

Expertise



nummer 50, december 2008

In dit nummer:

1. Een nieuwe fase
2. Als je gaat trouwen dan denk je niet aan scheiden
3. Marcel van der Meulen: blij samenwerken
4. De nieuwe Control Room in Woerden
5. IST Faseert Novell uit
6. Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland
6. Het 14e Fortis Didacticum volleybal-, tennis- en squash-toernooi
8. Gegevensopslag bij I&O gestandaardiseerd
9. Framework for Testing Service Oriented Architecture (SOA)
11. Het Lean-project
13. Ditzo, een eigentijdse internet-verzekeraar
- 16/17. Kerstpuzzel 2008
18. Green IT
19. Duurzaam?
20. Jong talent bij IST: Burak Aslan
21. Revanche voor mentoren
22. Op bezoek bij Next Generation Life
24. Joyce de Jong: samen weer iets moois opbouwen
25. De projecten van het separatie-programma
27. Het programma I&O for IS
28. Verstandig omgaan met e-mail
29. Honderd miljoen berichten, 97% spam
30. Linux@Fortis
31. Expertise 49 toch op papier
32. Always Go The Extra Mile
32. Van de redactie; colofon

Een nieuwe fase

Op 21 november is door het Ministerie van Financiën bekendgemaakt dat Fortis Bank Nederland en ABN AMRO zullen gaan fuseren. Tevens is besloten dat Fortis Verzekeringen onder de naam ASR een onafhankelijke weg zal inslaan.

De Raad van Bestuur van Fortis Bank Nederland staat positief tegenover deze keuze: de integratie met ABN AMRO was de eerste voorkeur en is een keuze voor een gezonde strategische toekomst voor een nationaal en internationaal sterke bank. De minister heeft daarbij aangegeven dat het merk ABN AMRO gevoerd zal worden om de diensten van de nieuwe bank op de markt te zetten.

Om de integratie van de twee banken op een objectieve manier te sturen zal een Integration Steering Committee gevormd worden. Deze commissie zal voorgezeten worden door de beoogde bestuursvoorzitter Gerrit Zalm. Het huidige management van beide banken zal intensief worden

betrokken bij het opstellen en het uitwerken van de integratieplannen, die voorgelegd zullen worden aan de commissie.

Door de ingrijpend gewijzigde omstandigheden zullen de tot 29 september van toepassing zijnde integratieplannen herbezien/ herbevestigd moeten worden. Tevens zullen ook de separatieplannen met Fortis Bank België en de separatieplannen met ASR moeten worden bezien tegen de nieuwe koers. Duidelijk is in ieder geval dat de daadwerkelijke integratie pas kan plaatsvinden na de separatie.

Het is goed dat er nu duidelijkheid is verkregen over de strategische richting van de verzekering en van beide banken voor de komende jaren. Natuurlijk zal dat wederom vele veranderingen teweeg brengen in onze huidige organisatie. Vooralsnog zullen wij ons nog steeds moeten focussen op het waarborgen van de continuïteit en zal de separatie van Fortis Bank België, maar ook de separatie van bank en verzekeraar, met de hoogste prioriteit worden aangepakt.

Duidelijk is dat er nu een nieuwe fase aanbreekt en dat er weer een nieuwe zware klus op ons wacht. Ik reken erop dat jullie ook nu weer de nodige energie en flexibiliteit zullen weten te vinden om deze klus tot een goed einde te brengen.

Gertjan van der Leer



Kerstpuzzel: pagina 16 en 17

“Als je gaat trouwen dan denk je niet aan scheiden”

Sinds begin oktober ziet de wereld er voor Fortis opeens heel anders uit. De Nederlandse staat is nu de enige aandeelhouder van zowel Fortis Bank Nederland (FBN) als Fortis Verzekeringen Nederland (FVN), en van het deel van ABN AMRO dat vorig jaar door Fortis was gekocht.

Met Gertjan van der Leer, Robert Hellings en Loek Bles blikken we terug op wat er de afgelopen weken is gebeurd. Zij vertellen hoe er in een zeer korte tijd een nieuwe Nederlandse organisatie tot stand is gekomen en voor welke uitdagingen we de komende tijd staan.

Ter sprake komt ook de ontvlechting van FBN en FVN en de gevolgen die dat zal hebben voor IST, en speciaal I&O. De inmiddels opgerichte Stuurgroep I&O wordt afwisselend voorgezeten door Marcel van der Meulen en Gertjan van der Leer. Zie ook het artikel op pagina 3, waarin Marcel van der Meulen aan het woord komt.

Dit gesprek vond plaats voordat de overheid besloot dat Fortis Bank Nederland zal integreren met ABN AMRO. Tot het moment waarop deze integratie is afgerond, blijft Fortis Bank Nederland als een zelfstandige, onafhankelijke bank opereren. Uiteraard zal er in de verschillende separatieprojecten rekening worden gehouden met deze nieuwe toekomst.

Wat betekende voor jullie het bericht dat Fortis door de overheid moest worden gered?

Loek: “Ik vond dat een rampzalig bericht, als je kijkt naar de veranderingen die dat heeft opgeleverd en wat het betekent voor de mensen.”

Gertjan: “Vlak na de vakantie waren we nog een global player in de financiële wereld. Inmiddels moeten we constateren dat er van dat perspectief op dit moment weinig meer over is. We zijn nu overgenomen door de Nederlandse staat. We zijn een finan-

cieel gezond bedrijf, maar we zullen hard moeten werken om het verloren marktaandeel weer terug te winnen.”

Robert: “Voor mij was het ook een grote schok. Maar tegelijkertijd zie je dat de organisatie in staat is om daar heel snel op te reageren. Wat we in de afgelopen jaren hebben geleerd, weten we nu ook heel snel toe te passen. In een paar weken tijd hebben we de contouren van een nieuwe organisatie neergezet, daar kunnen we trots op zijn. We hebben wat er is gebeurd weten om te zetten in positieve energie.”

Gertjan: “De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd om dingen samen te voegen. Niet alleen in tijd en geld, maar ook op het persoonlijke vlak, soms ten koste van het eigen gezin. En we hebben vrienden gemaakt. In één pennestreek is dat weg, dat is wel triest.”

In één weekend moest er een nieuwe bank worden neergezet. Hoe ging dat?

Gertjan: “Toen op vrijdag bleek dat Fortis opgebroken was moesten we razendsnel een aantal noodverbanden aanleggen. De meest belangrijke functies van een bank, zoals Risk Management, Funding en Correspondent Banking, speelden zich allemaal in Brussel af. Deze zaken hebben we vrijdag en zaterdag met de business op een rij gezet, en de volgende dag waren er al mensen bezig met het starten van de implementatie. Ik ging zondagmiddag om vijf uur even kijken op het Rokin in Amsterdam; de parkeerkeerder was vol!”

“Ons hele betalingsverkeer liep via België. We hadden geïnvesteerd in een *single legal booking entity*, daar waren we trots op, net zo als dat we hadden geïnvesteerd in een nieuw mainframe voor heel Fortis. Plotseling kom je tot de ontdekking dat dat een belemmering is als je gaat scheiden. Nee, met dit scenario is nooit rekening gehouden: als je gaat trouwen dan denk je niet aan scheiden.”

Wat moet er nu allemaal gebeuren?

Gertjan: “Er is een algemeen separatieprogramma gedefinieerd. Daarbij werken we nauw samen met onze vroegere Belgische collega's. Het is duidelijk dat er aan de bankkant het meeste moet veranderen, zeker aan de kant van de systemen en de infrastructuur. Daarin waren we erg ver. I&O is het meest geïntegreerde onderdeel van Fortis.”

Robert: “We hebben bij I&O twee programma's opgezet. Het eerste richt zich op de business: I&O for IS. Voor de bank speelt deze ontvlechting sterker dan bij de verzekeraar. En we hebben een programma dat zich richt op het ontvlechten van de generieke infrastructuur: I&O for I&O. We zijn daarvoor nu een projectorganisatie aan het neerzetten. Waar mogelijk zullen we in Nederland meteen rekening houden met de splitsing van bank en verzekeraar, maar het belangrijkste staat voorop: de continuïteit van de dienstverlening.”

Loek: “Je praat nu over de projecten, maar ook de organisatiestructuur zal worden aangepast. Dat doen we volgens een scenario met een aantal stappen.”

Marcel van der Meulen: “blijf samenwerken”

“Zowel bank als verzekeraar hebben IST in de komende periode keihard nodig.”

Met deze woorden sloot Marcel van der Meulen eind oktober de presentatie af die hij gaf voor de IST-medewerkers van FVN.

Marcel heeft op 1 september Rein van Vugt opgevolgd als directeur IS Fortis Verzekeringen. Zijn opdracht was om IST beter te laten aansluiten op de toenmalige TOPS-organisatie. Een maand later zou deze opdracht er opeens heel anders uitzien.

Marcel vertelde eerst iets over zichzelf: “Ik ben ooit bij ABN AMRO begonnen als bedrijfskundige, laten beter ik organisatieadviseur bij Coopers & Lybrand geworden. Vervolgens ben ik directeur geweest bij Goudse Verzekeringen, waar ik het verzekeringsvak heb leren kennen. Daarna werd ik algemeen directeur van SOS International, de alarmcentrale van onder andere Fortis.”

“Twee jaar geleden vroeg Jos Baeten mij of ik directeur Zorg & Inkomen wilde worden. Daar heb ik ervaren hoe de klant is georganiseerd, hoe hij het informatiemanagementproces heeft ingericht, wat daar wel en niet goed in werkt en hoe de IST-organisatie hierop mag proberen aan te sluiten.”



satie hierop mag proberen aan te sluiten.”

“Afgelopen zomer ben ik gevraagd om directeur IS te worden. Mijn opdracht was om de afstand tussen IST en TOPS te verkleinen. Fortis Verzekeringen was namelijk niet tevreden over de performance van de IST-organisatie. Vol goede moed ging ik naar Brussel, maar toen ik net een beetje in de gaten had hoe het in elkaar zat, zaten we in een nieuwe situatie.”

“Met het wegvallen van het ExCo is ook de gemeenschappelijke besturing weggefallen. Tussen de bank en de

verzekeraar bestaat, hoewel we dezelfde aandeelhouder hebben, formeel geen relatie meer. Het zijn collega's, we blijven met elkaar samenwerken – en dat geldt ook voor de collega's in België – maar we hebben geen overkoepelende besturing meer. Iedereen moet nu zijn eigen weg zoeken.”

“Fortis Verzekeringen Nederland heet natuurlijk wel te lijden gehad onder de kredietcrisis, maar is veel minder geraakt dan de bankbedrijven van Fortis. Bovendien was FVN niet verwickeld in een overname van ABN AMRO. Wij zijn en blijven een topdriespeler in de Nederlandse verzekeringsmarkt. Het behouden en verstevigen van deze positie vergt in de komende jaren nog heel veel van de IST-organisatie. Daarom is het begrijpelijk dat FVN er voor kiest de besturing van de I&O-organisatie in eigen hand te nemen en aan te laten sluiten bij de IS-organisatie.”

“Zowel de bank als de verzekeraar hebben IST in de komende periode keihard nodig. Er is onzekerheid, maar we moeten onze energie blijven richten op de doelen die belangrijk zijn. Ik doe een beroep op jullie: blijf meewerken, blijf met elkaar samenwerken.”

Gertjan: “En daar zullen we ook onze processen en procedures op moeten afstemmen. Daarbij maken we natuurlijk gebruik van de ervaringen die we de afgelopen jaren hebben opgedaan. Bij IST van de bank hebben we hiervoor het programma BASIC opgezet: Being Always Simply In Control.”

Wat is de belangrijkste boodschap die jullie willen meegeven?

Robert: “Wat er is gebeurd kun je zien als een desastreus weekend, maar de andere kant van het verhaal is dat we toen zijn gered. Er is weer een toekomst en daar moeten we volop invulling aan geven. Ik wil benadrukken dat de relatie met onze vroegere collega's in België nog steeds goed is. Datzelfde geldt voor de relatie tussen de verzekeraar en de bank in Nederland. We

moeten er alles aan doen om deze relaties goed te houden en te benutten bij de nieuwe uitdagingen waar we voor staan.”

Nico Spilt

De nieuwe Control Room in Woerden

Het was in 1992 de trots van de toenmalige directeur, Frans Jooren: de “Brug”. Dat was de bijnaam van de ruimte van waaruit de computers werden bediend en bewaakt. In een halfronde cirkel stonden de beeldschermen opgesteld, zodat de operators voortdurend alles in de gaten konden houden. Ze voelden zich als kapiteins op de brug van een groot schip. Een schip dat tot nog toe alle stormen heeft kunnen weerstaan, zelfs de orkaan waarin Fortis onlangs in verzeild is geraakt.



Er staan in Woerden acht “cockpits”. Elke cockpit bestaat uit zeven schermen, waarvan de bovenste vier bedoeld zijn voor het monitoren van systemen. De onderste drie worden door de operator gebruikt als werkstation. Op de uitwijklocatie in Utrecht wordt op dit moment een soortgelijke ruimte ingericht. Alle verbindingen zijn gebaseerd op Xbow, waardoor het werken een stuk flexibeler geworden. Een operator hoeft niet meer per se in de buurt te zitten van het systeem dat hij bedient.

De brug was langzamerhand wel aan vervanging toe. Het meubel met zijn tientallen beeldschermen was nog steeds prachtig om te zien, maar het was niet flexibel genoeg. Het werd steeds lastiger om het aan te passen aan nieuwe systemen en nieuwe manieren van werken. Vaste terminals die aan een vast systeem hangen, dat is uit de tijd. De brug heeft plaats moeten maken voor acht “cockpits”.

Zo’n cockpit bestaat uit zeven schermen, die naar behoefte gekoppeld kunnen worden met de verschillende systemen. Een operator kan vanaf zijn werkplek alle werkzaamheden uitvoeren die tot zijn taken behoren. Op de oude brug moest hij nog weleens opstaan en naar de andere kant lopen. Dat gebeurde vooral in het weekend, als er maar een kleine bezetting was. Vanuit de BRAVO-gedachte is de verbouwing dus misschien een minder goed idee geweest.

Die verbouwing is begin van dit jaar begonnen. De operators hebben lange tijd gebivakkeerd in een tijdelijke ruimte waarin het minder prettig toeven was, vanwege de stof, de herrie en vooral de warmte. In de nieuwe Control Room hebben ze daar geen last van. In het plafond is een speciale koeling aangebracht. Deze zorgt ervoor dat de warmte die de 70 beeldschermen produceren snel wordt afgevoerd. Ook de andere voorzieningen voor de opera-

tors, die 7x24 uur in ploegendienst werken, zijn aan de eisen van de tijd aangepast. Zo beschikken ze nu zelfs over een vaatwasser.

Nico Spilt



Op 30 november 1992 nam Frans Jooren, directeur van het computercentrum in Woerden, de eerste tape-robot in gebruik. Hij deed dit vanaf de "Brug" die kort daarvoor was gebouwd. Foto's Nico Spilt

IST faseert Novell uit

Na ruim veertien jaar trouwe dienst werd enkele maanden geleden de laatste Novell-server uitgezet.

Het Novell-serverpark, op basis van Novell 3.12 met Windows NT client, heeft zich bewezen als een stabiele en betrouwbare kantoor-automatiseringsomgeving. Deze omgeving is vorig jaar vervangen door Xbow en loopt nu geheel in de pas met de standaards van IST.

Om deze mijlpaal te onderstrepen vonden we het op zijn plaats hier even bij stil te staan. Onder het genot van een kopje koffie en een gebakje hebben we de geschiedenis en de anecdotes nog eens de revue laten passeren. Het samenzijn hebben we afgesloten door 'live' op het grote scherm in het bedrijfsrestaurant in Woerden de laatste Novell-productieserver uit te zetten.

Ben Sluis



Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

door Martin de Borst, secretaris AC

Automatiseringscommissie
3 november 2008

Dit was de eerste AC-vergadering in de gewijzigde situatie. Deze vergadering stond in het licht van het maken van afspraken rond het functioneren van de AC. Vastgesteld werd dat de AC zich met name zal richten op de niet-separatie-onderwerpen. De specifieke separatieonderwerpen worden behandeld in het extended MT TOPS.

OPS

Gemeld werd een organisatiewijziging binnen OPS: Marjolein Madlener-Pfundt krijgt de leiding over Accounts en Customers; Cards verhuist naar PAY o.l.v. Marcel Leeftang; Piet Raaijmakers krijgt de leiding over Securities Handling.

SMM

Verbeterprogramma Security Management & Monitoring. De vervolgpunten worden in de volgende AC besproken.

IT Governance

Aan de hand van een presentatie schetste Gertjan van der Leer de uitgangspunten en de contouren van de IT Governance. Scope van de IT Governance is alle onderdelen van FBN, inclusief de buitenlandse vestigingen voor zover het de regelgeving betreft. De business is zelf verantwoordelijk voor budgetten, projecten en uitvoering etc. Nadere uitwerking van de IT Governance volgt en zal ter finale goedkeuring worden voorgelegd aan de AC.

IST-organisatie

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op de ad-interim IST-organisatie. Voor een aantal onderwerpen is bij de uitwerking behoefte aan participatie vanuit de AC. Afgesproken wordt dat Hans Jordens en Marcel Prins bij de uitwerking van o.a. Project Management, Relationship Management en Cost/Rebilling betrokken worden.

Overzicht lopende projecten per business/support-functie

Een overzicht van lopende projecten werd uitgereikt. Volgende keer wordt besproken of dit overzicht in lijn is met de eigen verwachtingen van de AC-leden, nadat ze dit hebben afgestemd met hun Klantteam.

Het 14e Fortis Didacticum volleybal-, tennis- en squash-toernooi

Volgend jaar gaan we het derde lustrum vieren van een jaarlijks evenement waar een paar kernwoorden op van toepassing zijn: vriendschap, sportief en vooral informeel. Op dit soort evenementen realiseer je je pas in welke collegiale en zeer positieve context we eigenlijk samenwerken.

Natuurlijk is er ontzettend veel veranderd in de afgelopen periode en natuurlijk hadden we in de voorbereiding rekening gehouden met een grote deelname van Belgische ex-collega's. Er waren 14 volleybalteams, 12 tennis-dubbelteams en ongeveer 30 squashdeelnemers, waarvan welgeteld één zeer fanatieke en zeer sympathieke Belgische ex-collega: Alain Goffi. Ook deze keer presteerde Alain het weer om aan squash en tennis deel te nemen waardoor hij vanaf half

zes tot 12 uur permanent aan het sporten was. Knap!

De opzet van het evenement is van jaar tot jaar niet echt veel veranderd: ontvangst met een bakje koffie, een setje consumptiebonnen die nooit op lijken te gaan, en een leuk cadeautje van medesponsor Didacticum. Dit keer was dat een Johan Cruijff-shirt (nummer 14). Verder was er de gebruikelijke chaotische start van de verschillende discipli-

nes en een voor niemand behalve Gertjan en Loek begrijpbaar wedstrijd-schema van squash. Maar zoals altijd: als de stof na het eerste uur begint neer te dalen loopt alles op rolletjes met vooral veel focus op het volleybal.

Rond 18.30 lekker eten en gedurende de avond nog een paar lekkere vette happen, een perfecte prijsuitreiking met te veel cadeautjes, met niet te vergeten standaard een koffiezetapparaat voor Ricardo Thijs van Didacticum, en voila: we zijn met zijn allen gewoon lekker een avondje gezellig bezig!

Ook deze keer: meer dan 170 deelnemers. Meer dan 200 aanwezigen: dat is veel en als organisator vind ik dat perfect! Opmerkelijke zaken deze avond:

- reservespelers van volleybal die

gewoon ballen weer in het spel brengen zonder dat de scheids dat ziet;

- die speler noemde zichzelf een dood element en dan mag dat!
- volleybalregel is dat de bal maar vier keer mag worden geraakt voor dat hij het net over gaat – of is dat maar drie keer?
- geen enkele blessure – de fysio liep ver twijfeld rond!
- één klein blessuretje, maar dat was niet oplosbaar voor onze fysio omdat het slachtoffer “te oud” was – het slachtoffer was Gertjan;



De sportieve resultaten

	Volleybal	Squash	Tennis
1.	Boyz for Live	Michel Kool	Puck vd Salm / Frans Broekhof
2.	Weetikveel	Marc Nekeman	Patrick Huis in 't Veld / Cees Jongeling
3.	Allegaartje	Alexander vd Leer	Alain Goffi / Mick Pieroeli
4.	Dinges	Gertjan vd Leer	
Plate		Guido den Hollander	Hans Renee / Edwin Werkman

- er was een wedstrijd waar de scheids voorstelde om de punten van de verliezende ploeg dubbel te laten – maar dat bleek niet voldoende.

De prijsuitreiking door Gertjan werd onderbroken door onze Belgische collega die hier ook een vriendelijk woordje wilde spreken. Gertjan werd verrast door een op zijn minst onbruikbaar cadeau – een soort bontmuts. Het gaat natuurlijk om de “geste”.

Onze vaste, gepensioneerde ex-scheids-rechter, Ed van Roon, kwam nog wel

even kijken om de sfeer op te snuiven, maar had te veel rugklachten om daadwerkelijk te kunnen helpen. Met de ondersteuning van Guus Ouweeneel en Kees Tiebout was dat ook eigenlijk niet nodig – die mannen zijn toporganisatoren en wederom mogen we deze mannen bedanken voor hun voortreffelijke bijdrage.

Voor Ricardo Thijs was na een aantal jaren gelukkig een einde gekomen aan zijn Senseo-variaties. Deze keer mocht hij een Nespresso-kwaliteitskoffiezetter in ontvangst nemen: eindelijk kwaliteit na jaren.

Rest mij om Ilona, Carola, Rishma, Yvon voor de algehele ondersteuning en Didacticum voor wederom een uitstekende samenwerking te bedanken.

Volgend jaar hebben we dit evenement gepland op 21 november en dan gaan we er met misschien wel volledig onbekende nieuwe collega's weer een mooi evenement van maken.

Loek Bles

Gegevensopslag bij I&O gestandaardiseerd

Wie veel digitale foto's op zijn computer opslaat, zal op een gegeven moment merken dat de hard disk volraakt. Dat probleem kun je oplossen door foto's te verplaatsen naar een ander opslagmedium, bijvoorbeeld cd-rom of een tweede hard disk.

Kees Eskes bij een van de nieuwe storage-boxen in het rekencentrum Woerden.



Dezelfde problematiek, maar dan op een veel grotere schaal, speelt zich af in de data centers van I&O. De hoeveelheid bedrijfsgegevens die moeten worden opgeslagen, neemt met grote snelheid toe. Soms is er zelfs sprake van een jaarlijkse verdubbeling. Om deze groei op te vangen moeten tijdig maatregelen worden genomen. Deze maatregelen betreffen niet alleen het vergroten van de hoeveelheid opslagruimte (storage). Ook het standaardiseren van de apparatuur en de processen is van belang, om de groei betaalbaar en beheersbaar te houden.

Daarom zijn vorig jaar (toen nog samen met België) enkele standaardisatieprojecten op het gebied van storage van start gegaan. We spraken hierover met Kees Eskes, teammanager van I&O Storage Support.

Kees: "In deze projecten onderscheiden we twee *tracks*. De eerste is de diskopslag, want daar is de meeste winst te behalen. De tweede is het netwerk waarmee de systemen aan de disk-opslag gekoppeld zijn, het zogeheten SAN (storage area network)."

"Vorig jaar is een onderzoek gestart naar de vervanging van de verschillende opslagsystemen die binnen Fortis in gebruik zijn. Eerst vond een leverancierselectie plaats, waarna in samenwerking met CPO een aankoopprocedure is gestart. Alles wordt vervangen door moderne IBM-apparatuur. Ten opzichte van voorheen is het investeringsniveau gehalveerd. Fortis bespaart hierdoor miljoenen euro's."

"Fortis in Nederland heeft bij IBM zes storage-boxen besteld. De totale geïnstalleerde opslagcapaciteit is op dit moment bijna een halve petabyte (een petabyte is een miljoen gigabyte). Dit komt overeen met ruim 100.000 dvd's. Deze opslagcapaciteit kan eenvoudig worden uitgebreid, door hard disks bij te plaatsen. Er wordt op voorhand niet te veel gekocht, omdat de prijs van de apparatuur voortdurend daalt."

Op 17 november zijn de laatste HP Enterprise Virtual Array's uit productie genomen. Een dag daarvoor was de laatste virtuele Windows productieserver van FVN gemigreerd. Alle data van FVN staat nu op IBM DS8300 systems. Deze mijlpaal is tot stand gekomen dankzij de inzet van het Wintel-ESX-team van FVN: Dennis Hoegen Dijkhof en Paul Geelings. Zij hebben vele avonden en weekenden hiervoor opgeofferd! Vincent Brouwer heeft als coördinator van deze werkzaamheden binnen het storage-team ook een belangrijke rol gespeeld. De migratie is volgens planning afgerond.

De migratie van de FBN-data is in volle gang en zal naar verwachting worden afgerond in het eerste kwartaal van 2009.

"Alles is dubbel uitgevoerd: alle verbindingen en alle voedingen. Mocht de verbinding tussen een server en een

RAID-techniek

De hard disks die in de storage boxen worden gebruikt, zijn technisch gelijk aan de disks die in gewone pc's zitten. Alleen is de kwaliteit van een hoger niveau.

Door een speciale opslagtechniek wordt de betrouwbaarheid sterk verbeterd. Deze techniek heet RAID: *Redundant Array of Independent Disks*. Dit houdt in dat data niet wordt vastgelegd op één fysieke disk, maar verspreid over een groepje van bijvoorbeeld acht disks. De data zelf wordt op zeven disks geschreven, terwijl op de achtste disk een controlegetal (parity check) wordt geschreven. Mocht een van

de acht disks uitvallen, dan is er op de overblijvende disks voldoende informatie beschikbaar om de oorspronkelijke data te reconstrueren. Het systeem werkt ook preventief: als de apparatuur merkt dat een bepaalde disk te veel fouten vertoont, dan wordt automatisch een reservedisk in gebruik genomen.

Bovendien wordt alle data op twee verschillende locaties opgeslagen (mirroring) en worden er ook nog eens extra kopieën bewaard op tape.

storage-box uitvallen, dan wordt er automatisch omgeschakeld naar een andere verbinding. Dit maakt het ook mogelijk om onderhoud te plegen aan een deel van de infrastructuur, zonder de service te hoeven stoppen. De beschikbaarheid van de systemen is hierdoor sterk verbeterd."

"Alle gegevens worden dubbel opgeslagen door middel van *mirroring*. De boxen in Woerden en Utrecht fungeren als elkaars 'spiegel': een gegeven dat in Woerden wordt opgeslagen, wordt via een glasvezelverbinding ook naar Utrecht gezonden. Pas als vanuit Utrecht het signaal komt

dat het gegeven daar is opgeslagen, gaat de verwerking in Woerden verder. Mocht zich ooit een calamiteit voordoen in Woerden, dan is er een exacte kopie van alle gegevens beschikbaar in Utrecht."

"Niet alleen de apparatuur wordt gestandaardiseerd, ook de gebruikte processen en beheertechnieken. Door het uitfasen van oude storage-boxen besparen we een half miljoen euro aan onderhoudskosten per jaar."

"Bij de besparing wordt overigens niet alleen naar het geld gekeken. Ook milieuaspecten zoals het energiever-

bruik spelen tegenwoordig een belangrijke rol. Zo kon men voor de vervanging van de SAN-apparatuur kiezen tussen twee leveranciers. Uiteindelijk viel de keus op de leverancier die een hogere prijs berekende, maar waarvan de apparatuur veel minder energie verbruikt. De hogere aanschafprijs verdient zich hierdoor op den duur vanzelf terug."

Nico Spilt

Framework for Testing Service Oriented Architecture (SOA)

Background

The Software Development and Maintenance Team (SDMT) J2EE is responsible for the development and maintenance of Java based back-end systems for the Fortis Insurance Netherlands Company. The software modules developed by the group are referred to as services. In general, services have no user interface. They are used as building blocks for applications with user interface such as web applications.

Among others, there are services for the following business sub-processes.

- Check that the address of prospective customer exists and is correct.
- Check that the prospective customer is of good standing.
- Calculate premium on the basis of the information supplied by the client.
- Manage customer's details in the customer information storage system.
- Manage issuance of insurance policy.
- Correspond with customer through e-mail.
- Print and send insurance policy to customers.

The relationships between applications with user interface and services are shown in the diagram on page 10.

The user applications for creating both car insurance and life insurance are coupled together using the same set of services. The software structure described above is called the Service Oriented Architecture (SOA). A major advantage of SOA is that services can easily be modified or replaced according to business or other needs without changes to the applications. This flexibility comes at a price – the need for testing to ensure the integrity of the service.



Motivation

In furtherance of the commitment of the SDMT J2EE towards the delivery of high quality software, the SCRUM approach to software development and maintenance has been adopted. In SCRUM, the whole software module or application is divided into small chunks which are developed and fully tested within an iteration. The duration of an iteration (popularly called sprint) could be anything from one to several weeks. In a SCRUM project, at the end of each iteration, all the components of the application that have built are fully tested. This means, constant and repetitive testing which leads to higher software quality.

Services do not have graphic user interface, therefore, conventional methods for testing software with user interface are not applicable to services. In addition good understanding of the SOA architecture is required for meaningful testing of services. Manual testing of services is laborious and error prone. Repetitive testing required in SCRUM projects adds further level of complication. Therefore, to derive the maximum advantage from the SCRUM automated testing is mandatory.

The Test Framework

Most of the automated testing tools available in the market are generic in

nature. To use them effectively and efficiently, there is a need to customize them for different organizations.

Apache JMeter was selected as the base for the testing framework developed for testing within SDMT J2EE. JMeter was selected mainly because it can be used to completely test a service – it can execute different types of tests such as functional, performance, security and stress against a service. Furthermore, it can be used to fully automate the testing of a complete business process (chain testing) using different types of facilities for accessing database, HTTP servers, LDAP servers, Email servers, Message Queues etc. The source code of JMeter is widely available and stable. This makes customization faster and a lot easier.

Features

The features of the framework are listed below.

Importation of Test Cases in Microsoft Excel

A main feature of the framework is the capability to import test cases from Microsoft Excel. This means users are not required to have technical knowledge of the framework before they can use it for testing services.

Automatic checking of server response for correctness

Manual checking of server response for different test case is laborious and error prone. To mitigate against this, the framework has capability to automatically check server responses for correctness.

Automatic generation of test reports

After each test run, the framework automatically generates test report in three different formats - PDF, Microsoft Excel and HTML.

Integration with developers' workspace

Once a script is created, the integration of the framework allows the developers to run it to check their work. This means there is no need for a dedicated tester once a robust script has been created.

Integration with HP Mercury Quality Center

HP Mercury Quality Center is the standard tool within Fortis Insurance for managing defects. The framework has been integrated with Quality Center – defects can be logged from the framework without direct access to Quality Center.

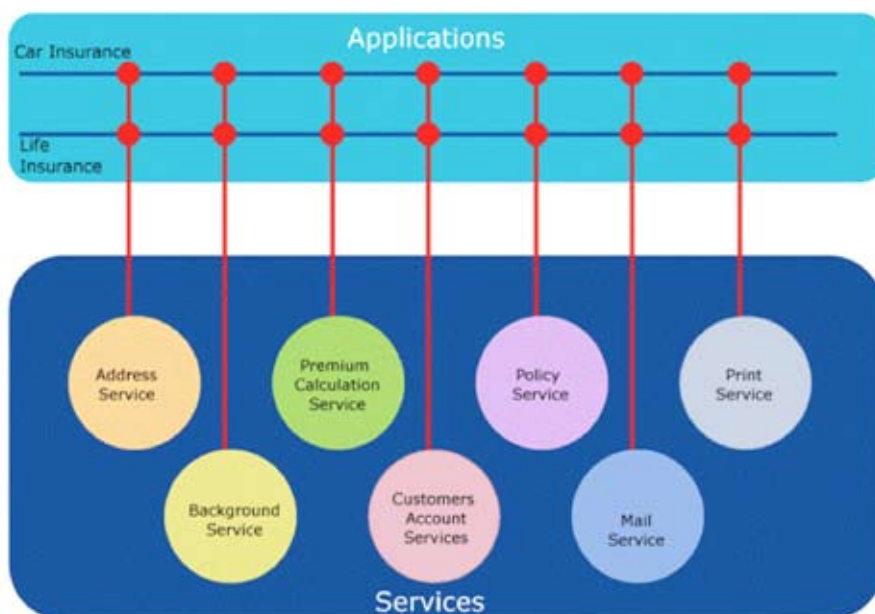
Integration with the software build environment

The framework can be integrated with the software build environment. This makes testing possible after each build.

More information on the test framework is available from any of the following:

Akin Akinrogunde.
Matthieu Leroux.
Kayip Cheung
Richard Donovan.

Akin Akinrogunde, SDMT J2EE



Het Lean-project

Twee jaar geleden werd gestart met het FixIT-programma. Dit vereiste een nieuw releaseproces voor Wintel-software. Dit is het proces dat ervoor zorgt dat de gewenste applicatie beschikbaar komt voor de doelgroep en daarbij voldoet aan de richtlijnen van Fortis.



In de praktijk is gebleken dat dit releaseproces niet optimaal functioneerde. Het management achtte het daarom wenselijk om te kijken naar verbeterpunten in het totale end-to-end proces. Met end-to-end wordt bedoeld: van de klantvraag tot aan oplevering in de productie-omgeving.

In mei van dit jaar is besloten om hiervoor een team in te zetten van Lean Solutions. Door middel van een "interventie" helpt Lean Solutions ons bij het identificeren van gebieden die verbetering nodig hebben.

De doelstellingen van het Lean-project zijn:

- een klantgericht proces, vanuit het oogpunt van de klant;
- een snel, eenvoudig en efficiënt proces;
- een goede aansturing van de werkzaamheden;
- een slagvaardige en flexibele organisatie;
- een voortdurende ontwikkeling van het proces (continue verbetering).

Lean Solutions

Lean Solutions was een crossborder-afdeling binnen Fortis die bestond uit 80 consultants in Nederland, België en Luxemburg. Na de afsplitsing is Nederland verder gegaan met een team van 16 consultants.

De belangrijkste principes die door Lean Solutions worden gebruikt zijn:

- Het optimaliseren van het proces door te focussen op de klant: alleen die stappen doen die waarde toevoegen voor de klant (*"only do the value work"*).
- Het proces wordt altijd bekeken vanuit het end-to-end principe: van klantvraag tot en met oplevering aan de klant.
- Probleemidentificatie en het ontwikkelen van oplossingen gebeurt bottom-up, dat wil zeggen samen met de mensen die het werk uitvoeren.
- Werken aan een cultuuromslag waarbij continu verbeteren vanzelfsprekend is. Om dit te bereiken worden de interventies ingestoken vanuit het principe *"learning by doing"*.

Interventie

Een interventie bestaat uit verschillende fasen: voorbereiding, diagnose, redesign, reality check, implementatie en overdracht.

Tijdens een kick-off in juni maakten de teams kennis met de principes van Lean Solutions. Elf mensen van Wintel-gerelateerde IT-afdelingen maken deel uit van het Nederlandse Lean-projectteam. Zij vertegenwoordigen de betrok-

ken afdelingen. Tijdens de interventie worden zij bijgestaan door drie Lean-consultants.

Aangezien het bij een interventie draait om een bottom-up-benadering, heeft iedereen de mogelijkheid om op zijn of haar manier deel te nemen of bij te dragen aan het succes van de interventie. Van de teamleden wordt verwacht dat zij:

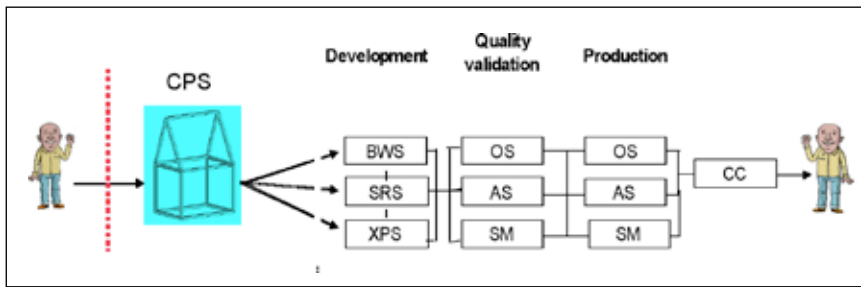
- uitvinden en voorstellen hoe zij hun werk kunnen verbeteren;
- de oplossingen bedenken, testen, aanpassen en implementeren;
- de resultaten, oplossingen en ervaringen uitwisselen met hun collega's.

Conclusies diagnose

Eind augustus is de diagnosefase afgerond. Tijdens deze fase heeft het projectteam het huidige releaseproces in kaart gebracht. Het resultaat was een groot wit vel met een wirwar van gele en roze post-it's. De conclusie was dat het proces niet duidelijk was voor de mensen die hier deel van uitmaken: collega's bleken van elkaar niet te weten wat zij deden.

Tevens zijn er tijdens de diagnose interviews gehouden met de klanten, om te zien wat zij belangrijk vinden. Bij een Lean-interventie is de klantvraag zeer belangrijk, omdat het nieuwe proces hier op wordt ingericht. Uit de inter-





Teams die betrokken zijn bij het huidige releaseproces

views kwam naar voren dat de klant het volgende verwacht:

- een goede kwaliteit;
- snellere levertijden;
- voorspelbare dienstverlening en een gerespecteerde planning;
- duidelijke communicatie (SPOC en feedback).

Een positief punt dat klanten noemden was dat de geleverde kwaliteit uiteindelijk wel naar wens was. Echter het proces noemden zij “onduidelijk en complex – een black box”.

De bevindingen van de diagnosefase dienen als uitgangspunt voor de redesign-fase en de implementatiefase. De uitdaging in deze fases is om verspilling te elimineren in het proces, om waarde-toevoegende stappen te verbeteren en om de prestaties van het gewijzigde proces te evalueren. Dit alles vanuit het perspectief van de klant.

Waar staan we nu?

Momenteel is het Lean-projectteam bezig met de redesign-fase. In deze fase wordt een zo ideaal mogelijk

proces ontworpen. Ook wordt gekeken naar de rollen en verantwoordelijkheden en de aansturing van het proces. Kernvraag in deze fase is: “wat is de reden van het bestaan van dit proces?”

Afgelopen maand hebben de teamleden informatiesessies gehouden voor hun collega's en het management van de betrokken afdelingen over de resultaten van de diagnosefase. Zo willen zij betrokkenheid creëren van alle partijen die bij dit proces betrokken zijn. Als de redesign-fase voorbij is zal, na goedkeuring van het management, het Lean-projectteam weer informatiesessies organiseren. Daarnaast zullen medewerkers betrokken worden bij het verder uitwerken van het nieuwe proces, door deel uit te maken van werkgroepjes over bepaalde onderwerpen.

Het staat iedereen vrij om vragen te stellen aan de vertegenwoordigers van het project of om langs te komen in Woerden om een kijkje te nemen in de projectkamer (W01.B3.76).



Het projectteam. Achter: Reinder van der Busse, Joeri Schardam, Tom Schaaf, Kees Ruhe, Marcel Aardoom, Jos Bakker, Ruud van Leeuwen. Voor: Ilse Koerselman, Kees Kakes (projectleider I&O), Martijn Munnik, Mel Ellis (projectleider Lean), Pitrik Honig. Niet op de foto: Richard Klop en Ferdi Kooiman.

Ditzo, een eigentijdse internetverzekeraar

Iedereen kent Ditzo natuurlijk van de opvallende reclames: niet Datzo maar Ditzo! Minder bekend (maar niet geheim) is dat Ditzo op initiatief van Fortis Verzekeringen is ontstaan.

De opdracht was: ga verzekeringen verkopen via internet. Dat daar iets meer bij komt kijken dan het bouwen van een mooie website wordt ons uitgelegd door Frits Korthals Altes (programmanager Ditzo) en Theo Helmer (pro-

jectmanager IST, in de rol van accountmanager voor Ditzo).

Frits Korthals Altes: "Ik ben sinds begin 2007 bij Ditzo betrokken als programmamanager. De oprichters, Laurens

Leurink en Ronald van Lier, waren toen al een half jaar bezig met de voorbereidingen. De opdracht was simpel: bouw een website en ga verzekeringen verkopen. Alleen ben je dan de zoveelste website waar je verzekeringen kunt kopen. Dus om te zorgen dat de mensen toch bij jou komen moet je ze iets extra's bieden."

"Uit marktonderzoek bleek dat er veel frustraties leven over verzekeraars. Van jouw premie bouwen ze grote panden en rijdt de directeur rond in een grote auto. En als je problemen hebt dan wijzen ze je op de kleine lettertjes waarin staat waarom ze jou niet hoeven uit te keren. Dit is een beetje gechargeerd het beeld. Daarom hebben wij gezegd: we moeten de klant weer serieus nemen. Op het moment van schade moet je er zijn om hem te helpen. Dat is de oorspronkelijke, positieve gedachte achter een verzekering."



Niet Datzo...
maar Ditzo!



Frits Korthals Altes is van huis uit bedrijfskundige, maar werkt sinds 1997 in de automatisering. Hij heeft onder andere bij CMG gewerkt als Oracle-specialist. In 2000 is hij gaan werken voor een managementadviesbureau. Via dat bureau is hij begin 2007 bij Ditzo gekomen. Inmiddels is hij bij Ditzo in

vaste dienst. Hij heeft twee taken: manager operations en programmamanager. Hij is daarmee verantwoordelijk voor de processen en systemen, zowel voor wat er nu draait als wat er nog zal worden neergezet. Op de foto's twee attributen uit de Ditzo-reclames.

Klantrelatieservice

“Als je de klant centraal stelt, dan moet je er ook 7x24 uur zijn. Het maakt niet uit of de klant een groot of een klein probleem heeft: hij moet ergens naartoe kunnen bellen. Dus naast onze website hebben we ook een call center. In een gemiddeld call center mag een gesprek niet langer dan 2,5 minuut duren. Wij zeggen: een gesprek is pas afgelopen als de klant geholpen is. Wij noemen ons call center dan ook een klantrelatiecentrum. Wij willen tevreden relaties hebben, die tegen hun vrienden zeggen: bij Ditzo doen ze het echt anders.”

“De website is ons verkoopkanaal. Heel belangrijk is de dialoogmanager, waaraan je vragen kunt stellen. Daar zit een bepaalde technologie achter – een *chat robot* – waardoor de antwoorden op vragen steeds beter worden. De kennisdatabase die erachter zit wordt continu geoptimaliseerd. Op onze website zit een knop waarmee klanten kunnen aangeven dat ze willen chatten met een van onze medewerkers. Die hebben geleerd hoe ze een dialoog kunnen sturen: door voortdurend alternatieven aan te bieden, zodat de klant alleen ja of nee hoeft te antwoorden. De klant krijgt het gevoel dat hij in een winkel staat waarin hij kan aanwijzen wat hij wil hebben.”

Website

“Een ander belangrijk uitgangspunt van de website is dat de klant zoveel mogelijk zelf moet kunnen doen. We hebben daarom veel tijd besteed aan het gebruikersontwerp. We gebruiken bij-



voorbeeld *eye movement*-methodes, waarmee je kunt nagaan waar mensen naar kijken en hoe lang. Elke maand organiseren we ook een klantpanel. Laatst kregen we een groot compliment van iemand die vrijwel analfabeet was. Voor alles wat hij deed was hij afhankelijk van anderen, maar onze website was zo eenvoudig dat hij deze helemaal zelf kon doorlopen.”

“De website is opgezet volgens de principes van een internetgoeroe die het boek *Don't make me think* heeft geschreven. Zodra mensen keuzes moeten gaan maken, kunnen ze ook de keuze maken om ergens anders te gaan kijken, omdat het te ingewikkeld wordt. De grap is: als je alle keuzes eruit haalt, dan krijg je ook een veel eenvoudiger systeem. Dat werkt door in je hele architectuur, dus dan krijg je ook eenvoudigere processen en een eenvoudigere administratie.”

Back-office

“De website is ons belangrijkste systeem. Met onze andere systemen sluiten we zoveel mogelijk aan op wat Fortis Verzekeringen heeft. Als dat om een of andere reden niet kan, gaan we op zoek naar andere partners die het voor ons kunnen doen. Wij zijn 7x24 uur in de lucht, dus onze schadepolisadministratie moet dat ook zijn. Met de systemen van Fortis Verzekeringen is dat op dit moment niet mogelijk. Hetzelfde geldt voor ons claimafhandelings-systeem; ook daarvoor hebben we een externe partner ingeschakeld.”

“We zijn in januari 2007 begonnen en in september van dat jaar moesten we live. Een heel korte termijn. We hadden drie maanden de tijd om een architectuur neer te zetten, om applicaties te selecteren en partners te zoeken. Daarna hadden we zes maanden om alles te implementeren.”

“In die tijd moest ook de vraag worden beantwoord hoe we dat allemaal moesten gaan hosten en beveiligen. Toen kwam IST om de hoek kijken, dat is de partij die heel goed is in het beheren van hardware en het regelen van de security. IST heeft veel voor ons betekend – wel beseffende dat wij een heel onorthodox implementatieplan hadden, dus dat er wel een paar procedures opzij gezet moesten worden.”

“Door veel partners is er maanden lang hard gewerkt en gebouwd. In augustus zijn we begonnen met het installeren van applicaties op de infrastructuur van IST. Heel complex, met fire walls en routers, maar na een aantal weken



Het klantrelatiecentrum: 7 dagen per week bereikbaar.

hadden we een goed lopende keten. Als je in de website op OK klikt, dan gebeurt er iets in de polisadministratie en in de klantendatabase, er wordt een email verstuurd naar de klant en in de printstraat wordt een groene kaart aangeemaakt.”

Samenwerking met IST

“De samenwerking tussen Ditzo en IST gaat steeds beter. We zijn natuurlijk twee compleet verschillende bedrijven. Ditzo is een klein en dynamisch bedrijf met korte lijnen. Als we vandaag een beslissing nemen willen we er morgen mee beginnen. IST beheert een enorm systeemlandschap, waarin stabiliteit en releasematig werken heel belangrijk zijn. Dat botst weleens met elkaar. Maar we hebben met elkaar een topprestatie neergezet: in een heel korte tijd hebben we een heel verzekeringsbedrijf neergezet, dat is echt een compliment voor iedereen.”

“We zijn nu samen met IST bezig om de werkrelatie te normaliseren: hoe kunnen wij als Ditzo aansluiten op de processen en procedures van IST. Omgekeerd kan IST ook van ons leren. Bij ons zit de klant zelf aan de knoppen, hij kan zelf mutaties inbrengen. Dat betekent dat het hele mutatieproces daarachter feilloos moet werken. Bij Fortis Verzekerin-

gen is het geen ramp als een polis eens een keer een week later verschijnt, maar bij ons ziet een klant het direct als iets niet goed werkt.”

Waarom zitten jullie in een kantoorflat in Zeist?

“We zijn een webbedrijf. Klanten hebben daardoor het beeld dat we weinig kosten hebben, want internet is goedkoop. Dat is maar tot op een beperkte hoogte waar, want we stellen erg hoge eisen aan processen en systemen, en dat brengt kosten met zich mee. Maar voor het beeld moeten wij op een goedkope locatie zitten, en hier in Zeist betalen we een vijfde van wat we op de Rijnsweerd zouden betalen. En we hebben hier onbeperkte parkeerruimte voor de deur, dat vind je ook niet overal.”

“Het heeft ook een pragmatische reden. We waren bezig met iets nieuws en we wisten zelf ook niet wat het ging worden. Dan is het beter om ergens ongestoord met je team te kunnen zitten en je ideeën uit te werken. Dat heeft ons in staat gesteld om een eigen Ditzo-cultuur te ontwikkelen.”

“Hier werken ongeveer 25 mensen in het klantrelatiecentrum, in ploegen van 96 uur per week, 7 dagen per week. In

andere uren wordt de telefoon opgenomen door SOS Internationaal, dus we zijn altijd bereikbaar. Verder werken er ongeveer 10 mensen op marketing en productontwikkeling. Daarnaast zijn er nog wat staffuncties. In totaal werken bij Ditzo een kleine 50 mensen. We zijn een jonge organisatie, dus we hebben ook nog vrij veel vacatures waarin nu externe mensen werken.”

Commercieel succes

“We zijn begonnen met autoverzekeringen. Afgelopen jaar hebben we het productpakket uitgebreid met inboedel, opstal, aansprakelijkheid, reizen en rechtsbijstand. We hebben inmiddels ook een hypotheekpropositie ontwikkeld; die zijn we nu aan het testen.”

“Commercieel is Ditzo een enorm succes. In de operatie zie je dat alles in een heel korte tijd is ontwikkeld. Sommige dingen kunnen verbeterd worden. Daarom willen we ons in de komende periode richten op het stabiliseren van de operatie en het verbeteren van de systemen. In 2009 moeten we ook weer verdubbelen in omvang, en dat willen we op een beheerste manier kunnen doen.”

Nico Spilt

Theo Helmer: Ditzo is een ontzettend leuke en dynamische organisatie

Theo Helmer, projectmanager IST: “Ik ben in april vorig jaar met het serviceteam CEO Office betrokken geraakt bij de ontwikkeling van Ditzo. Ditzo trok zijn eigen plan en had daar ook de bevoegdheden voor gekregen van de hoofd-directie, vanwege de noodzaak om heel snel met een direct kanaal te komen. Dat betekende dat ze niet altijd conform onze standaards keuzes hebben gemaakt.”

“We moesten binnen een half jaar een infrastructuur bouwen, rekening houdend met alle lopende projecten en capaciteitsproblemen die we bij diverse afdelingen hadden. Dat zou alleen kunnen lukken met volledig commitment van de hele organisatie. Dat commitment hebben we ook gekregen. In eerste instantie kregen we van Ditzo de vraag of we één omgeving voor ze konden neerzetten. Al snel werden dat twee omgevingen en uiteindelijk werden het er drie, want je moet een applicatie ook kunnen testen.”

“Ditzo is een ontzettend leuke organisatie. Zeer dynamisch, er gebeurt veel. De ambities waren heel groot toen

ze begonnen. We hebben niet direct alles kunnen realiseren, maar begin november 2007 konden we na een korte pilot toch live gaan.”

“Inmiddels zijn we in het stadium dat we de keuzes die in het verleden zijn gemaakt gaan reguleren naar de standaardproducten die wij als IST hebben. Daar moeten we duidelijke afspraken over maken. Dat is wel lastig, zeker in een tijd waarin budgetten een belangrijke rol spelen. Want als je moet kiezen tussen het ontwikkelen van nieuwe producten, of iets vervangen om naar de standaards te gaan, dan is het vanuit de business gezien begrijpelijk wat die wil.”

“Ja, onze klant is tevreden. Er blijft natuurlijk een spanningsveld tussen de intensiteit waarmee Ditzo veranderingen wil doorvoeren en het planmatige werken dat wij voorstaan. In de opstartfase hebben wij heel veel prioriteit kunnen en mogen geven aan de processen van Ditzo. We moeten nu gaan kijken hoe we die in kunnen passen in de bestaande trajecten.”

In de puzzel zijn de namen verborgen van 117 bekende schrijvers. Pseudoniemen komen ook voor. Eveneens zijn er evenzoveel namen van door hen geschreven literatuur in de puzzel verborgen, zoals boeken, verhalen, gedichten, toneelstukken, enz. Het kan ook de naam van een serie, verzameling of bundel zijn.

Ik heb getracht de namen zo exact mogelijk op te nemen, dus inclusief voornamen, lidwoorden, voorzetsels enz. Eventuele leestekens zijn weggelaten. De namen zullen meestal uit meer dan één woord bestaan, soms in de oorspronkelijke taal geschreven, maar ook wel vertaald in het Nederlands.

De namen zijn minimaal 6 letters lang. Namen zijn nooit in z'n geheel onderdeel van een andere naam (zoals Oslo in Tsjechoslowakije). De Y wordt ook gebruikt voor de lange IJ. Bij juiste oplossing vindt u van links naar rechts en van boven naar beneden op de niet gebruikte letters nog eens namen van 26 personen met literatuur.

E I G R U R Y C E F R I E D
R S D D O U A N T H O N Y V A
M I R A L E V I N F R E D E R I
A R K E R M L D O C T O R F I N L A
T U J S K I L A S N O K Z N I E H A
I N E E E N B M A R I A M O S T E R D
L O G E A V C H T P Y R N E O T A K E D
D E G N G N E R T T O C S R E T L A W K A
A L G M I R M N E X P E D I T I O N T O E A
R D O D R E A D I T S L E U T E L O O G B N
T E V S E B R A H M A H E E S S Y D O E R A
S G K E D R I Y W A E C U L O P V D L B U M
U E O A N E E S T S O B I G S C F A F O U K
H L L D A T A D S E J T N F O R H R E R V E
T T E N V H U A T L O B E E I C A G H I E E
A J D O N C E R E W H W I E D N L A R S D B
R E M L A A L K E E N N D G Z D G A S P N N
A L O L B T Y N B S T B N K G D I A U A E E
Z O I A E I O E S U O S A G E L S B M S R N
H C N B D R N S A M L F A N N T E I N T E A
C O A T N R E S A M K E S R O R N S E E T M
A T E H I E S N L A I E D H T E A G N R T K
R O L C L G S I O T E Z M V E A Y A S N O E
P R C U R T E W C A N A O R S R V M A A P E
S P A L I A I N I E S S O H D E L A H K Y B
O A M N U R D E N D K B A E T V U O K G R E
S M R E P T O M A U O N K H L E A F C A R R
L G I E E U D T I E N C C N W S V L L K A E
A I A N O F L L W A H U T I I I T B A H E
U S T I L F A L R R L L M O C L R M I E D O
E E S N N E W A V C E G A T R E E O O A R L
R H I E E Y E S J E E E O N A N O B V N C T
I T L K N E E U Y Y D R D H E R O I E R V B
K T A E N X L L S E H R T P L O N L U I E E
C J E W I O A E I U N O A O O C I H R N S T
A T I F M D N L G A O E G A I S T S U R M N
N M A Y R U N O R R H E E C C R E I N I E L
A E U V E S A R N O N R O R A S T S T E A E
O L M O D M A O C V D D U H G G A C N R P I
L N C M I P T E R F E L J H E M H B A I S O
M E I S I N D E A A D E L W T E A G A I R N
N D O E A L D G E N G I O A L R D H R H F P
I A T R E V Z W A R O T L H E A C A W T I
I A N O S S R A N N U G R A N N U G R G A
W B L E C O T I E D R A A E D E O G E
T R S H E T B R A N D E N D E B R A
K O T W V C A C H A R L O T T E B
R W O N E O D U N Y Z O M R A K
A N I R I D E R N G N I L E D M
M E B H C S I L U M Y R R A



RICHNIETZSCHEDONIKENNAMUERNESTHEMINGWAYA
 NKAMPENEIDEMOCEKEYLEDDOGTERGIAAMEGIUTE GELKW
 KVANEEDENNEPLAULWNEGERTHCULVNEEESDEEKAEASRNY
 YTASDEETYJEANPAULWNEGERTHCULVNEEESDEEKAEASRNY
 SDEVNECHRELAALHCSEREAUGONINNAVOIGBHRRIKAHRAURB
 LEKRIISNCNEDERLANDSCHEHISTOORIEENAXMGENSTIAZFR
 SLAORAKIAEETCAMERAABSCURACDUWENCTRNOPHECITHWEA
 SOICZYAKDVRSLEXNINORCDLABIHCRABAEINDREIDUNSAUNN
 RTHSSABAEEKBTDAANTEALIGHIERIRSRDGMKSUUSRUISUAELAND
 RGANAUKRANRCTAIEMRUSKSETIMOLIEREEKCUBLRAEPETRLLA
 HEMRAAIKOCEIALARTHURMILLERLSGSLANOGAVIJZRETKODEB
 EVAOOMCLEOHNUJOHNLECARREUCTHTFTPTLTFMANNISTMANNAH
 RARBTNRAUNKTGSUTCETMAAHCSIRWNILIVNODLABAGANAIDEW
 MLEEOMOEJLSBRECRSANTERVESIAEENZAAAMAVONTUURLOWIY
 ALNREGOEPIGICAIROETSTBRNGNIGLAWHNNUMCEHCJERLOLER
 NEDTOCNOLYMOENAMALBANNAAHHINLDODDEAJAENAMEITLNSO
 MNSLHREINENNOTFPNLSROALDDAHLNGJRDEAZNOENREVSELUJT
 EVOUNEHRKAPAVZDOJAMGEGELRMDCORENLNNTTDEFSSIRMOUOSS
 LAODAPRANNVPHEVEOKCUKEEOLNGEBISNVSHIEEEEEEEUUSHOVE
 VNGLVBODNCETAOCALAHSCCJEITRWYIOIYOYDIRHLISAECAV
 ITPUUIOAEPLHUEJDNCEJONTTSDIERNUSSGRRLRACSSUNCANGRO
 LOEMNYCHRAALHUEJDNCEJONTTSDIERNUSSGRRLRACSSUNCANGRO
 LMTELRWIEEGMUEEESEUCESEKRAWWMREGCMEEAECOZWNPJAAEE
 ESDEREIZIGERUETDRVURSEBBOCUAENNWHDMBHUKOESAABRRO
 NACHOYLOBDSANKDSOZEBLBDORONVDETEEDTOPALETOLWJEAN
 OWRGEKLOAIHERWELWLEUIIDRRRIJNEANRETEDEFNIIDSEUIEA
 MYANTIEORRCSNIUULKDDSDCVNLUNLENBIGREGHLYNSRANSPR
 DEKRESMTACIEGRAIIEEDSGEEHOLLOOLALRDUEAJLOANAETGDS
 CRNFSAFWNPRHILFRNATAGLAGIZPFLORISENDEBLANCEFLOER
 AVHERRRCEOETBSNEGRAEEVIAENZENAJSZGAKC IOSBVMDEEKO
 LENGLEEHNBTDEESBNJNNAENDELGTHPKTVARLEAUAETTEPLAG
 BMASOEDAETNNHSAOEIVINDMNRGEDERNSSOTABMERRRFGIAIMHG
 CREPEMERZEMAAEAGRMAUAEBPAESMNAWCSUEEADOSNOAMESE
 EANSEARLLRZKVEUIIZYRYVELPOEAGHHORTMTROLNEORPNMV
 SEMMNLIEAAEAHOSRNGCESNROUNEROGTTBEORAHGOEJNDESAAE
 LTIUZVVKSHVLMACNFJTHOACOEWAEAGONBNHVRVRRAGOJTNKREIE
 ATDRSNHDKLIDVLARETNIVSTDOTTEAERAREENADITRTINLLN
 SJNYAEEIAIGLABALIGMOEIOENSHVDMNSLTGTENIOVLACNEYLC
 DIARKRRCJSPONNVHEYNLNLNGELTAITSOEIRLPNEABRDLKII
 YDPOREMKDODAEKKCIDYBOMANDSTOONEJOIGNEAVCDASEEKBWI
 TSSTDIAERASHFSJNRAZUJIDIAATHVODHPOMIISAAEPSEERRRTE
 SGYESVNNYLETDAEVRONDPSSAAKNEEGNETENENNAMETHCETEME
 ELIDCHSSARNRNLLEAESPDAPRWINTWKGOECNGHIWEEONRII
 DDINOKEOBNETCESNINIELKTEHWFOKIREOLZROOALTIFSPNLN
 DESPIEGELZESGIAJOHNKEATSEKERESTERERERGONLIPNTEH
 AMBOSORRIVAOMILLWILLIAMJOHNSSNCHRTTEYLOLADZU
 RONTETNUONVSDRUSTDSPIEGELSCHRIFTAZOSDNEPIOH
 TEEHKIDRADELOOSNEGYUHNNTNATSNOCMAUIOJFTNLE
 EERVEDNIELNIEHTREBORDORPAANDERIVIERNMEOAR
 HECCAREGIZIERSLEDNAHNEENAVDOODEIRFGEISRL

De kerstpuzzel is ook als Excel-bestand beschikbaar. Aan te vragen via loket.communicatie.ist@nl.fortis.com.

Stuur u de 143 namen van
 schrijvers en de bijbehorende
 literatuur, op alfabetische volgorde
 van de schrijver, als oplossing op naar
loket.communicatie.ist@nl.fortis.com.
 Onder de goede inzenders worden
 enkele boekenbonnen verloot.

Fijne Kerst toegewenst
 en een gezond en
 goed 2009.
 André Rijmsus



Technical Services Unix & I-Series levert bijdrage aan energiebesparing

Green IT

Tegenwoordig staat het milieu meer dan ooit in de belangstelling. Met de stijgende energieprijzen en de merkbare gevolgen van het broeikaseffect neemt het bewustzijn voor de gevolgen voor onze leefomgeving toe. Als het gaat om duurzaam ondernemen neemt ook Fortis zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid. Er zijn diverse programma's, strategieën en initiatieven ontwikkeld om bij te dragen aan een oplossing.

Ook IST is actief op dit gebied, om de negatieve impact op het milieu te verkleinen. Bijvoorbeeld door het uitschrijven van een prijsvraag in het kader van de Green IT Competition (zie *Expertise 48 – red.*). Een ander voorbeeld is het toepassen van de nieuwste IBM EnergyScale-technologie door de afdeling Technical Services Unix & I-Series.

Het gebruik van IT-systemen en daarmee het aantal servers is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Tegelijk is de gemiddelde effectieve bezettingsgraad van de hardware afgenomen. Vanuit de IT-industrie heeft de focus tot nog toe vooral gelegen op de ontwikkeling van meer processor- en opslagcapaciteit. Het energieverbruik speelde een ondergeschikte rol. Door de vergaande miniaturisering is de hardware tegenwoordig veel compacter, waardoor er per vierkante meter vloeroppervlak meer koeling en stroom nodig is dan een aantal jaar geleden.

Het gevolg van deze ontwikkelingen is dat het energieverbruik in de datacentra enorm is toegenomen. Waar vroeger het vloeroppervlak vaak de limiterende factor was, is nu de energievoorziening

een uitdaging geworden. Uit onderzoeken blijkt dat IT verantwoordelijk is voor 30 tot 40 procent van het totale energieverbruik van een bedrijf. Ook blijkt uit onderzoek dat al dit energieverbruik in de IT-industrie leidt tot een CO₂-uitstoot die bijna net zo groot is als die van de wereldwijde luchtvaart.

Green IT-beleid kan ervoor zorgen dat er effectiever wordt omgegaan met energie, zodat de energiekosten dalen en er minder schade aan het milieu ontstaat. Energiebesparing is mogelijk door aanpassingen aan de IT-infrastructuur (bijvoorbeeld door een computerzaal beter in te richten), maar op operationeel gebied kunnen eveneens maatregelen getroffen worden om de energieconsumptie terug te dringen.

Ook het team van Technical Services Unix & I-Series is continu actief om het platform op een hoger efficiëntieniveau te tillen. De nadruk ligt hierbij op kostenbeheersing, optimalisatie, efficiëntie en continuïteit, maar inmiddels is het aspect Green IT daar aan toegevoegd. Binnen het team zijn diverse initiatieven ontplooid om het energieverbruik van de gebruikte hardware te beperken.

Dankzij nieuwe technologieën is het mogelijk om op het Unix en iSeries-platform tot een aanzienlijke energiebesparing te komen. Een aantal van deze toegepaste technieken zijn hieronder beschreven.

Virtualisatie en consolidatie

De afgelopen jaren is gebroken met de trend van het alsnog groeiende aantal servers en de daardoor dalende bezettingsgraad van de hardware. Door *virtualisatie* is het effectief gebruik van de hardware verhoogd terwijl het aantal operationele servers door *consolidatie* aanzienlijk verlaagd is. Alleen al het afgelopen jaar zijn door het toepassen van deze technieken bijna tachtig fysieke servers uitgefaseerd, hetgeen een aanzienlijke energiebesparing heeft opgeleverd.

Bladeservers

Bladeservers stellen hoge eisen aan stroom- en koelvoorzieningen. Deze high-density servers zijn relatief goedkoop en leveren enorme prestaties op een beperkt vloeroppervlak en worden daarom op grote schaal ingezet. Ze worden vaak gezien als boosdoeners als het gaat om energieverbruik en warmte-afgifte in datacentra. Echter, de toegepaste voeding- en koeltechnologie is vaak veel effectiever vergeleken met separate systemen. Daarmee zijn ze in het effectieve energiegebruik zuiniger. Binnen het Unix-platform worden bladeservers ingezet voor applicaties die hoge eisen stellen aan processorcapaciteit maar die minder schaalbaar hoeven te zijn.

POWER6 EnergyScale

Naast het toepassen van bestaande consolidatie- en virtualisatietechnieken, waarmee de processorcapaciteit van servers verder geoptimaliseerd kan worden, is met de komst van IBM's POWER6 processortechnologie nog een middel voorhanden: EnergyScale.

Met deze technologie is IBM de strijd aangegaan om het energieverbruik terug te dringen van de pSeries- en iSeries-hardware. Deze technologie is ontwikkeld voor POWER6-processoren en kan worden toegepast om de energiekosten aanzienlijk te verlagen. Een aantal opties van EnergyScale-technologie zijn:



Historische trend groei en bezettingsgraad servers

- *Power Trending*. Dit meet het stroomverbruik van systemen en kan helpen om het stroomverbruik van het datacenter inzichtelijk te maken, zodat kan worden ingespeeld op de vraag naar capaciteit.
- *Power Save Mode*. Hiermee is het mogelijk om frequentie en voltage van de processor te verlagen, waardoor 20 tot 30% minder energie wordt verbruikt. Deze optie is met name geschikt wanneer de workload op het systeem laag is, bijvoorbeeld tijdens de nachtelijke uren.
- *Processor Core Nap*. Wanneer er geen werkaanbod is voor een

POWER6-processor is zal deze in een "low-power" mode terugvallen waardoor de processor aanzienlijk minder stroom verbruikt en er minder warmte wordt afgegeven.

Met EnergyScale-technologie kan proactief gestuurd worden op het energieverbruik. Deze technologie kan bijdragen aan een reductie van het totale stroomverbruik en de benodigde koeling van een datacenter, en is daarmee een waardevol middel om te komen tot kostenbeheersing en een efficiëntere werkwijze.

De eerste IBM POWER6-systemen zullen binnenkort in gebruik worden

genomen voor de applicatie *Correlation Haircut / Real Time Risc Management* op het Unix-platform en de applicatie *MISC* op het iSeries platform.

Ook het team van Technical Services Unix & I-Series wil een bijdrage leveren aan een lager energieverbruik. We doen dat door de ontwikkelingen op het gebied van Green IT te blijven volgen en waar mogelijk energiebesparende maatregelen toe te passen, voor nu en in toekomst.

Ivo Doeff, Technical Services Unix

Duurzaam?

Duurzaamheid. Moet je nú mee aankomen binnen Fortis. Of moet ik zeggen ABN AMRO? Want sinds 21 november is de kogel door de kerk: wij gaan toch integreren met ABN AMRO.

Is dit dan wel het geschikte moment om over duurzaamheid te beginnen? Vraag het een willekeurige collega. Grote kans dat die zegt dat ze binnen de bank nu wel even wat anders aan hun hoofd hebben. Het gaat nu om overleven, lijfsbehoud. Dat soort zaken. Grote dingen. Nu even geen tijd voor flauwekul. Niet lullen maar poetsen.

Wat dat betreft is duurzaamheid net als 'Nespresso'. Je weet wel, die héél exclusieve koffie. Zo exclusief dat je eerst lid moet worden van de 'Nespresso-club' voordat je de peperdure capsules via internet mag kopen.

Want hoe gaat dat met koffie. Als je gaat studeren krijg je van alles mee van je

ouders. Tussen al die goedbedoelde rommel zit meestal wel een oud koffiezetapparaat. In het begin vind je dat helemaal het einde: een eigen koffiezetapparaat (en zo vaak koffie zetten als je wilt)! Dan ben je klaar met je studie en ga je aan de slag. Ineens krijg je veel meer te besteden. Je gaat mee met de hype en koopt een Senseo. Je drinkt voortaan heerlijke koffie met een echt crème-laagje. Dat je toch ooit die ordinaire snelfiltermaling hebt gedronken...

Dan krijg je op verjaarsvisite bij je tante een klein kopje 'Nespresso'. Zoiets heb je nog nooit geproefd. Het slootwater uit de Senseo krijg je niet meer door je keel. Je bent nog niet thuis of je gaat op internet zoeken wat zo'n machine wel niet kost. Zal wel heel duur zijn. Maar nee: voor nog geen honderdvijftig euro heb je er al een! De volgende dag



loop je met een grote kartonnen doos over straat. 'Nee, inpakken hoeft niet'.

Ik hoor je denken: wat bazelt die vent nou over koffie?!

Wat heeft dat in godsnaam met duurzaamheid te maken? Meer dan je denkt. Net als koffie is duurzaamheid een luxe-artikel. Als je geld hebt, koop je de lekkerste koffie. Anders doe je het met wat minder. Als je geld hebt, koop je onbespoten groente en fruit op de streekmarkt. En als het wat minder gaat, ga je voor de Lidl.

Zo gaat het ook met bedrijven. Als het goed gaat, is er geld voor duurzaamheid. Als het minder gaat niet. Zo werkt dat. Geen geld, geen duurzaamheid. Logisch toch?

Bert de Groot

Reageren? bert.de.groot@nl.fortis.com

Burak Aslan

Jong Talent bij IST



Bij IST werken vijf trainees, die recent hun universitaire studie hebben afgerond. Als “jong talent” krijgen ze de kans om twee jaar lang kennis te maken met verschillende aspecten van de IST-organisatie. Daarna biedt Fortis hen een vaste functie aan. In de derde aflevering van deze serie geven wij het woord aan Burak Aslan.

Burak: “Ik heb Technische Informatica gestudeerd aan de Hogeschool in Rotterdam. In augustus vorig jaar ben ik afgestudeerd. Ik heb me vooral beziggehouden met robotica en ‘embedded systems’. Dat zijn systemen waar een chip in zit, bijvoorbeeld telefoons of videorecorders, tegenwoordig zelfs koelkasten.”

“In mijn derde jaar ben ik stage gaan lopen bij de TU in Delft. Daar had men een systeem ontwikkeld om mensen met bepaalde fobieën, zoals claustrofobie, vliegangst, pleinvrees of hoogtevrees te behandelen. Dit noemde men een *Virtual Reality Exposure Therapy System*. Mensen kregen een 3D-bril op en werden geleidelijk aan blootgesteld aan de situaties waarvoor ze een fobie hadden. Wetenschappelijk is bewezen dat als je dat in een gecontroleerde omgeving doet, mensen immuun worden voor datgene waarvoor ze angst hebben.”

“Toen ik aan mijn stage begon, werkte dat systeem niet meer. De hardware en software waren verouderd en er

hadden andere studenten aan gewerkt die het systeem niet netjes hadden bijgehouden. In een half jaar tijd heb ik het systeem weer operationeel gekregen. Daarna heb ik het geïmplementeerd bij de Stichting Valk in Leiden, waar mensen met vliegangst worden behandeld. Ik was niet alleen bezig met technische informatica, maar ik had ook contact met psychologen en therapeuten. Dat was een heel leuke tijd en ik heb er ontzettend veel geleerd.”

“Ik kreeg het aanbod om bij de TU te blijven. Mijn studie heb ik toen *duaal* afgerond: ik werkte vier dagen per week bij de TU, en de vijfde dag gebruikte ik om mijn studie af te maken. Bij de TU heb ik een prototype framework ontwikkeld voor 3D-simulaties van verschillende ‘werelden’. Ook heb ik een 3D-simulatie ontwikkeld van een vlucht met een Boeing 747. Inmiddels is hier een commercieel product van gemaakt.”

“Na mijn afstuderen had ik geen idee wat ik wilde gaan doen. Op een beurs in Rotterdam kwam ik langs een stand

van Procam. Nadat ik allerlei tests had gedaan, kreeg ik een aantal vacatures waaruit ik kon kiezen. Daar zat ook een functiebeschrijving van Fortis bij en dat sprak me ontzettend aan: werken bij een internationaal werkende financiële instelling. Het is heel breed wat een bank allemaal doet, je hebt zoveel functies. En bij IST heb je twee jaar de tijd om te hopen tussen verschillende opdrachten en rollen.”

“Ik zit hier nu ruim een jaar. Mijn coach is Paul van der Putten, divisie manager van IS Global Markets Securities Financiering. Mijn eerste opdracht was op zijn afdeling. Ik moest de informatiestromen tussen IS, I&O en business optimaliseren. De performance manager, Marc Klinge, heb ik geholpen op het gebied van tijdschrijven en resources. Ook heb ik een prototype gebouwd van een informatieproduct dat IS GMK zou kunnen gebruiken voor haar rapportages, zowel intern binnen IST als extern naar de business. Deze templates worden nog steeds gebruikt.”

“Mijn tweede opdracht was bij het I&O PMO van Dirk van Boxem en Robert Hellings. Ik ben daar begonnen met notuleren en dat is geëvolueerd naar PMO Officer. Ik heb in die rol uiteenlopende dingen gedaan binnen het integratietraject met ABN AMRO. Ook dit was een heel leuke opdracht. Ik zat aan tafel bij senior managers waar ik nooit bij had gezeten als ik op een normale manier bij Fortis was binnengekomen. Dat is het leuke van het traineeship: je

krijgt de kans om zoveel mogelijk te zien.”

“In mijn PMO-rol zag ik de projecten vanuit een hoog stafniveau. Intussen hadden wij (de trainees) ook ons Prince2-certificaat behaald. Ik wilde daarom weleens een project van binnenuit bekijken. Zo kwam ik in contact met Ben Sluis, de BURM van Retail Bank. Ik ben toen onder andere betrokken bij het TWIN-project, waarin ik me heb beziggehouden met het opzetten en uitvoeren van twee *proof of concepts* voor het koppelen van een Fortis-geldautomaat in het netwerk van ABN AMRO. Dat was heel technisch, maar er zaten ook andere kanten aan, zoals communicatie met IS, met de business en met leveranciers.”

“Het was voor mij een unieke kans om een dergelijk rol te vervullen als begin-

ner bij de bank. Ook ben ik blij dat men mij de verantwoordelijkheid heeft gegeven om dit soort dingen te doen. Half september begon mijn vierde opdracht, bij Group Services Architecture. Ik zou Jeroen Jedema ondersteunen op het gebied van Business Process Management. Na drie weken kwam hier door het weekend van 4-5 oktober een abrupt eind aan.”

“De dinsdag daarop werd ik al benaderd door Robert Hellings en Joyce de Jong voor een nieuwe PMO-rol. Dit keer is mij gevraagd om het I&O Separation PMO op te zetten en te coördineren. Ik ben op dit moment druk bezig met het ondersteunen van Joyce om het programma op volle toeren te krijgen, zodat de eerste projecten kunnen beginnen. Ook zorg ik voor afstemming met het Central PMO. Verder is dit een mooie manier om toch

crossborder bezig te zijn, wat ook een van mijn criteria is voor een leuke opdracht.”

“Hierna zou ik nog wel iets willen doen in een business consultancy-rol of iets op internationaal gebied. Ook zou ik graag nog eens bij Private Bank willen rondkijken. Het maakt me eigenlijk niet uit waar. Er is zoveel te doen!”

“Fortis investeert veel in mij, terwijl ik veel investeer in Fortis door mijn best te doen. Welk ander bedrijf geeft je de kans om in dit soort bedrijfskritische processen een rol te spelen? Ik ben heel blij met de support die wij als trainees vanuit het management krijgen.”

Nico Spilt

Revanche voor mentoren

Op 12 september was er een *MT meets YT* event met als setting Attractiecentrum Zoetermeer. De avond begon met een laser game, waarbij twee teams het tegen elkaar opnamen in een groot doolhof. Sluipende mentoren en rennende young talents! Dat er twee mentoren waren die uiteindelijk een negatief puntensaldo hadden zegt waarschijnlijk genoeg over de eindstand.

Daarna was het tijd om te karten. Het begon met een vrije training zodat iedereen kon wennen aan de karts en de baan.

Daarna volgde de kwalificatie. Toen werd nog gebruik gemaakt van de blauwe vlag. Maar toen de finale begon werd het spannend want de mentoren waren uit op revanche. En dat was te merken ook! Geen blauwe vlag meer, dus volgden er diverse manoeuvres waarbij menigeen in de vangrail belandde. Uiteindelijk is Peter Aarse op de eerste plaats geëindigd. Bezweet maar voldaan sloten we de avond af met een heerlijk diner bij restaurant Hofstede Meerzigt.

Burak Aslan



Van links naar rechts:
The Hulk, Top Gun,
Aztec, Scarface, 007,
Joker, Rocky IV,
Mad Maxx, Rambo,
Cyclone

Op bezoek bij Next Generation Life

De markt voor levensverzekeringen zal in de komende jaren sterk veranderen. Fortis Verzekeringen heeft een groot belang in deze markt en heeft de ambitie om hierin sterk te groeien. Dit is met het bestaande productenpakket moeilijk te realiseren. Vandaar dat men besloten heeft om zo snel mogelijk een nieuw assortiment levenproducten in de markt te zetten.



Roland Le Mat (IST-programmamanager NGL) en Paul van Raaij (informatiemanager NGL)

Dat gebeurt met behulp van nieuwe systemen en een bijbehorende nieuwe organisatie: Next Generation Life (NGL). NGL moet de verschillende labels van Fortis Verzekeringen op een goedkope, flexibele en toekomstvast manier gaan bedienen met 'next generation' levenproducten.

Next Generation Life is op dit moment nog een projectorganisatie. De medewerkers aan dit project zijn gehuisvest in Odijk. Wij spraken hier met Paul van Raaij (informatiemanager NGL) en met Roland Le Mat (IST-programmamanager NGL).

Paul van Raaij: "Ik ben een van de vier leden van het kernteam NGL. Dat team is eind 2007 gevormd door Frank Oeseburg, de programmadirecteur van NGL. De andere kernteamleden zijn Jaap van de Hoek als programmanager en Patrick Mulder als hoofd program office. Ik ben informatiemanager en onderhoud in deze rol de contacten met de business."

Roland Le Mat: "Ik ben in dit programma de verantwoordelijke voor IST. Sinds april ben ik betrokken bij NGL. We gaan hier iets heel nieuws neerzetten, een dienstverlenende organisatie die ook zijn eigen processing gaat doen, maar het moet wel aansluiten op het bestaande applicatielandschap."

Wordt NGL een nieuw merk, zoals Ditzo?

Roland: "Nee, NGL is geen nieuw merk. Het wordt een back office-organisatie die de processing gaat doen voor verschillende labels. Wij leveren nieuwe producten die door de labels onder hun eigen naam verkocht kunnen worden. Zo zal Fortis ASR via Cockpit op onze systemen kunnen aansluiten. En als Ditzo zou besluiten om deze nieuwe levenproducten te gaan verkopen, dan kom je via internet op de NGL-systemen terecht."

"Wij doen ook een deel van de productmodellering. Als de business iets nieuws op de markt wil brengen, dan kunnen wij dat product naar wens vormgeven. Wij leveren maatwerk op basis van standaardcomponenten."

"Natuurlijk is onderzocht of dit product binnen de bestaande systemen van Fortis ASR of Falcon was in te passen. Maar dit product is zo afwijkend, dat er te veel verbouwd zou moeten worden aan de bestaande levenssystemen. Daarom is besloten om een nieuw systeem neer te zetten, waarin we direct ook allerlei efficiencyverbeteringen kunnen doorvoeren."

Wat is het verschil met bestaande levensverzekeringen?

Paul: "Het wordt een soort beleggingsverzekering, maar dan gebaseerd op variabele annuïteiten. Dat is een nieuw concept op de Nederlandse markt. Het zorgt ervoor dat er achter de schermen een garantie op het product gegeven kan worden: de klant krijgt een garantie waarbij hij de kans heeft op meer. Hij kan bijvoorbeeld kiezen voor een inleggarantie, dat noemen we een 0%-garantie. Hij krijgt dan altijd zijn inleg terug, maar dat kan ook meer zijn. De klant kan ook kiezen voor een 3%-garantie. Dan krijgt hij minstens 3% rendement. Ook nu met de kans om meer te krijgen, maar wel minder dan wanneer hij zou kiezen voor een 0%-garantie."

"Wij ontwikkelen dit concept samen met andere Fortis-onderdelen zoals ALM en Financial Markets. Zij gaan het beleggingsdeel doen, terwijl NGL de administratie voor zijn rekening neemt. Daarbij streven wij naar 85% *straight through processing*, dus dat er nauwelijks mensenhanden aan te pas komen om producten aan de klant te leveren."

Is NGL een pakket?

Roland: "Het is niet echt een pakket, het is een oplossing. We hebben eerst een leveranciersselectie gedaan. We begonnen met twintig leveranciers. Uiteindelijk hebben we op basis van functionaliteit en architecturaspecten gekozen voor het pakket Radiance. Dit stelt ons in staat om producten in te regelen door middel van *Model Driven Architecture* (MDA). Uiteindelijk levert dit een administratie op die het gewenste product gaat faciliteren. Het is een pakket met een aantal basisfunctionaliteiten waar in samenwerking met de leverancier veel maatwerk aan wordt toegevoegd."

producten in de markt te zetten of om producten te wijzigen, zonder iedere keer naar IS te moeten om die wijzigingen te programmeren."

Hoever zijn jullie inmiddels gevorderd?

Roland: "We zijn nu met de implementatie bezig, dat is een intensief proces. Zo zijn er behoorlijk wat bestaande applicaties waarvoor interfaces gebouwd moeten worden. Dat brengt ons op de term *Service Oriented Architecture* (SOA). Met SOA zorgen we ervoor dat de buitenwereld via services met onze implementatie kan communiceren, en omgekeerd. Er wordt met

het eerste kwartaal van 2009 klaar zijn. De huidige planning is dat we half 2009 zover zijn dat Fortis ASR de eerste nieuwe generatie levenpolis kan gaan verkopen. Dan hebben we ook een NGL-organisatie die dit proces zal ondersteunen. Gelijktijdig werken we de implementatie dan verder uit, zodat begin 2010 andere FVN-labels en -distributiekanalen zullen volgen."

Waarom zijn jullie apart gaan zitten, in een kantoor in Odijk?

Roland: "We hebben hier een vaste bezetting, maar er zijn ook mensen die een paar dagen per week of incidenteel aan dit project werken, zoals specialisten van verschillende organisatieonderdelen uit o.a. Utrecht, Amersfoort en Woerden. We proberen deze kennis zoveel mogelijk in Odijk bij elkaar te brengen. Dan heb je ook 100% aandacht, je kunt gelijk naar de persoon toe die je nodig hebt, want die zit één deur verder. De communicatielijnen zijn hier kort en erg plezierig."

Radiance is een pakket van de Canadese softwaredivisie EDS SOLCORP, binnen FVN ook bekend van ProductXpress.
www.eds.com/industries/financial/solcorp

Paul: "Het is in eerste instantie de bedoeling dat de leverancier een groot deel van het werk doet, maar het gaat wel om kennis die we zelf in huis willen halen. Je bent met modellering bezig: je bouwt geen programma's maar modellen – het pakket genereert het programma. Dat is behoorlijk nieuw, zeker in verzekeringsland. Het is iets wat ligt op het snijvlak van business en IS. Je hebt dus zowel business-expertise als IS-expertise nodig, en er zijn niet zo veel mensen die beide bezitten."

Roland: "Deze oplossing stelt de business in staat om snel vernieuwende

veel interesse over onze schouders meegekeken. Als dit een succes wordt, volgen er misschien andere NGL-initiatieven. Niet alleen voor Leven maar bijvoorbeeld ook voor Zorg & Inkomen."

Paul: "Behalve de techniek moet er ook een organisatie komen die erop is ingericht om hiermee te werken. We zijn nu aan het onderzoeken hoe we die zouden moeten opzetten: welke functies heb je nodig als je straks bijna geen papier meer hebt, maar als 85% elektronisch binnenkomt en direct wordt afgehandeld. We hebben heel ambitieus geroepen dat we aan het eind van

"De mensen die hier werken vertegenwoordigen verschillende kennisgebieden: business, IS en I&O. Onze opdracht is om vanaf scratch iets nieuws op te bouwen, maar wel in een bestaand applicatielandschap. Dat maakt het extra complex, maar iedereen is hier erg enthousiast."

Nico Spilt

Het NGL-project is gehuisvest in een deel van dit gebouw in Odijk



Gesprek met Joyce de Jong, programmamanager I&O for I&O

Samen weer iets moois opbouwen

Joyce de Jong is ruim vijf jaar in dienst van Fortis. Haar carrière is begonnen bij de verzekeraar. Na verschillende functies werd ze aangesteld als programmamanager van het ABN AMRO-integratieprogramma. Joyce: "Ik was toe aan iets nieuws, het leek mij een uitdaging om met dit integratieprogramma bezig te zijn. Het traject was heel leuk en interessant. Door de samenwerking ontstond er goede band met onze collega's van ABN AMRO."



De scheiding, eind september, kwam dan ook als een grote schok. "Iets waar je maanden aan hebt gewerkt, eindigt in een weekend." Het weekend daarop was het weer raak: Fortis België en Fortis Luxemburg werden overgenomen door BNP Paribas, terwijl Fortis Nederland werd overgenomen door de Nederlandse staat. "Zonder te aarzelen zijn we direct na dat weekend gestart met een separatieprogramma, waar ik nu een soortgelijke rol in vervul."

Separatieprogramma

Het separatieprogramma bestaat uit twee delen: *I&O for IS* en *I&O for I&O*. Dit programma moet er voor zorgen dat I&O Nederland als een zelfstandige unit kan draaien.

Voor beide onderdelen is een programmamanager aangesteld. *I&O for IS* wordt geleid door Etienne Gmelich Meijling. Zijn onderdeel betreft alle projecten waar I&O naar de klanten toe een ondersteunende rol heeft. De business heeft hierin dus een leidende rol. Voor het andere onderdeel, *I&O for I&O*, is Joyce aangesteld. "Binnen dit onderdeel zitten de projecten die I&O zelf uitvoert en waarbij I&O ook zelf de opdrachtgever is."

In de tijd van ABN AMRO zorgden consolidatieprojecten voor het samenvoegen van de verschillende I&O-organisaties over de diverse landen tot één organisatie. Hierbij kan gedacht worden aan het samenvoegen van processen,

organisatie, systemen, hardware en software. *I&O for I&O* moet ervoor zorgen dat de consolidatie weer wordt teruggedraaid. "Alle projecten die in de afgelopen twee jaar succesvol zijn verlopen, moeten nu weer worden teruggedraaid, je zou het 'FixIT revisited' kunnen noemen", aldus Joyce.

Hoewel de I&O-separatie in twee programma's is opgedeeld, is er wel degelijk afhankelijkheid tussen beide. Joyce: "Stel dat een klant een applicatie met machines en al naar Nederland wil halen, dan moeten wij hiervoor wel ruimte hebben. Ook kunnen projecten die wij starten van invloed zijn op klanten en hun projecten. En uiteraard moeten gemigreerde systemen getest worden. Dit is de reden dat *I&O for I&O* en *I&O for IS* nauw bij elkaar betrokken zijn."

Organisatie

De ad interim-organisatie die in Nederland is opgezet is gelijk aan de organisatie die in België wordt gehanteerd. Hier is voor gekozen om de lijnmanager gedurende de separatie een herkenbare tegenpartij te geven aan Belgische zijde. Ook de organisatie van het I&O-programma is gelijk in België. Op deze manier hebben onze projectleiders, streamleads en projectexecutives een counterpart aan Belgische zijde, waar zij wekelijks contact mee hebben.

Het I&O-programma is onderverdeeld in een aantal stromen (streams), zoals de

technische stromen DataCenter, Collaboration & Contentmanagement en Application Development Tools. Maar ook stromen op het gebied van contracten, processen en HR, architectuur, security en operations. Aan deze stromen zijn verschillende projecten verbonden die ieder een deel van de separatie realiseren.

De streams zijn onderverdeeld naar diverse aandachtsgebieden, domain genaamd. "We zitten nu op ongeveer vijftig projecten in verschillende domains. De realisatie van deze projecten moet uiteindelijk leiden tot een separate, onafhankelijke Nederlandse I&O-organisatie", aldus Joyce.

Omdat de organisatie is opgezet aan de hand van de Prince2-methode, zijn er naast projectleiders per project ook domeinarchitecten, senior users en senior suppliers. "Indien een project meer invloed heeft voor de Belgische kant, zullen de senior user en supplier Belgisch zijn, maar in de meeste gevallen zitten zij aan de Nederlandse kant."

Om een project na de opstart zelfstandig te kunnen laten opereren is er per project een Project Board. De projectleiders rapporteren, behalve aan hun executives en board, aan het programma. Het programma rapporteert weer aan de programma-executives. Dit zijn Robert Hellings, Loek Bles en Alain Goffi. Zij zitten in een wekelijks overleg in een I&O Benelux Steering Committee, waarin alle belangrijke beslissingen

over het programma worden genomen. Het programma rapporteert op zijn beurt weer aan de Separatie SteerCo, waarin alle business lines en ondersteunende functies vertegenwoordigd zijn.

Proces

Het programma loopt inmiddels een aantal weken. Joyce: "De eerste stap was het opstellen van een *asset list*. Aan de hand van deze lijst zijn de domainleads gevraagd issues op te stellen en deze met behulp van architecten en executives door te nemen. Bij elke issue is vervolgens gezocht naar een oplossing, bijvoorbeeld het klonen van applicaties of het opnieuw opbouwen in Nederland. Deze issues en oplossingen zijn vervolgens weer gegroepeerd tot projecten."

Op deze manier is een lijst met projecten ontstaan. De projecten zijn onderverdeeld naar stream en grootte. "Sommige projecten vragen nu eenmaal meer werk dan andere," aldus Joyce. "Deze projecten moeten worden gevalideerd door het Steering Committee. De bedoeling is dat alle projecten voor het einde van het jaar van start zijn gegaan."

Op de projectenlijst staan ook zes projecten die beginnen met een voorstudie. Joyce: "Een voorstudie is nodig omdat de oplossingsrichting nog niet duidelijk is en om onderzoek vraagt. Wij vragen de projectleider het project dieper uit te werken. Een voorbeeld hiervan is het project Mainframe. Moet hier gekozen worden voor een combiscenario, waarbij een mainframe wordt

ontwikkeld voor zowel bank als verzekeraar? Of moeten we kiezen voor een scenario met twee aparte mainframes?"

Hieruit blijkt dat het programma als uitgangspunt heeft om zoveel mogelijk zaken voor de bank en de verzekeraar apart neer te zetten, maar de nadruk van het programma ligt op het scheiden van Nederland met België en Luxemburg.

Joyce: "Ik bewonder de veerkracht van alle mensen die hierbij betrokken zijn. Ze hebben een soort rouwverwerking achter de rug, omdat de integratie opeens stopte. Maar je ziet dat ze nu toch weer zin hebben om aan dit nieuwe programma te werken en om iets moois op te bouwen voor de Nederlandse bedrijven."

Sebastiaan Bovée

De projecten van het separatieprogramma

Hieronder een korte beschrijving van een aantal projecten die zullen worden uitgevoerd om de systemen van Nederland en België/Luxemburg te separeren. Uiteraard wordt hierbij rekening gehouden met de separatie van de bank en de verzekeraar. De komende integratie met ABN AMRO zal tot bijstelling van deze projecten kunnen leiden.

Knowledge Transfer

Het project Knowledge Transfer gaat over het transporteren van kennis tussen Fortis NL en BeLux. Het gaat om de volgende type kennis: expliciete kennis, lessons learned, specialistische kennis en ontbrekende kennis van ervaren IT-medewerkers. Het doel van het project is om de continuïteit van kennis na de separatie te waarborgen.

Expliciete kennis betekent dat deze tastbaar is en aanwezig binnen de organisatie, denk aan gebruikershandelingen en andere documentatie. Lessons learned zijn belangrijke leermomenten voor het uitvoeren van

werkzaamheden die zijn vastgelegd in documentatie en tot uiting komen zodra er iets fout loopt. Specialistische kennis betreft kennis die ontwikkelt is door training, ervaring en inzicht in de materie. Deze vorm van kennis is lastig over te dragen en kan deels worden vastgelegd in documentatie.

Projectleider NL: Angelique Smans

Prestudy FSM

Dit project kent twee tracks. Voor de korte termijn wordt uitgegaan van het behoud van het huidige Security Model en de tooling daaromheen. Na afronding van het project zullen alle werknemers met een Nederlands contract zich in een Nederlandse security-entiteit bevinden. Een en ander stelt de business in staat om volledige controle uit te oefenen over toegang tot informatie die voorbehouden is aan werknemers met een Nederlands contract. Voor de lange termijn wordt een heroriëntatie op het Fortis Security Model en de bijbehorende tooling uitgevoerd. Behoud van de voordelen

van de huidige situatie is hierbij van belang. Verbeteringen in gebruik voor zowel de business als IST worden beoogd.

Projectleider NL: Birgit Doorgeest

Rebuild International Network

Na het uiteenvallen van Fortis is Fortis Bank Nederland haar internationale netwerk kwijtgeraakt, Fortis België/Luxemburg is de huidige eigenaar van het Fortis International Network (FINS). Voor de korte termijn kunnen we gebruik blijven maken van FINS; een Transition Service Agreement (TSA) moet de huidige dienstverlening garanderen. Het project dient een nieuw internationaal netwerk op te leveren dat de verschillende FBNL-entiteiten, verspreid over 30 landen in vier werelddelen, met elkaar verbindt en de bedrijfsprocessen ondersteunt. Tevens dient dit project het management en de support van het nieuwe netwerk in te regelen.

Projectleider NL: Danny Groenewald

Web Application Hosting WebSphere

Voor het hosten van applicaties op het Websphere-platform is de meeste hardware geconsolideerd in België. Door de separatie zullen applicaties worden 'teruggehaald' of nieuw gebouwd ten behoeve van de business in Nederland. Om deze applicaties te hosten dient daarvoor in NL de infrastructuur te worden uitgebreid of opgebouwd. Het project beschrijft en implementeert deze infrastructuur en maakt het daardoor mogelijk voor de business om de noodzakelijke applicaties ter beschikking te stellen. Ook de opbouw van kennis is onderdeel van het project, daar de support van deze omgeving hoofdzakelijk in België is belegd. Het project heeft daardoor de focus op Nederland.

Projectleider NL: Ronald Cuperus

Web Security

Authenticatie van webapplicaties was voorheen centraal geregeld en ondergebracht in de datacenters in België. Dit is het geval voor zowel customer- als employee-omgeving. De separatie brengt met zich mee dat een deel van de applicaties worden teruggebracht of gekopieerd in Nederland. Daarvoor dient Nederland ook zijn eigen authenticatie te regelen. Het project beschrijft en implementeert de authenticatie-infrastructuur en provisioning, alsmede het opbouwen van kennis voor support van deze omgevingen. Om een en ander snel beschikbaar te hebben, zal voor een beperkte tijd ook gebruik worden gemaakt van de FVN-

authenticatie-infrastructuur die nog wel in Nederland beschikbaar is.

Projectleider NL: Ronald Cuperus

Separation Mainframe

De splitsing tussen Fortis Nederland en Fortis België betekent helaas ook dat we de mainframeconsolidatie zullen moeten terugdraaien. Helaas, want met de deze consolidatie – net voltooid – hadden we miljoenen euro's kunnen besparen. Het terugbrengen van de mainframeservices naar Nederland betekent terugkeer naar de datacenters in Woerden en Utrecht. Allereerst zal er apparatuur moeten worden aangeschaft: twee mainframes, bijbehorende storage en ook wat netwerk-apparatuur. Net zoals bij de migratie naar Brussel zal de tapeconfiguratie weer 'echt' verhuisd moeten worden. Voor het overige zullen we weer gebruik maken van datamirroring over het netwerk, om de data en systemen te kopiëren naar Nederland. (Definitieve besluitvorming over het te volgen scenario moet nog plaatsvinden.)

Projectleider NL: Henk van Die

Separatie SAP NL

In de cross border-organisatie werd HR NL voor wat betreft de payroll voor FBN en FVN nog steeds bediend door een infrastructuur die in NL gehuisvest was. Het project Separatie SAP NL hoeft zich derhalve niet richten op het verplaatsen van een infrastructuur, maar zal de focus leggen op het inrichten van een aantal componenten binnen Nederland die voorheen

gedeeld werden met België, zoals een Solution Manager en een eigen VPN-connectie naar SAP Waldorf.

Projectleider NL: Marcel van der Waal

Project Contracts

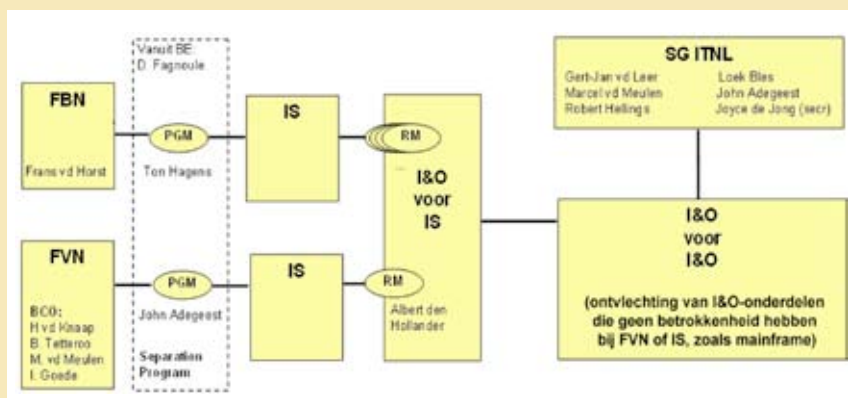
Dit project richt zich erop om alle contracten op een gecontroleerde manier toe te wijzen aan een van de opco's. In een flink aantal gevallen zullen de contracten gesepareerd moeten worden, omdat we allemaal de diensten of producten uit het contract gebruiken. Samen met de contract owners (de managers binnen IST die het contract gebruiken) en CPO uit de verschillende opco's bepalen we per contract een separatiestrategie. Op deze manier verwachten we begin volgend jaar de meeste contracten toegewezen dan wel gesepareerd te hebben.

Projectleider NL: Eelko van Leeuwen

Project TSA's

Omdat we de afgelopen jaren sterk hebben gebouwd aan een cross border-organisatie, zijn de IST-diensten ook verweven geraakt. Dit leidt er bij de separatie toe dat FBN IST voor het leveren van de diensten aan haar klanten in sommige gevallen afhankelijk is van diensten geleverd door Fortis Belux of door FVNL (en vice versa). Omdat deze diensten vaak cruciaal zijn voor de continuïteit, worden ze vastgelegd in TSA's (Transitional Service Agreements). Deze worden zoveel mogelijk gebaseerd op bestaande SLA's. TSA's hebben een tijdelijk karakter en zullen worden stopgezet zodra wij niet meer van de andere partij afhankelijk zijn voor het leveren van een service. Er is dus een sterke link met de separatieprojecten.

Projectleider NL: Eelko van Leeuwen



In dit schema is de context aangegeven waarin de separatieprogramma's plaatsvinden. In Nederland wordt over besluitvorming en voortgang gerapporteerd aan een stuurgroep die wordt voorgezeten door Marcel van der Meulen en Gertjan van der Leer.

Etienne Gmelich Meijling: iedereen is heel gemotiveerd

Het programma I&O for IS

Etienne Gmelich Meijling is ruim tien jaar in dienst van Fortis. Vanaf het begin is hij werkzaam geweest binnen de IT-organisatie, in verschillende functies. Zo opereerde hij als programmamanager voor het FixIT-programma en was hij bij de ABN AMRO-integratie verantwoordelijk voor het enablers-programma.



“Na een bizarre week ben ik sinds 6 oktober werkzaam als programmamanager van I&O for IS”, aldus Etienne. “Die dag werd ik door Robert Hellings gebeld en hebben we snel weer een aantal programma’s opgezet. Aan mij werd gevraagd om het I&O for IS-separatieprogramma te leiden. In dit programma wordt het I&O-gedeelte van de businessprojecten gerealiseerd.”

“Het is een relatief licht programma omdat de projecten worden geïnitieerd vanuit de business. De I&O relationship manager is in de lead en zoekt binnen de I&O-organisatie naar de juiste projectleiders en medewerkers voor de projecten, zoals we dat normaal ook doen. Ons onderdeel heeft meer een controlerende functie. Wij willen voorkomen dat er binnen I&O knelpunten ontstaan waardoor de businessprojecten vertraging ondervinden, bijvoorbeeld op het gebied van resources.”

Organisatie

In het programma zijn alle business lines aangehaakt, inclusief de verzekeraar. Het I&O for IS-programma is opgebouwd als een matrixorganisatie. Deze matrix bestaat uit twee onderdelen. De ene kant is de business die projecten initieert. De andere kant is de I&O-component over de projecten heen.

Omdat de projecten aangestuurd worden vanuit de business, ligt de besturing van de I&O-componenten in handen van de relationship manager en

de I&O-projectleider. Daarboven zit de programmamanager in de persoon van Etienne. In geval van problemen die niet te managen zijn binnen het programma, wordt een SteerCo (stuurgroep) ingeschakeld.

In België is er een vergelijkbare organisatie. De Nederlandse en Belgische relationship managers stemmen regelmatig de projecten met elkaar af. Als er knelpunten zijn neemt Etienne contact op met zijn Belgische tegenhanger Philippe van Belle. Indien zij er niet uitkomen wordt het knelpunt geëscaleerd naar de SteerCo.

In het programma is ook een programma-architect aangehaakt. Zijn rol ligt voornamelijk in het bewaken van het I&O-gedeelte van de architectuur; voorkomen moet worden dat twee businessses voor hetzelfde probleem een andere oplossing kiezen. Daarnaast zorgt hij voor afstemming van de architectuur met het I&O for I&O-programma.

Proces

Het project, ook aan businesszijde, start altijd met een *mandate*. Waar in de oude organisatie twee mandates werden geschreven voor de IS- en I&O-componenten, worden deze nu in één mandate beschreven.

Etienne: “De relationship manager zorgt ervoor dat de I&O-componenten goed in de mandate worden beschreven. Na goedkeuring van de mandate start het

project. Ons programma zorgt voor een extra controle, bijvoorbeeld op budgetoverschrijding en tijdslijnen. Bij grote IS-projecten worden de I&O-componenten geleid door de I&O-projectleider, maar de IS-projectleider blijft eindverantwoordelijk voor het totale project.”

Status

“Binnenkort moeten alle plannen voor de I&O-separatie klaar liggen. Wat ik merk is dat de business lines wel verschillende scenario’s uitgewerkt hebben, maar dat ze vaak nog geen definitieve keuze hebben gemaakt. Hun keuze is ook afhankelijk van wat er met Fortis gaat gebeuren.”

“Iedereen is heel erg gemotiveerd om er wat van te maken. Ik hoor heel weinig klachten van mensen. Iedereen heeft een houding van de schouders eronder, we moeten aan de slag, we moeten er weer wat van maken!”

Sebastiaan Bovée

Verstandig omgaan met e-mail

Er zijn mensen die tientallen of honderden mailtjes per dag ontvangen. Als ze die allemaal zorgvuldig zouden lezen, dan zouden ze niet meer aan hun werk toekomen. Die mailtjes worden dus vluchtig of helemaal niet gelezen. Daarna worden ze gewist. Misschien terecht, maar misschien ook niet: het kan ook gebeuren dat een belangrijke mail niet of niet goed wordt gelezen.

De oplossing voor dit probleem ligt niet bij de ontvangers, maar bij de afzenders. Denk daarom goed na voordat u een mail verstuurt. Hieronder vindt u een aantal tips: wat moet ik doen en wat moet ik juist niet doen?

Denk na voordat u een mail verstuurt:

 Moet de ontvanger dit weten?

 Wil de ontvanger dit weten?

 Wilt u dat de ontvanger reageert?

 Zo ja, hoe snel wilt u dat hij reageert?

 Kan ik niet beter de telefoon pakken of even langslipen?

Wat moet ik doen of juist niet doen?

- Stuur alleen een mail naar mensen waarvan u een antwoord verwacht.
- Stuur uw manager alleen een mail als het nodig is dat hij een beslissing neemt.
- Hou mails kort en bondig: duidelijke onderwerpregel, in de tekst geen lange uiteenzettingen of ingewikkelde vragen.
- Zet gedetailleerde informatie in een bijlage.
- Vermijd het gebruik van CC's. Hou er rekening mee dat een CC niet wordt gelezen of niet wordt beantwoord.
- Stuur geen CC naar een manager, behalve als het nodig is om hem te informeren – maar nooit met het doel om een onderwerp te escaleren.
- Verstuur nooit BCC's.
- Vermijd het gebruik van Reply to All wanneer u een mail beantwoordt.
- Stuur nooit een Reply to All naar mensen in de CC-lijst.
- Gebruik nooit Reply to All in een discussie met de afzender van het bericht.
- Ga efficiënt om met bijlagen: gebruik Sharepoint of andere technieken om documenten te delen met anderen.
 - Verstuur geen bijlagen die groter zijn dan 1 MB, tenzij het niet anders kan. Gebruik ZIP om grote documenten te verkleinen.
 - Verstuur geen mail als u emotioneel (boos, moe, gefrustreerd) bent.
 - Verstuur geen mail om een snelle beslissing te forceren.
 - Gebruik geen HOOFD-LETTERS of uitroeptekens!!
 - Verstuur geen antwoorden die uit één woord bestaan (bedankt).
- Wees voorzichtig met ironie: u loopt de kans dat u verkeerd begrepen wordt, ook als u smileys gebruikt ;-)
- Gebruik de mail niet om te discussiëren: pak de telefoon of loop langs.



Tekening Alex Blomsma

Sendmail: nieuw wapen tegen ongewenste mail

Honderd miljoen berichten, 97% spam

Mail wordt beschouwd als een bedrijfskritisch proces. Vandaar dat een afdeling als Mail en Directory Services voortdurend bezig is om het mailverkeer veiliger en betrouwbaarder te maken.

Een van de uitdagingen is het tegenhouden van spam. Deze ongewenste berichten zijn niet alleen maar vervelend voor de ontvangers. Als er niets tegen spam wordt gedaan, loopt het hele mailsysteem vast. Maandelijks komen er bij Fortis (in Nederland) zo'n honderd miljoen berichten binnen. Maar liefst 97% daarvan kan worden aangemerkt als spam. Gelukkig worden deze berichten vrijwel allemaal tegengehouden voordat ze onze mailbox bereiken.

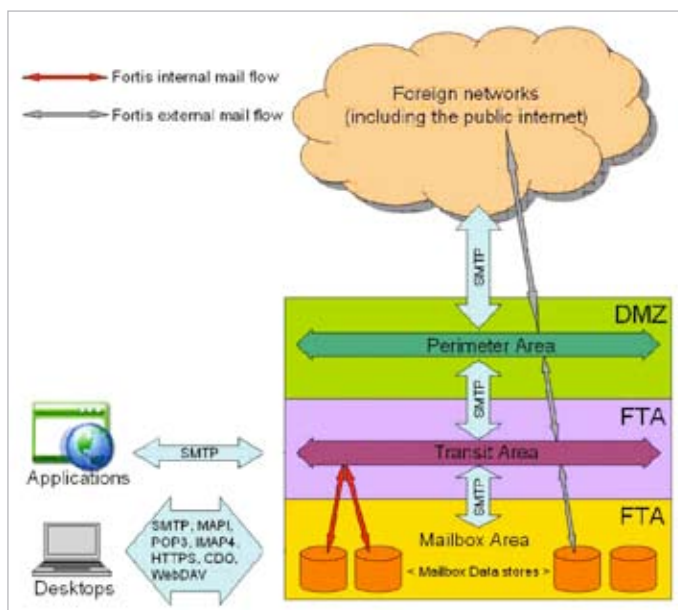
Het onderscheid tussen goede en foute berichten wordt in eerste instantie gemaakt op basis van het IP-adres. Daarna wordt nog een "normaal" spamfilter gebruikt. Internationaal wordt een database bijgehouden van "foute" IP-adressen, die weer gevoed wordt door gebruikers van de betreffende apparatuur. De kans dat er onverhoeds een "goed" bericht wordt tegengehouden is trouwens uiterst miniem. In de afgelopen twee jaar is er zegge en schrijve één klacht over geweest, uit Spanje.

Drie lagen

Het systeem dat het emailverkeer regelt bestaat uit drie lagen (zie schema):

De buitenste laag (*perimeter area*) bevindt zich in de Demilitarized Zone (DMZ), tussen Fortis en het internet dus. Hier worden de meeste bedreigingen van buitenaf, zoals virussen en spam, tegengehouden. Hiervoor wordt het product IronPort gebruikt.

De tweede laag zorgt voor het routeren van de mails naar de juiste plaats,



binnen en buiten Fortis. In deze *transit layer* vinden allerlei controles plaats, bijvoorbeeld of bijlagen van mails besmet zijn met virussen. Deze laag regelt ook het toevoegen van disclaimers en het encrypten (versleutelen) van mails. Hiervoor wordt sinds kort een nieuw product gebruikt: Sendmail.

In de derde laag (*mailbox area*) worden de berichten opgeslagen. Hiervoor wordt Exchange 2003 en het oudere Exchange 5.5 gebruikt. Gebruikers halen hun mail via Outlook hiervandaan op.

FORUM verdwijnt

FORUM staat voor FORTis Unified Mail services. Dit is het gezamenlijke mailplatform voor Fortis. In Nederland is de uitrol van FORUM begin oktober stopgezet. De circa 2200 Nederlandse FORUM-gebruikers zullen overgaan naar een nieuw op te zetten mailomgeving, gebaseerd op Exchange 2003. De bank en de verzekeraar zullen wel elk hun eigen mailomgeving krijgen.

Sendmail

Sendmail is zoals gezegd het nieuwe product dat het verkeer in de transit layer regelt. Voorheen werd hiervoor een product van British Telecom gebruikt. In een cross border-project is vanaf eind 2006 gezocht naar een vervanger, omdat het bestaande product niet voldeed. Na een leveranciersselectie en een *proof of concept* viel de keus op Sendmail Sentrion. Dit is een zogeheten *appliance*: hardware, software en besturingssysteem vormen één geheel. Het is een zware server die volledig is ingericht voor één bepaalde taak, in dit geval het routeren van mailverkeer.

In september zijn twee machines in productie genomen, in Utrecht en in Woerden. Deze behandelen inmiddels vrijwel het volledige mailverkeer van Fortis in Nederland.

De overgang is zonder noemenswaardige problemen verlopen.

Sendmail voorziet in de mogelijkheid om berichten te encrypten. Hiermee wordt voldaan aan een eis van De Nederlandse Bank, die wil dat alle mails die Nederlandse banken onderling versturen worden versleuteld. Ook andere bedrijven, zoals accountkantoren, hebben hiervoor belangstelling. Of encryptie wordt ingeregeld is afhankelijk van het bedrijfsbelang en de klantvraag.

Mail is niet meer weg te denken uit ons dagelijkse leven en uit ons werk. Maar je moet er wel verstandig mee omgaan. Zie de adviezen in het artikel op de pagina hiernaast.

Met medewerking van Steven Geerts, Chris Verra en Jan Postema van de afdeling Mail & Directory Services.

Nico Spilt

Linux@Fortis

Linus Torvalds, een voormalige student aan de Universiteit van Helsinki, begon in 1991 met het schrijven van een computer-besturingssysteem. Door het vrijgeven van vroege versies van de software onder een “openbare” licentie, creëerde Torvalds een omgeving voor ontwikkelaars om samen te werken aan het verbeteren van zijn software. Deze software werd bekend als Linux, en groeide snel uit tot het belangrijkste alternatief voor de gevestigde besturingssystemen.



Linux is open source: alle onderliggende broncode is door het publiek vrij te verkrijgen, te gebruiken, te wijzigen, te kopiëren en te verspreiden. Linux draait op een grote verzameling verschillende hardware: van mainframes tot mobiele telefoons.

Geen enkel bedrijf verkoopt Linux omdat het open source-software is. Wel kan iedereen een package maken met Linux, een aantal programma's en utilities en het vervolgens verspreiden: Linux-distributies. Er zijn gratis distributies zoals Fedora, Debian, openSuse en Ubuntu. Ook zijn er commerciële versies met als belangrijkste Redhat & SuSe. De commerciële distributies onderscheiden zich van de gratis versies voornamelijk in ondersteuning. Deze distributies zijn dan ook voornamelijk gericht op de zakelijke markt.

Linux als besturingssysteem maakt een flinke groei door. Doordat het Linux-platform robuust en compleet is geworden, is het ook een goed en interessant alternatief voor grote bedrijven. Ook Fortis is gestart met het onderzoeken wat Linux voor voordelen kan opleveren. Fortis heeft gekozen voor Redhat Enterprise Linux (RHEL) als standaard-distributie. Onlangs is er in Nederland een Redhat Enterprise User Group opgericht waar Fortis samen met bedrijven als KLM, Rabobank, ABN AMRO en ING Direct spreekt over alle facetten van Redhat en open source. Wat duidelijk wordt uit het delen van ervaringen is, dat Fortis niet de enige is die de voordelen ziet van het onder-

steunen van een Linux-platform binnen de organisatie. Fortis loopt wat dat betreft zelfs achter.

In een grote organisatie zijn flexibiliteit en keuzes erg belangrijk. Linux geeft de mogelijkheid keuzes te maken die andere besturingssystemen niet kunnen bieden. Er kan gekozen worden uit verschillende hardware- en software-leveranciers of combinaties daarvan. Linux kan gebruikt worden op meerdere soorten processor-architecturen, zoals x86, x86-64, Power, Itanium en mainframes. De keuze van de hardware wordt mede bepaald door aantal systemen, schaalbaarheid, type workload, TCO, “Green IT” etc.

De commodity-hardware heeft een enorme groei doorgemaakt. Deze hardware is al schaalbaar naar 32 Cores per systeem en de 64 Core-systemen komen eraan. Deze schaalbaarheid maakt het mogelijk workloads te hosten die vroeger alleen mogelijk waren op grote midrange- of mainframe-computers.

Misschien wel het grootste voordeel is dat door deze grote flexibiliteit en schaalbaarheid, in combinatie met het open source-karakter, het gebruik van Linux grote kostenbesparingen kan opleveren. Dit voornamelijk op het gebied van Total Cost of Ownership (TCO) en licentiekosten. Een goed voorbeeld hiervan is RHEL zelf: alle OS-kritieke technologieën zitten in één product zonder extra kosten. Dit zijn bijvoorbeeld volume & storage management, virtualisatie, clustering, cluster file systems, provisioning, patch management.

De open source-gemeenschap is groot. Veel gerenommeerde IT-bedrijven leveren hieraan hun bijdrage, waardoor Linux een zeer innovatief besturingssysteem is. Inherent hieraan is veiligheid. Linux heeft de steun van de gehele open source-gemeenschap. Buiten het veilige modulaire ontwerp van Linux wordt ieder potentieel beveiligingsprobleem snel en definitief opgelost.

Iedere grote softwareleverancier vandaag heeft of komt met een Linux-versie van zijn software. Het marktaandeel van Linux is aan het groeien en steeds meer softwareleveranciers ontwikkelen hun software op Linux. Tegelijkertijd worden steeds meer beheerders opgeleid op Linux. Een schat aan informatie is gemakkelijk beschikbaar voor het publiek.

Waarom Linux@Fortis? De keus is makkelijk vanwege:

- Marktonwikkeling / business needs
- Meest innovatieve besturingssysteem
- Ongeëvenaarde flexibiliteit
- Prestaties die vergelijkbaar zijn met, of soms beter dan, die van UNIX
- Vrijheid van vendor lock-in
- Lagere TCO via high-performance commodity hardware
- Hoog niveau van beveiliging

Het is tijd om gebruik te maken van deze flexibiliteit, lage kosten en hoge prestaties. Daarom Linux@Fortis!

Wouter Borst

Expertise 49 toch op papier

Het vorige nummer van Expertise is alleen elektronisch verschenen. Vanwege kostenbesparingen mochten wij het blad niet meer laten drukken. Die kostenbesparingen waren overigens relatief: een euro per stuk.

Een blad als Expertise leest niet prettig vanaf beeldscherm, daarvoor zijn de artikelen te lang. Meenemen in de trein gaat ook niet, of je moet het blad zelf uitprinten. Dat is niet mooi en kost ook een euro.

Dus toch maar weer laten drukken, was de mening van ons huidige management. Voor wie aan zijn verzameling graag een papieren Expertise 49 wil toevoegen, hebben we op deze pagina een collage gemaakt. Een digitale versie van alle Expertises, van nummer 1 t/m 50, vind je op het FortisNet van IST.



Van de redactie



In september stond publicatie van Expertise 50 gepland. Vanwege de onverwachte en turbulente ontwikkelingen is dat nummer niet verschenen.

Een groot deel van de artikelen was niet relevant meer; daardoor bleef er te weinig over om een interessant en evenwichtig blad te publiceren. Vandaar dat Expertise 50 nu als decembern timer verschijnt.

Het goede nieuws is dat we het blad weer kunnen laten drukken;

Expertise 49 is dus het enige digitale nummer geweest. Het andere goede nieuws is dat de traditionele kerstpuzzel van André Rijsmus ook dit jaar niet ontbreekt. Deze puzzel mag met recht een van de weinige zekerheden in het bestaan van onze organisatie worden genoemd.

Redactie en medewerkers van Expertise wensen u prettige feestdagen en een voorspoedig 2009!

Always Go The Extra Mile

In het kader van Make a Difference Day organiseerde Fortis Foundation Nederland voor de tweede keer een wandelevenement voor het goede doel: 'Always Go The Extra Mile'. De enorme betrokkenheid van de Fortis-medewerkers bleek al uit de 38 aangemelde goede doelen. Iemand kon pas een doel aanmelden met de steun van ten minste 10 collega's.

De deelname aan de loop zelf was overweldigend en overtrof het aantal miles van vorig jaar. De Fortis-medewerkers liepen met elkaar 3.347 miles! En dat leverde in totaal 50.205 euro op voor de 38 verschillende goede doelen.

Ook in Woerden werd gelopen voor de Extra Mile, namelijk tussen de gebouwen aan de Polanerbaan en de Tjaskermolenlaan. Hier ging het zelfs om meer dan een Extra Mile, want de afstand tussen deze gebouwen bedraagt 900 meter, zodat de lopers in totaal 1800 in plaats van 1600 meter moesten afleggen. Zou Fortis Foundation het verschil bijpassen...?



De stempelpost op de Polanerbaan: Theo Otters en Mieke van Oosten

In memoriam René van Egmond

Op 26 november is René van Egmond, in de leeftijd van 47 jaar, overleden.

In 1988 startte René bij AG. Via AMEV is hij overgegaan naar Fortis Bank Nederland. Vanuit IST heeft hij in vele functies een belangrijke bijdrage geleverd aan de IT-dienstverlening binnen Fortis. Zijn loyaliteit aan Fortis, zijn betrokkenheid bij de klant en zijn vakmanschap waren kenmerkend.

René heeft het gevecht, dat hij vorig jaar aan moest gaan, helaas uiteindelijk verloren. Wij bewonderen de manier waarop hij, samen met zijn gezin, knokte en de moed niet opgaf. Voor velen van ons was hij meer dan een collega. Mede om zijn gulle lach, zijn collegialiteit en warme vriendschap zullen wij hem zeer missen. Wij wensen zijn vrouw Jacqueline, zijn zonen en verdere familie veel sterkte in deze verdrietige tijd.

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Systems & Technology. Expertise is ook te vinden op FortisNet IST.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost U01.14.20
telefoon 030-2262524
mobiel 06-51114977

Redactie: Nico Spilt

Tekeningen: Alex Blomsma

Ontwerp en opmaak:
George Janmaat (Fortis Text & Design)

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