik eerst een introductie gehad van twee weken. Elke afdeling waar ik vanuit MIG mee te maken zou krijgen heb ik bezocht. Ik heb de beheerderskant gezien, de securitykant, het locatieteam. Dat was heel leerzaam."

"Ik doe een ICT-opleiding bij het Albeda College in Rotterdam. Dat is een MBO-opleiding. Dankzij mijn stage bij Fortis kan ik een jaar overslaan. Na de vakantie begin ik aan het laatste jaar van mijn opleiding. Daarna wil ik naar de HBO om bedrijfskundige informatica te studeren."

"Deze manier van stage doen is nieuw. Vroeger moest je

een examen op papier maken, maar nu moet je negen maanden in de praktijk laten zien wat je kunt. Dat is heel belangrijk. Je wordt nu ook beoordeeld op aspecten als projectmatig werken en het omgaan met collega's. Tijdens de stage werk je drie dagen bij een bedrijf en ben je twee dagen op school."

"Ik ben nu 18 jaar. In mijn vrije tijd heb ik ook een eigen bedrijf. Ik werk voor particulieren, kleine bedrijven en scholen: van het leveren van hardware tot het oplossen van virusproblemen. Het was mijn hobby en ik heb het omgezet in een bedrijfje. Het is soms lastig te combineren met mijn studie en mijn stage, maar als je het goed plant is het te doen. Als ik de mogelijkheid krijg wil ik na mijn studie zeker door met mijn bedrijf, en anders zoek ik het op projectmanagementniveau."

"Een van de projecten waar ik bij Fortis aan heb gewerkt was Webtrends. Dat is een tool om het intranetgebruik bij Fortis te analyseren. Daar was al wat ervaring mee, maar ik heb het helemaal opgezet, onder leiding van Sander Kouwenhoven. Andere mensen die ik graag wil bedanken zijn Fedor de Bock, Gery van Dijk, André Zegers en Frans Dekkers."

Nico Spilt

Continue beschikbaarheid van applicaties steeds belangrijker

High Availability WebSphere

“Het gaat goed, maar er is nog een heleboel te doen om WebSphere net zo betrouwbaar en robuust te maken als andere omgevingen.” Deze woorden sprak Daniel Crawley in mei 2004, in een interview over de infrastructuur van WebSphere. Een jaar later zitten we aan tafel bij Joep Schild en Paul van den Brink, om te spreken over het voor de zomer afgeronde project High Availability WebSphere. Naarmate WebSphere-applicaties belangrijker worden voor de business, neemt ook het belang van de continue beschikbaarheid van deze applicaties toe.

Joep Schild is als projectmanager verbonden aan de WebSphere-groep van Distributed Services. Joep: “We hebben gezorgd voor een vervolmaking van de infrastructuur die er al was. De infrastructuur is nu volledig dubbel uitgevoerd, verdeeld over Woerden en Utrecht. Ook de MAD Security Server is op deze manier high available gemaakt. In geval van problemen kunnen we snel overschakelen naar de uitwijkomgeving. In volgende stappen gaan we dit nog verder verbeteren.”

Paul van den Brink heeft namens Procesbeheer WebSphere aan het project meegewerkt. Paul: “We hebben de test-, de acceptatie- en de productieomgevingen vervolmaakt. Deze zijn nu volledig stan-

daard ingericht, op alle platforms, zodat de testomgeving er hetzelfde uitziet als de acceptatie- en de productieomgeving. Die twee laatste omgevingen zijn beide dubbel uitgevoerd. Voor alle applicaties is nu hot standby uitwijk beschikbaar.”

Er wordt onderscheid gemaakt tussen untrusted en trusted applicaties. Untrusted applicaties zijn applicaties waarbij je je niet hoeft te identificeren, zoals www.fortisbank.nl. Bij trusted applicaties moet je je wel identificeren. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen customer-applicaties (zoals Onlinebeleggen en eMP) en employee-applicaties (zoals MCR, CISI, Fair en Oasis). De untrusted applicaties draaien op een aparte machine die in een DMZ (demilitarized zone) is geplaatst. De twee soorten trusted applicaties draaien wel op dezelfde machine, maar binnen verschillende installaties van WebSphere.

Paul: “Binnen dit project is elke WebSphere-omgeving (ook wel een instance

genoemd) opnieuw geïnstalleerd. We praten over een tiental machines, met gemiddeld 5 installaties. Een herinstallatie hield ook in dat de diverse applicaties binnen deze omgeving opnieuw ‘ge-deployed’ moesten worden. We kunnen stellen dat we echt ons best hebben moeten doen, met als resultaat een voor de eindgebruiker rimpelloos verlopen actie. Met de infrastructuur die er nu staat kunnen we absoluut de toekomst in.”

Inmiddels lopen er ook vervolgprojecten. Het EmployeeAccess-project zal ervoor zorgen dat er een gestandaardiseerde toegangslaag komt op basis van het Global Standardized User-ID. Hiermee krijg je toegang tot al je browser based WebSphere-applicaties, zonder dat je steeds opnieuw je password hoeft in te geven. De eerste van twee *legs* is al in productie en de tweede wordt in september naar productie gebracht. Het WMS-project (Workload Management Systeem) sluit aan op het afgeronde High Availability-project. Hierbij wordt een Loadbalancer geïntroduceerd die de werklust dynamisch zal kunnen verdelen over de opgeleverde dubbel uitgevoerde systemen. Dit Workload Management Systeem zal begin september naar productie gaan en Onlinebeleggen zal als eerste applicatie hier gebruik van maken.

Joep: “Graag nog een woord van dank voor de goede samenwerking aan de betrokken partijen in dit project. Naast DSE WebSphere en PT-GIN-WebSphere, hebben Systems Unix, Telecom en DSE Databases een belangrijke rol gespeeld. Ook cross-border. Bij het IT Security Center in België, waar de ingang voor de customer-applicaties ligt, kregen we dingen soepel voor elkaar. In Nederland hebben de collega's van het vroegere Testmanagement een intensieve periode doorgemaakt, tijdens de performancetests aan het begin van dit jaar. Het was bij elkaar een complex project. Tijdens de verbouwing bleef de winkel open, maar moest tegelijk ook het assortiment worden vervangen.”

Nico Spilt



Procesbeheer WebSphere (PT GIN WebSphere) wordt gevormd door Paul van den Brink, Bob Nieuwenhuis en Jan Porton. Het team maakt onderdeel uit van Procesbeheer Generiek Decentraal, welke onder leiding staat van Thea van Dasselaar. Proces-

beheer WebSphere is ondermeer verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van de WebSphere-infrastructuur. Hiertoe begeleiden zij de uitvoering van RFC's daar waar het infrastructurele aanpassingen betreft en geven zij uitvoering aan RFC's daar waar het applicatieve aanpassingen betreft (o.a. deployments van applicaties). Op de foto staat een deel van de collega's die betrokken waren bij het project High Availability WebSphere: Thea van Dasselaar, Gert Faber, Hans van Hoolwerff, Cees Duifhuis, Joep Schild, August Tapessur, Erkan Boyraz, Jan Porton en Paul van den Brink.

Afscheid van de cartridge

Sinds kort wordt het betalingsverkeer tussen Fortis en Interpay volledig afgewikkeld via I-connect. Dit is een dienst van Interpay waarmee de Nederlandse banken hun bestanden kunnen uitwisselen via datacommunicatie. Hiermee is na ongeveer 35 jaar het doek gevallen voor de fysieke uitwisseling van bestanden, eerst via grote magneetbanden, later via cartridges.

Een korte terugblik op de historie van het betalingsverkeer. In de jaren zestig schakelde Nederland massaal over op de girale salarisbetaling. In 1967 speelden de banken op deze ontwikkeling in met de oprichting van de Bank-GiroCentrale (BGC) als centraal verwerkingsinstituut voor bancaire girale betalingen. In 1988 werd door de gezamenlijke banken Beanet opgericht, voor het elektronische betalingsverkeer met de pinpas.

Na een fusie tussen de BGC, Beanet en Eurocard Nederland, distributeur van creditcards, ontstond Interpay. Deze organisatie had tot doel een efficiënt betalingsverkeer op te zetten, te beheren en verder te ontwikkelen. Een paar jaar geleden is de dienst I-connect ontwikkeld, waarop alle Nederlandse banken inmiddels zijn aangesloten.

Tot 2002 werden dagelijks 63 verschillende bestanden op cartridges uitgewisseld tussen Fortis Bank en Interpay. Dat aantal is na het in gebruik nemen van I-connect geleidelijk verminderd: steeds meer bestanden werden elektronisch verzonden via een 2 MB-verbinding tussen Woerden en Interpay in Amsterdam. In geval van problemen is een tweede verbinding beschikbaar, die via Utrecht naar Interpay in Leusden loopt.



De dagmutaties van Sprint waren de laatste mutaties die via cartridges werden verzonden. Sinds 11 mei 2005 gebeurt ook dat via I-connect. Omdat het hier om zeer grote bestanden gaat, vooral aan het eind van de maand, waren er maatregelen nodig om deze bestanden te comprimeren.

Het overgaan op I-connect vroeg ook om andere aanpassingen. Zo moest er programmatuur worden ontwikkeld om de binnengekomen bestanden, die door Interpay in een mailbox worden geplaatst, automatisch binnen te halen en naar de juiste applicatie te leiden.

Het inregelen van deze processen is veel werk geweest, maar deze investering betaalt zich nu terug. Het uitwisselen van bestanden gaat nu eenmaal veel sneller via de elektronische snelweg dan via een koerier over de weg.

Nico Spilt. Met medewerking van Tom de Vries, Louis Heuvers en Hans van der Wijden.

Fortis helpt Fontys

Marco Extra is afgestudeerd aan de Fontys Technische Hogeschool Venlo. Daarna is hij bij ISE gaan werken.

In zijn vrije tijd is hij nog steeds betrokken bij zijn oude school. Hij geeft daar studenten de kans om te profiteren van zijn praktijkervaringen. Een persoonlijk initiatief van Marco, waar inmiddels ook andere Fortis-collega's bij betrokken zijn.

Marco: "Ik ben in 2001 bij Fortis gekomen om af te studeren. Bij Infra heb ik een onderzoek gedaan naar de herinrichting van bronadministraties. Daarna ben ik bij ISE blijven werken, in Rotterdam. De overstap van de HTS naar een grote organisatie is moeilijk, omdat je geen idee hebt van wat er allemaal speelt. Studenten op de HTS zijn gewend om bij te verdienen, maar dat gebeurt meestal bij kleine en middelgrote bedrijven."

"Tijdens een alumni-bijeenkomst heb ik dat probleem eens naar voren gebracht. Ik was toen bij Fortis bezig met ITIL. Ze vroegen mij om iets op te zetten op het gebied van ITIL - of information system management zoals ze het daar noemen. Dat heb ik gedaan, en elk jaar breidt zich dat uit. Ik heb ook niet alle wijsheid in pacht, dus het was leuk dat al snel een aantal collega's aanhaakte. Die namen een paar vrije dagen op en gingen mij helpen."



Het programma werd afgesloten met een rondleiding door het reken-centrum in Woerden. Er zouden ongeveer tien studenten komen, maar het was in Duitsland juist een nationale feestdag, een dag waarop onze oosterburen massaal in de auto stappen in een poging de Nederlandse kust te bereiken. De studenten, die allemaal uit Duitsland kwamen, liepen voorbij Venlo vast in een eindeloze file. Op één student na die zo verstandig was geweest om met de trein te komen. Die kreeg dus een privé-rondleiding. Voor de overige studenten wordt een nieuwe datum ingepland. Op de foto staan Rob Hooghart, Marco Extra en Gerard Mikmak.

"In het eerste jaar was het alleen theorie. In het tweede jaar kwam er ook een stukje praktijk bij. Dat was het ontwikkelen van een bronadministratie die de ITIL-processen ondersteunt. Dat was zo'n succes dat we dat afgelopen studiejaar weer hebben gedaan, nu in een open source-omgeving, en in samenwerking met studenten uit Eindhoven. Hans Bezemer en Bert Heijnen hebben daar veel ondersteuning bij gegeven. Ook wil ik graag Rob Hooghart bedanken voor zijn medewerking."

"ITIL wordt als iets bureaucratisch gezien: je gaat toch niks opschrijven, je gaat toch gewoon bij iemand langs? Maar als je in een groot bedrijf werkt en je denkt aan een conversie van Windows NT naar Windows XP: dat is niet iets wat je in een paar uurtjes doet zoals in een klein bedrijf. Dan kost het tientallen miljoenen en heel veel tijd. Dat willen we de studenten graag laten ervaren."

"De studenten hebben dit jaar een practicum afgerond waarin ze een volledige CMDB hebben ontwikkeld, in een open source-omgeving gehost door SourceForge (<http://sourceforge.net/projects/inode/>). Volgend jaar gaan we proberen er ook een universiteit in Frankrijk bij betrekken (IAE Institut d'Administration des Entreprises). Dan gaan we de functionele aspecten scheiden van development: we gaan er dus een soort outsourcing in brengen. In Frankrijk schrijven ze de specificaties van wat zij willen hebben, en dat moet de groep in Venlo dan ontwikkelen. En vice versa: studenten uit Venlo gaan specificeren wat ze in Frankrijk moeten maken."

"Op Fontys in Venlo studeren veel Duitse studenten. Die kunnen daar voor een traject kiezen dat ze voor een deel in Nederland volgen en voor een deel in Duitsland. Na hun afstuderen krijgen ze een titel voor zowel de Nederlandse als de Duitse markt. De hele studie gaat in het Engels. De school staat hoog aangeschreven en de studenten zijn erg gemotiveerd. Het is erg leuk om daarmee samen te werken."

"De studenten zijn jong, iedereen heeft zijn eigen manier van werken, dus ze zijn heel assertief als iets van hun manier van werken afwijkt. Maar nu ligt er al iets en moeten zij er iets bij gaan

bouwen. Dan merken ze dat het schip strandt als ze het toch op hun eigen manier doen. In een groot bedrijf als Fortis komt nieuwbouw weinig voor, het is altijd voortborduren op een bestaand principe. Het is de bedoeling dat ze

leren om in een grote organisatie makkelijker hun weg te vinden.”

“Ik hoop dat we volgend jaar wat sponsoring kunnen krijgen van Fortis. Bijvoorbeeld bij het opzetten van een web-

server. Nu gebeurt dat nog een beetje houtje-touwtje, dat komt niet al te professioneel over. En samenwerking kan wellicht ook voor Fortis vruchten afwerpen.”

Nico Spilt

Fortis behaalt tweede plaats in sterk bezet toernooi

18e Interbancair Schaaktoernooi

Op 23 april 2005 werd het 18e Interbancair Schaaktoernooi gespeeld in het Robeco-hoofdkantoor te Rotterdam. In dit jaarlijkse evenement verdedigden 28 teams de eer van hun financiële instelling, waarbij teamcaptain Rinus Degeling vier teams voor Fortis op de been wist te brengen.



Fortis-1, ons eerste team, bestond uit Gerard Welling, Onno van Dijk, Gerrit de Rooij, Marco Grotendorst en Patrick Huis in 't Veld. Dit team moest al in de eerste ronde aan de bak tegen titelkandidaat Van Lanschot, dat dit jaar verder was versterkt als gevolg van de recente overname van C&E-bankiers. Na een spannende wedstrijd resteerde een 2-2 eindstand.

Fortis-2 werd gevormd door Maarten Post, Wim Veelenturf, Ivo Lucas en Tjerk-Peter de Bruijn. Het is voor ons tweede team altijd een zware dag. Gezien de sterkte hangen zij een beetje tegen de subtop aan en moeten ze daardoor voortdurend spitsroeden lopen. Ook nu weer. Daarbij kwam dat Wim Veelenturf, toch altijd goed voor een prima score, nu zijn dag niet had. Ivo Lucas werd topscorer van dit team.

Squash- en volleybaltoernooi

Op 19 november wordt traditiegetrouw weer een squash- en volleybaltoernooi georganiseerd. Houd voor verdere details de berichtgeving via FortisNet in de gaten!

Loek Bles

Fortis-3 werd bemand door voornamelijk oud-medewerkers. In bordvolgorde waren dat Rinus Degeling, Coen Dortmund, Frans Maas en op het laatste bord de nog wel in actieve dienst zijnde Perry Koopmans. Of die actieve dienst dat mede bepaalt is niet duidelijk, maar Perry werd met de formidabele score van 5 uit 6 (dik 80%) ruimschoots topscorer van het derde. Fortis-3 eindigde nog net boven Fortis-2, wat voor eerstgenoemd team de grootste beloning van die dag was.

Fortis-4 is ons Olympische team. Ook hier helaas alleen maar mannen: Vincent Steemers voerde de troep aan en kweet zich met assistentie van Peter van Wijk, Tim Awui, Rinus Lievaart en Ton Nieuwenhof uitstekend van zijn taak. Dat zij de voorlaatste plaats pakten sluit prima aan bij die Olympische gedachte.

Cruciaal voor Fortis-1 was de wedstrijd in de 5e ronde tegen Fortis-3, dat in uitstekende vorm verkeerde en zijn sportieve plicht deed door prima tegenspel te bieden. Bij een stand van 2-1 in het voordeel van Fortis-1, zag het er somber uit. Om kans te houden op een finaleplaats moest Fortis-1 winnen, maar Onno van Dijk had in een slechte stelling slechts één minuut op de klok, zijn tegenstander nog 10 minuten. Nadat Onno de stelling in zijn voordeel wist

om te slaan, tipte de teamleider Onno remise aan te bieden, en zo geschiedde.

Door ook de laatste wedstrijd te winnen wist Fortis-1 voor de derde keer op rij de finale te bereiken! Daar trof men het 1e team van Robeco. Het thuisvoordeel had hun jeugdig talent vleugels gegeven, zij wisten alle tegenstanders in de voorrondes te verslaan, inclusief titelfavoriet ING. Helaas liet Gerrit de Rooij in de finale al snel het eerste steekje vallen, waardoor wij op een 1-0 achterstand kwamen. Kopman Gerard Welling wist dit te compenseren door zijn tegenstander vakkundig van het bord te zetten, daarmee een 100% score (6 uit 6) halend!

Vervolgens verloren zowel Marco als Onno, waarmee de titel verdiend naar Robeco ging. Fortis-3 wist op een uitstekende 9e plaats te eindigen, één plaats boven Fortis-2.

Iedereen heeft een uitstekende dag meegemaakt. We zien allemaal weer uit naar het Interbancaire Toernooi van 2006, om revanche te nemen voor de missers en om de prestaties naar een nog hoger plan te tillen. Voor volgend jaar zijn er al diverse gegadigden om de organisatie van deze mooie traditie voort te zetten.

Gerrit de Rooij, Rinus Degeling

APM/Retail Banking bezoekt ArtEvent

Donderdag 16 juni vond de themasessie “Neem het heft in eigen handen” plaats in Amsterdam. Het merendeel van de ISE/APM/Retail Banking-medewerkers ging die middag per gecharterde bus of eigen vervoer naar het ArtEvent van Jurjen Fontein. Het doel van de sessie was middels creatieve uitingen, lekker eten en drinken, een inspirerende omgeving en deskundige leiding met elkaar na te denken over onze rol binnen Fortis als organisatie in beweging.



Impressie van een deelnemer

De uitnodiging voor dit teamuitje kwam daags voor meldingen over krimpende budgetten en bijgestelde doelen, waarover niet iedereen even enthousiast was. Gevoegd bij een onzekere toekomst en een economische recessie, was een vruchtbare bodem gelegd voor wat later bleek een heerlijk middagje creatief freewheelen.

Ons feestje begon om 14.00 uur in het atelier van schilder Jurjen Fontein met een tropisch welkomstdrankje. Na een korte uitleg van de “meester” over hoe

het creatief proces zou moeten verlopen, dit inclusief de voor ons uiteraard



overbodige aanwijzing om planmatig aan de slag te gaan, mochten we in groepjes van 4 à 5 aan ons schilderij beginnen. Direct werden de verschillen duidelijk. Waar het ene groepje spontaan de verf op de mfd-platen kwakte, begonnen anderen een verhitte discussie over doelstellingen en planning. We moesten namelijk op tijd klaar zijn voor de nabespreking, dus de tijd was beperkt en spoed geboden.

Veel terugkerende thema's waren België, zwarte gaten, wegen die aan de



horizon verdwijnen en natuurlijk Prisma. Blijkbaar werden we heen en weer geslingerd tussen angst en hoop, maar altijd met het gevoel er zelf iets aan te kunnen en moeten doen.

Voor de nabespreking werden alle schilderijen overzichtelijk opgesteld. Elke groep kreeg de gelegenheid uitleg te geven bij het eigen werk. Dat werd met veel gevoel voor dramatiek gedaan en afgemaakt met commentaar van de begeleidende kunstena(r)es). Wonderlijk genoeg wisten zij over elk doek iets positiefs te melden, zelfs daar waar enige aarzeling toch viel te bespeuren. Dit werd door alle deelnemers zeer gewaardeerd, zo zelfs dat een enkeling aangaf de kwast vaker te willen hantieren.

Afgesloten werd er met een Indonesisch buffet. Aan de tafels werd nagenoten en bleek de aanvankelijke scepsis omgezet

in enthousiasme. Namens de overige deelnemers wil ik de organisatie heel erg bedanken voor een middag/avond, die we niet licht zullen vergeten. Een absolute aanrader.

Hans Sinke





Foto's Nico Spilt

Iets voor jou?

Twee manieren om aan je loopbaan te werken.

Als je binnen Fortis actief en serieus met je loopbaan om wilt gaan zijn er verschillende wegen te bewandelen.

Met ondersteuning en advies van je leidinggevende en HRM

De meest logische en ook makkelijke weg is om met je leidinggevende en HRM over een eventuele loopbaanstap te praten. Je leidinggevende kent je kwaliteiten als geen ander, daarnaast kent hij de organisatie van ISE en deels ook die van Fortis. Hij kan met je meedenken over mogelijke maar ook onmogelijke stappen in je loopbaan.

In een gesprek met je direct leidinggevende praat je over je ambitie en interesse. Samen kun je tot de ontdekking komen dat een bepaalde functie of je erg aanspreekt en voor een groot deel ook passen bij je opleiding ervaring en competenties. Het is dan belangrijk om de eisen die aan die functie gesteld worden naast jouw profiel te leggen om het verschil tussen beide in beeld te hebben en daar kun je dan aan gaan werken. Dat kun je het best doen met het opstellen van een Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP). Dit plan stel je samen met je leidinggevende op en hierin staan de gewenste ontwikkelacties opgenomen. Een POP kan ook opgesteld worden voor ontwikkelingen gericht op de eigen functie of afdeling.

Een POP kan op twee manieren tot stand komen: op jouw initiatief of op initiatief van je leidinggevende. Ben je geïnteresseerd? Wacht niet af maar maak een afspraak met je leidinggevende en/of je HR-adviseur.

De vacaturezoekmachine van Fortis

Een heel andere manier ter ondersteuning van een stap in je loopbaan binnen Fortis is de vacaturezoekmachine. Het Employee Motivation Survey (EMS) gaf aan dat medewerkers van Fortis Bank meer ondersteuning en mogelijkheden willen op het gebied van interne mobiliteit. Anders gezegd: meer mogelijkheden om van functie of afdeling te veranderen. Zeker nu we ons meer en meer realiseren dat de wereld binnen Fortis continu verandert is het goed te weten wat je mogelijkheden zijn.

Een middel om eens te bezien wat voor banen Fortis je nog meer te bieden heeft en ook de interne mobiliteit te bevorderen is onlangs door HRM aan alle medewerkers van Fortis Nederland ter beschikking gesteld. Op FortisNet is namelijk de vernieuwde vacature-

zoekmachine “Mijn Vacatures” geïntroduceerd.

Momenteel staan alleen Nederlandse vacatures in deze site. Nog dit jaar komen er vacatures vanuit België bij. In 2006 moet de vacaturebank gevuld zijn met alle vacatures wereldwijd.

In “Mijn Vacatures” heb je als medewerker de mogelijkheid om:

- Vacatures te zoeken.
- Een zoekagent in te stellen. Je wordt dan op de hoogte gehouden van vacatures die op het door jouw ingebrachte profiel passen. Het is aan jou om dan te solliciteren.
- Een open sollicitatie in te sturen. Je maakt zo kenbaar aan HRM dat je een nieuwe functie ambieert. Wanneer zij een goede match zien met een vacature, kunnen ze je rechtstreeks benaderen.
- Op een persoonlijk homepage je gegevens in te voeren, zoals je c.v..
- On-line te solliciteren.

Wil je met “Mijn Vacatures” aan de slag? Ga dan naar de site van Fortis Bank/Mijn HR en klik in de blauwe kolom rechts op Mijn Vacatures.

Riet van der Vliet

Employee Motivation Survey

In oktober vorig jaar heeft onder alle medewerkers van Fortis een Employee Motivation Survey (werknemerstevredenheidsonderzoek) plaatsgevonden. Uit dit onderzoek is gebleken dat ISE NL op een aantal punten een duidelijk verbeterpotentieel heeft.

Een werkgroep heeft van het MT opdracht gekregen om de resultaten te analyseren en met voorstellen te komen.

Deze werkgroep heeft de volgende speerpunten gedefinieerd:

1. Participatie (was bij ISE NL erg laag)
2. ISE-visie en strategie
3. Communicatie (gehele communicatieproces binnen ISE)

4. Career development
5. Leiderschap (motivatie, delegeren, respect, aandacht)
6. Werkdruk (te hoog of te laag)
7. HR Services (kwaliteit dienstverlening)

Van deze zeven speerpunten worden er zes door de werkgroep opgepakt. Punt 2 hangt in sterke mate samen met het cross border-beleid en de veranderingstrajecten waar op dit moment aan wordt gewerkt.

In oktober/november van dit jaar vindt opnieuw een EMS plaats. Via FortisNet wordt u hierover op de hoogte gehouden.

Uit dienst

1 mei 2005

Elvira Derks

1 juli 2005

John van Oers
Petra Simonis
Wout van Dijk
Peter Moens
Alice Ebbes

1 augustus 2005

Antwan van der Stap

1 september 2005

Herman van Hellemond

Overgestapt

1 juni 2005

Emma van der Meulen, naar Financial Markets

1 juli 2005

Jan Tjalling Oosten, naar GSJA

1 augustus 2005

Marc Baars, naar Merchant Bank
Jan Sikkema, naar Retail Bank

15 september 2005

Peter van Walsum, naar Private Bank

Jubilea

Zie jaaroverzicht in Expertise 36 en het maandelijks overzicht op FortisNet ISE

In memoriam Wim Smink

Eind augustus ontvingen wij het droevige bericht dat onze oud-collega, Wim Smink, op 57-jarige leeftijd is overleden. Hoewel wij wisten dat het de laatste jaren niet zo goed ging met Wim, is dit bericht toch met verslagenheid en ongeloof ontvangen. Wij wensen zijn familie de kracht toe om dit verlies te kunnen dragen.

Management en collega's
Infrastructure

Fortis Bank-primeur op het KLM Dutch Open

Fortis Bank had dit jaar op het KLM Dutch Open golftoernooi een primeur. Voor het eerst werd voor Retail Banking een mobiele geldautomaat geplaatst die draadloos kan communiceren met onze centrale omgeving. ISE's partner op telecomgebied, Versatel, heeft speciaal voor deze gelegenheid een goed beveiligde en beschikbare oplossing geboden. Samen met onze collega's van Retail Banking, ISE en Facilitair Bedrijf is deze oplossing ontwikkeld.

Op het promotiedorp van de KLM Dutch Open stond een grote mast van

circa 30 meter opgesteld, die de straalverbinding tussen het event en het netwerk van Versatel realiseerde. De Diebold-geldautomaat was geïnstalleerd in een beveiligde container en kon precies dezelfde functionaliteit bieden als elke andere Fortis Bank-geldautomaat.

In de toegangshal van het KLM Dutch Open nam de geldautomaat een duidelijk zichtbare plaats in. Dat deze vorm van dienstverlening in een behoefte voorziet is gebleken uit het grote aantal transacties dat gedurende het toernooi

heeft plaats gevonden. Er werd 874 maal gepind met een totaalbedrag van € 96.000. Gezien het succes was het voor Retail Banking een "hole in one".

Deze ontwikkelingen zullen een nog meer structurele uitwerking krijgen, om een nog flexibeler toepassing en implementatie van deze geldautomaten te verkrijgen voor al die andere evenementen die Fortis Bank op het oog heeft.

Ben Sluis, Servicemanager Retail

Volgende fase uitrol Testdirector gestart

Testdirector wordt het leidende pakket voor het registreren van requirements, testgevallen, testen en bevindingen binnen ISE. De afgelopen maanden is Testdirector geïmplementeerd in het team ISE-Infra-Test en Support, en voor het projectteam PRISMA. Binnen Test en Support is ook een evaluatie uitgevoerd.

Inmiddels is de volgende fase van de uitrol gestart: de implementatie in de APM-teams. Als eerste zijn momenteel de teams Payments SPRINT, Electronic Banking, Payments GA, C&MI en Central Systems bezig met de implementatie van Testdirector. De overige teams volgen in de periode september tot en met januari. De teammanagers zullen hiertoe worden benaderd door AG&T.

Als onderdeel van de implementatie zullen, waar nodig, BRS-databases worden geconverteerd naar Testdirector. Dit gebeurt alleen als de eigenaar van een BRS-database hier ook om vraagt. Alle eigenaren van BRS-databases zijn reeds hiervan in kennis gesteld en zullen nog een herinnering ontvangen later in het jaar.

Nogmaals: als gevolg van de overgang op Testdirector zijn per 1 januari 2006 geen nieuwe aanvragen voor BRS-databases meer mogelijk. Bestaande BRS-databases die geconverteerd moeten worden, zullen in BRS onderhouden worden tot het tijdstip van conversie.

Sander Koopman (AG&T)

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 U01.14.20
telefoon (030) 2262524

Redactie: Nico Spilt

Ontwerp & opmaak:
George Janmaat (Text & Design)

Cartoon: 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.