

Expertise

Fortis Bank Nederland

nummer 52, juni 2009

In dit nummer:

1. Frans Woelders: een mooie club om voor te werken
3. Kees Heijnen: kwaliteit hebben we altijd nodig
4. Roel Veldman: we leven in turbulente tijden
5. Orion: van werk naar werk
6. Automatiseringscommissie FBN
7. Managementteam IST
10. Separatieprojecten
16. In anderhalve dag een heel kantoor opbouwen
17. Jong talent bij IST: Sebastiaan Knetsch
19. E-hockey in Praag
20. Ontmoeting IT Talents ABN AMRO en Fortis Bank Nederland
21. Linux@Fortis, sneller en goedkoper
22. Fortis Bank Nederland kiest voor Windows Vista (Solon)
24. Bits & Bites
25. Het Lagerhuis in Woerden
26. De afdeling Centrale Coördinatie
27. Een goed gevoel? (column)
28. Personalialia; colofon

Frans Woelders: een mooie club om voor te werken

Frans Woelders is onlangs benoemd tot toekomstig hoofd van TOPS IT Services. In deze rol is hij verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de toekomstige IT-organisatie in de nieuwe gecombineerde bank. Eind juli zal hij de volgende laag van het beoogde management benoemen. Met zijn nieuwe managementteam zal hij vervolgens het nieuwe operating-model verder uitdiepen. Frans heeft zich voorgenomen om de IT-organisaties van beide banken goed en vooral persoonlijk te leren kennen. Ook maakte hij graag tijd vrij voor een interview in Expertise.

Wat is jouw visie op de nieuwe IT-organisatie, kijkend naar de verschillen tussen de bestaande organisaties bij ABN AMRO en Fortis Bank Nederland? Bij ABN AMRO is

een groot deel van de IT-werkzaamheden uitbesteed aan derde partijen.

Frans: "Bij ABN AMRO werken we inmiddels bijna vier jaar met dit model. Een goed moment om het model te evalueren. De aanleiding voor dat onderzoek is dus niet de komende integratie met FBN. Daarom is FBN hier ook niet bij betrokken.

Het vervolg – hoe gaan we in de toekomst met sourcing om – is natuurlijk wel iets dat we samen gaan doen. Sourcing zal dan ook onderdeel zijn van het traject waarmee we net zijn gestart: hoe gaat de toekomstige organisatie eruit zien, wat wordt het operating model, op welke manier gaan wij samenwerken met de business.

Ik vind het van het grootste belang dat we in dit traject de grootste openheid



Bits & Bites: pagina 24

betrachten. Vandaar dat ik in een vroeg stadium mijn collega's van FBN, zoals Gertjan van der Leer, Kees Heijnen en Frans van der Horst, heb gevraagd om aan te haken in zaken die de toekomstige bank betreffen. Er zijn dingen die wij goed doen, maar er zijn ook dingen die minder goed lopen en dat geldt ook voor FBN. Er valt een hoop van elkaar te leren."

Hoe zit het verdere programma voor de komende periode eruit?

Frans: "Op 14 september moet ieder bedrijfs onderdeel, dus elke business en ook de IT, aangeven hoe zijn toekomstige organisatie eruit ziet. Hoeveel mensen zullen er werken, wat wordt hun operating model. Voor IT, of hoe onze nieuwe organisatie gaat heten, is Menno van Dassen degene die het programma leidt. Hij zal dit IT-transitieprogramma inhoudelijk uitwerken, samen met vertegenwoordigers uit beide organisaties.

Het doel van dit programma is niet alleen het beantwoorden van de vraag hoe de nieuwe organisatie eruit moet komen te zien; het beschrijven van verantwoordelijkheden en dergelijke is één ding. We willen ook beschrijven wat voor soort organisatie we willen zijn; hoe voelt de organisatie die we samen gaan bouwen. Het gaat niet alleen om de resultaten van je werk, het gaat ook om het plezier dat je aan je werk beleeft.

Er zullen in de toekomst minder mensen nodig zijn, niet alleen bij de IT



Frans Woelders is sinds 1997 werkzaam bij ABN AMRO, na projectmanagement- en IT-consultancy-rollen bij Cap Gemini en Philips. Hij heeft verschillende functies gehad in de Services- en Group-organisatie, waaronder Hoofd Operations en implementatiemanager bij de internationale divisie van ABN AMRO. Onlangs is hij benoemd tot Hoofd Services. In die functie is hij verantwoordelijk voor IT, Operations en Facility Management (te vergelijken met TOPS bij FBN). Frans is 43, is getrouwd en is de trotse vader van drie kinderen. Hij waait graag letterlijk en figuurlijk uit door te zeilen met zijn familie en vrienden.

maar in de hele bank. Daar moeten we en zullen we op een zorgvuldige manier mee omgaan. Tegelijk staan we voor een uitdaging van formaat. We hebben beide – ABN AMRO en Fortis Bank Nederland – nog een forse separatie te doen. Daarna moeten we ervoor zorgen dat de business op een goede manier geïntegreerd wordt, terwijl we tegelijk zelf een nieuwe organisatie moeten opbouwen. En ondertussen blijft de winkel gewoon open.

Dit is de uitdaging voor de komende jaren. Mijn boodschap aan iedereen is dan ook: als dit je aanspreekt, zorg dan dat je er bij bent. De organisatie die we gaan bouwen wordt een mooie club om voor te werken."

Nico Spilt



Op 17 juni bezocht Frans Woelders het rekencentrum van Fortis Bank Nederland in Woerden. Hij maakte daar kennis met het management en andere leidinggevers van I&O. In dezelfde periode bezocht Frans de andere locaties waar IST is gevestigd.

Kees Heijnen: kwaliteit hebben we altijd nodig

Sinds oktober vorig jaar is Kees Heijnen weer terug bij Fortis Bank Nederland. Hij is enkele jaren Geschäftsführer geweest bij Von Essen Bank, maar inmiddels heeft hij zijn rol als voorzitter van het managementteam van IS weer op zich genomen.



Kees Heijnen bij de kaart die hij van zijn Duitse collega's kreeg toen hij afscheid nam van Von Essen Bank: "we zullen je heel erg missen".

Kees: "Ik werd vorig jaar gebeld om naar de Blaak te komen, om mee te helpen denken over wat er met Fortis Bank Nederland moest gebeuren. Ik ben daarna weer terecht gekomen op mijn oude stoel, zowel functioneel als fysiek, in dezelfde kamer. De mensen om mij heen zijn allemaal wat ouder en wijzer geworden. We zijn de afdeling weer opnieuw aan het opbouwen. Met de OR hebben we de adviesprocedure inmiddels afgerond.

Binnen IS zijn de accountteams nog steeds prominent aanwezig, maar in de realisatie van projecten hebben we besloten om wat zaken te bundelen in de vorm van competence centers. Voorbeelden hiervan zijn WebSphere, waar de verschillende teams de afgelopen jaren wat uit elkaar zijn gegroeid, en Data Warehouse. Ook in het testen, waar we binnen systeemontwikkeling een groot deel van onze tijd aan besteden, willen we meer uniformiteit brengen, om de kwaliteit te verhogen.

Een nieuw domein binnen IS is International Services. Toen ik zelf in het buitenland zat heb ik ervaren dat je vanuit het hoofdkantoor wel ondersteuning krijgt, maar dat je telkens bij andere deuren en loketten moet aankloppen als je iets wilt regelen. Daarom hebben we besloten om één

accountteam te vormen waar buitenlandse onderdelen terecht kunnen als ze ondersteuning nodig hebben. We hebben Marian Huisman gevraagd om aan dat team leiding te geven, in combinatie met haar leidinggevende rol bij het team Private Banking. Het belangrijkste project op dit moment is Tempo: het uitrollen van T24.

We besteden ook veel aandacht aan het in control houden van onze werkzaamheden. In het verlengde van het project BASIC willen we ook binnen systeemontwikkeling de professionaliteit en maturity van ons werk vergroten. Ik heb Jannie Zeeman gevraagd om daartoe een afdeling Quality Assurance op te bouwen. Deze afdeling moet er voor zorgen dat de kwaliteit van onze werkprocessen op een structurele manier geborgd wordt.

Omdat we een wat plattere organisatie willen, hebben we er wat lagen uitgehaald. We hebben geen teamleiders meer die leiding geven aan teamleiders. Een uitzondering is Global Markets waar nu aan Calypso wordt gewerkt. Dat is zo groot, dat we daar in de opbouwfase een constructie hebben waarin Edwin van de Klas horst leiding geeft aan meerdere teams.

Verder hebben we een unit gecreëerd waarin de programma-managers zitten die grote, concernbrede projecten onder hun hoede hebben, zoals Ferdinand de Grijns (Calypso), Louis Smulders (TIR: Technische Integratie Retail) en Tom de Vries die het separatieprogramma leidt."

Kijk je met die wijzigingen ook al vooruit naar de nieuwe wereld?

"Niet echt. Met die competence centers zou je kunnen zeggen dat we al een beetje aan het voorsorteren zijn, omdat ze bij ABN AMRO ontwikkelstraten hebben die op een soortgelijke manier werken. Maar dat is niet ons doel geweest; het gaat ons om het verbeteren van de samenwerking tussen soortgelijke afdelingen. Dat vergroot ook de uitwisselbaarheid van projecten en medewerkers, zodat deze wat makkelijker kunnen overstappen naar een ander onderdeel.

Zolang ik hier leidinggevende ben zal ik me tot het uiterste inspannen om mensen te herplaatsen wanneer hun werkgelegenheid verwijnt. Al voordat Orion begon (zie pag.5 -red.) waren wij bezig met zoeken naar mogelijkheden om mensen te coachen en te scholen, zodat ze een nieuwe kans zouden krijgen.

We begrijpen heel goed dat de integratie met ABN AMRO een enorme impact zal hebben, maar die keuze is nu eenmaal gemaakt. Wij zullen de gevolgen zo goed mogelijk proberen op te vangen, maar dit vraagt ook om een grote flexibiliteit van de medewerkers zelf. Wacht niet tot het bedrijf jou iets vraagt, maar geef ook zelf aan welke kant je op zou willen. Het is makkelijker om jezelf voort te bewegen dan om je te laten duwen. De kansen zijn er. Kwaliteit hebben we altijd nodig in dit bedrijf."

Nico Spilt

De door Fortis in Duitsland opgezette Credit-4Me-shops hebben niet de kans gekregen om een commercieel succes te worden. Na anderhalf jaar was Fortis al weer gestopt met investeringen. In een land als Duitsland is dat veel te kort om een retailorganisatie op te bouwen. In januari 2009 zijn alle shops gesloten en zijn de 390 medewerkers ontslagen. Von Essen Bank zelf bestaat nog wel en is winstgevend.

Zie ook het artikel in Expertise 49.

Roel Veldman: we leven in turbulente tijden

Roel Veldman is HR-manager van COO/TOPS. Dat betekent dat hij verantwoordelijk is voor de aandachtsgebieden IST, Facility, Operations en COO Support. In deze functie rapporteert hij aan Frans van der Horst (Chief Operating Officer) en is hij lid van het MT TOPS.



Roel was in de afgelopen periode ook lid van het COO Integration Team: het CIT. Dit team, onder leiding van Johan van Hall, bereidt de integratieplannen voor waar we mee te maken gaat krijgen. Een ander lid van het CIT is Frans Woelders; zie het interview op de voorpagina van dit nummer.

Iedereen is natuurlijk nieuwsgierig: wat gaat de integratie voor mij betekenen?

Roel: "Helaas kan ik daar geen antwoord op geven. De insteek van het CIT is: laten wij ons voorbereiden op een voorspoedig en transparant integratieproces. Met name de voorbereiding van de Technische Integratie Retail is een belangrijk issue, want als je vóór eind 2010 één volledig geïntegreerd retailsysteem wilt hebben, is het belangrijk om vroegtijdig de voorbereidingen voor de technische integratie te treffen. Voor de collega's van IST en ook vele andere collega's binnen FBN betekent dit een behoorlijke extra inspanning, naast de vele separatieprojecten en de 'business as usual'.

Daarnaast worden onderwerpen als huisvesting, platformkeuze desktop en diverse andere onderwerpen besproken. Vanuit HR hebben wij regelmatig contact met onze collega's van ABN AMRO om ons voor te bereiden op de personele aspecten van de komende integratie.

Ik realiseer me dat we in turbulente tijden leven. Dat is al heel lang zo. Veel mensen waren tijdens de vorige integratie al intensief aan het samenwerken. Dat ging meestal ook op een heel positieve manier. Opeens viel Fortis uit elkaar en moesten we gaan separeren van België, wat voor veel mensen een

Roel Veldman werkt sinds 1982 bij Fortis Bank Nederland (en haar rechtsvoorgangers). Voor die tijd is hij een aantal jaren in het onderwijs actief geweest. Binnen de bank is hij werkzaam geweest binnen de Verkooporganisatie en heeft hij verschillende functies gehad binnen

Operations, voordat hij in 2005 overstapte van de business naar HR. Roel woont in Nieuwerbrug, een klein dorpje bij Woerden. Zijn officiële standplaats is Rotterdam, maar hij is zeer regelmatig in Woerden, Utrecht en (in toenemende mate) Amsterdam.

grote omschakeling en extra inspanning vroeg, zeker ook bij IST. Ook al richten wij ons steeds meer op de komende integratie met ABN AMRO, de separatieprojecten zijn nog steeds prioriteit nummer 1.

De komende integratie levert uiteraard ook weer onzekerheid op: heb ik straks nog wel een baan, en waar is die baan? Als je twee bedrijven in elkaar schuift dan ontstaat er een synergie-potentieel, en als je een gezond bedrijf wilt terugkrijgen zul je die synergie ook moeten realiseren. Dat betekent dat er uiteindelijk functies en dus banen zullen vervallen."

Hoe zal het bedrijf daar mee omgaan?

"Vanuit HR zijn we daar ontzettend op gefocust: hoe gaan we op een zorgvuldige manier met die reductie om. Maar niet alleen HR speelt daarbij een rol, ook de medewerker zelf en het management.

Iedere medewerker van deze organisatie heeft een eigen verantwoordelijkheid. Die begint ermee dat je een goede kennis hebt van je werkzaamheden, dat je een goede performance hebt, dat je je blijft ontwikkelen, dat je

ervoor zorgt dat je met toekomstige ontwikkelingen mee kunt komen.

Er is ook een zeer belangrijke verantwoordelijkheid van het management. Dat moet kijken hoe de medewerkers daarin begeleid en gestuurd kunnen worden. Ik vind ook dat medewerkers een eerlijke feedback moeten krijgen van hun manager; als iemand niet goed functioneert moet je dat ook melden. Dan geef je de medewerker de kans om zich te verbeteren en alsnog op het gewenste niveau te komen. Als dat niet lukt zal er gekeken moeten worden naar andere oplossingen, maar de medewerker heeft recht op eerlijkheid en duidelijkheid.

Tot slot is er een belangrijke rol voor HR. Enerzijds door ervoor te zorgen dat er instrumenten zijn om de rol van het management optimaal te ondersteunen. Anderzijds door instrumenten aan te reiken om het veranderingsproces waar iedereen doorheen moet op een goede manier te begeleiden."

Kun je daar voorbeelden van geven?

"Voorbeelden zijn de trainingen die we in het verleden bij TOPS al veel hebben georganiseerd, zoals Live the Change

en Coach the Change, of de Kieswijzer-trajecten die we binnen Operations hebben gedaan.

Een ander voorbeeld is de workshop Omgaan met veranderingen. De moraal van die workshop was: als er veranderingen zijn kun je bij de pakken neer gaan zitten, je in jezelf terugtrekken. Maar je kunt het ook op een andere manier benaderen: ik ben wel teleurgesteld, maar dat wil niet zeggen dat ik me er zomaar bij neerleg. Het is van belang dat je nadenkt over je toekomst en dat je bewuste keuzes maakt.

Terugkomend op de rol van het management: het project Orion vind ik een mooi voorbeeld. We zien dat binnen IST werkzaamheden wegvallen. Het is goed om vanuit een projectaanpak te kijken wat we kunnen doen om

mensen waarvan het werk vervalt zo adequaat mogelijk naar een andere plek te begeleiden.”

De mensen hebben de afgelopen jaren nogal wat meegemaakt. Merken jullie daar bij HR wat van, bijvoorbeeld in het ziekteverzuim?

“Nee, als je kijkt naar het ziekteverzuim, dan hebben we vorig jaar een heel goed resultaat gehaald. Er zijn wel fluctuaties, maar over het geheel zie je geen sterke toename van het verzuim. We volgen in nauwe samenwerking met het management het ziekteverzuim en ondernemen ook direct actie als wij hier een verandering van de trend zien.

Uit de mood monitor blijkt dat veel mensen zich zorgen maken over de komende integratie. Tegelijk geven veel

mensen binnen COO/TOPS ook aan dat ze met plezier naar hun werk gaan. Dat vind ik mooi: de flexibiliteit van de medewerkers. Dat ze ondanks de zorgen die ze hebben toch hun werk goed blijven doen. Daarnaast is het belangrijk dat iedere medewerker nu al bewust nadenkt over zijn of haar toekomst. Als je in de ‘nieuwe’ organisatie graag een baan wilt, zorg er dan voor dat je actief aandacht besteedt aan je employability. Het kan ook zijn dat je tot de conclusie komt dat je graag een toekomst elders wenst en dan is het belangrijk om in overleg met je management en HR nu al daadwerkelijk stappen te ondernemen om dit te realiseren. Zorg dat je zelf een bewuste keuze maakt!”

Nico Spilt

Orion: van werk naar werk

Binnen IST is het project Orion gestart om medewerkers waarvan het werk op afzienbare tijd vervalt, maximaal te ondersteunen bij het vinden van een nieuwe functie. Uitgangspunt is dat medewerkers waarvan het werk gaat vervallen (medewerkers ‘at risk’) zo spoedig mogelijk een nieuwe passende functie krijgen aangeboden binnen FBN. Zodra dat formeel mogelijk is zal ook naar mogelijkheden binnen ABN AMRO worden gekeken.

We spraken met projectleider Geerard van Giessel: “Bij het Orion-project zijn drie groepen betrokken. Ten eerste de stuurgroep; dat is het orgaan dat de uiteindelijke besluiten neemt: dit is het MT van IST. Ten tweede de projectgroep; deze zorgt voor de dagelijkse uitvoering en ondersteunt medewerkers met het vinden van een nieuwe functie. Tot slot is er een klankbordgroep, waarin met vertegenwoordigers van de medewerkers wordt gesproken over alle voorstellen en besluiten die betrekking hebben op Orion. Ook

de ondernemingsraad is bij Orion betrokken.

Een project dat impact zal hebben op een grote groep medewerkers, zowel van IS als I&O, is TIR: de Technische Integratie Retail. Vanuit Orion wordt actief gekeken naar de gevolgen hiervan en hoe we die zouden kunnen oplossen. Verschillende medewerkers van IS Retail zijn inmiddels overgestapt naar IS Merchant Bank of IS Corporate Functions.

Orion functioneert dus al, maar naarmate de tijd verstrijkt zal dit intensiever worden. We verwachten dat er uiteindelijk zo’n 100 collega’s geraakt worden door TIR. Voor ongeveer 30 hiervan is al een oplossing gevonden, dat is inclusief een aantal die binnenkort met de VUT gaan. Het gaat soepeler dan verwacht en we hebben nog ruim de tijd om zaken te regelen. Er is veel werk te doen en er is veel vraag naar goede medewerkers. Ook zijn er goede faciliteiten om mensen naar een nieuwe functie te begeleiden.

Het management van IST is zeer betrokken bij de toekomst van de medewerkers en zal zorgen voor maximale ondersteuning om de gevolgen van de integratie op te lossen. Het is moeilijk om in de toekomst te kijken. Garanties krijg je hier niet, maar die krijg je ook niet als je buiten de bank een baan vindt. Maar ik denk dat er nog steeds veel mogelijkheden zijn binnen FBN en straks ook binnen de nieuwe bank.”

Nico Spilt

Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

door Martin de Borst, secretaris AC

Automatiseringscommissie
7 april 2009

Information Security and Business Continuity (IS&BC)

Aan de hand van een presentatie gaf Wim Lagendijk een terugkoppeling van de bijeenkomsten van de Implementation Board IS&BC en de ontwikkelingen rond Access Management. Vanuit de AC wordt aandacht gevraagd voor het steeds nijpender wordende capaciteitsprobleem van IST; een verdere versterking van IS&BC op korte termijn is noodzakelijk.

Vooronderzoek negatieve rentepercentages

Vastgesteld is dat er geen negatieve rente kan ontstaan binnen Sprint en GA (intrest en RPS) door de daling van de basisrente. Wel kunnen de percentages nul worden. De business zelf zal de daaraan verbonden commerciële consequenties moeten bezien. Voor de business-specifieke systemen met intrestberekening dient de business zelf actie te ondernemen.

Projectendashboard februari 2009

Aan de hand van een presentatie gaf Kees Heijnen een toelichting op het proces van de totstandkoming van het projectendashboard. Ook gaf hij een toelichting op de dashboardrapportage over februari. Separatie-onderwerpen zijn wel opgenomen, maar worden niet expliciet in de AC behandeld (wel in de SEP). De issues die er zijn liggen deels op het vlak van resourcing, maar ook vaak op het vlak van ontbrekende of onvolledige scopebepaling.

Beschikbaarheidsproblemen BCC-systemen

Aan de hand van een notitie gaf Gertjan van der Leer een nadere toelichting. Er is een taskforce operationeel en binnen IST zijn diverse acties uitgezet.

Auditrapporten

IT Governance. Scope van de audit was de opzet. De feitelijke werking zal onder meer in andere audits worden bekeken, waaronder de audit rond BASIC, waar veel van de in de Governance genoemde zaken geoperationaliseerd worden.

Project Management. De businessvertegenwoordigers in de AC geven aan het uitgangspunt te ondersteunen dat het projectmanagementproces bij de business in lijn moet zijn met dat van IST. Organisation zal gevraagd worden om in samenwerking met de Projectmanagement Community een op FBN gerichte 'lichte' uitwerking te maken met checks en balances in het businessproces.

Programmamanagement

Aan de hand van een presentatie lichtte Gertjan van der Leer een voorstel toe rond Programmamanagement. Op basis van de ervaringen binnen IST (met name I&O) zal, in samenwerking met Organisation, dit voorstel verder worden uitgewerkt. Vanuit de AC wordt het belang van afstemming met ABN AMRO benadrukt. Uitgangspunt is niet een en ander dwingend voor te schrijven, maar dit te zien als raamwerk dat gehanteerd kan worden voor nieuwe programma's.

Sprint

Er zal een inventarisatie plaatsvinden van de consequenties van het aanhouden van Sprint in een lichte vorm t.b.v. ASR.

Automatiseringscommissie
5 mei 2009

Op de ochtend van deze vergadering was er sprake van een grote mainframe-verstoring. Zowel de Sprint- als GA-omgeving waren uit de lucht. Oorzaak van de verstoring was een hardware-probleem op het geconsolideerde mainframe in België. Na enige uren konden Sprint en GA uitwijken. Follow-uprapportage (oorzaak, genomen stappen en gevolgen) richting DNB waren noodzakelijk. Gemeld werd een andere storing in de nacht daarvoor, waardoor handmatige acties noodzakelijk waren voor een aantal MMfW-transacties.

Financials

Aan de hand van een drietal presentaties gaf Rob van Diest een toelichting op de volgende onderwerpen:

Cijfers 1e kwartaal 2009. IST zit circa 20 miljoen onder budget, vooral als gevolg van minder bodyshopping, subcontracting en

afschrijvingen hardware en software, alle gerelateerd aan separatieprojecten.

Rebilling. Het is voor de business van groot belang dat er stabiliteit en voorspelbaarheid is van de IST-kosten, mede in het kader van de komende integratie ABN AMRO. Uitgangspunt daarbij is dat de kostenverdeling redelijk, billijk en verklaarbaar moet zijn. In verband hiermee werd vastgesteld dat de rebilling op een andere wijze moet worden ingericht.

Costmodel. De Performance Managers van de business zijn hierbij betrokken. Met name in de tweede helft van juni moeten zij inspanning leveren.

Solon

Aan de hand van een presentatie gaf Ben Cats een toelichting op de stand van zaken rond Solon. Voor het project blijft 31 december 2009 nog steeds de streefdatum. Het scenario voor Retail Bank wordt in het licht van de integratie ABN AMRO nog in beeld gebracht. Aandacht wordt gevraagd voor de daaraan gerelateerde OPS-onderdelen.

De consequenties van de uitrol per hoofdlocatie voor de bestaande fysieke uitwijksscenario's worden als onderdeel van het project bekeken. De volgorde van de uitrol is bepaald op grond van de noodzakelijke applicaties per locatie.

Identity & Access Management

Aan de hand van een presentatie gaf Birgit Doorgeest een toelichting op de ontwikkelingen rond het onderdeel 'Replace ITSecRep'. Alhoewel bij de selectie van de ondersteunende tool rekening wordt gehouden met een provisioning van alle bestaande autorisatieplatforms, zal binnen de scope van dit project alleen de provisioning worden gerealiseerd voor het Wintel-platform (Solon) en webapplicaties. Dit gelijk aan de huidige provisioning door ITSecRep.

Projecten Dashboard maart 2009

Aan de hand van een presentatie gaf Kees Heijnen een samenvatting van de aandachtspunten uit deze rapportage. Voor wat betreft het Risk-deel van Calypso vond nog geen formele besluitvorming plaats over het eige-

naarschap. Uitgangspunt is dat IST de business hierin volgt.

Zorg werd uitgesproken over de continuïteit van het ATM-team, als gevolg van overplaatsingen. Vanuit IST wordt aangegeven dat er afdoende maatregelen zijn getroffen om de beschikbare kennis te borgen. Hieraan wordt specifieke aandacht gegeven in het project Orion.

MQ incident 16 april

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een samenvatting van het incident, de evaluatie en de vervolgacties.

Separation mainframe

Uitgangspunt is te voorkomen dat er een extra tape storage device aangeschaft moet worden. De verhuizing van de tape units van Brussel naar Woerden, resp. Utrecht zal gefaseerd plaatsvinden. Er zal een uitgebreide risico-analyse plaatsvinden, waarbij onder andere de fallback-mogelijkheden, de uitwijktest en de beschikbare capaciteit en performance worden betrokken. Afhankelijk van de uitkomsten van deze analyse zal de AC tot een formeel 'go' besluiten.

Automatiseringscommissie
2 juni 2009

Internet en Intranet Governance

Aan de hand van een presentatie gaf Johan Hillebrand een update van de status en ver-

volgstappen. Uitgangspunt is dat fortis.nl wordt herbouwd, aangezien de huidige software in België niet meer wordt ondersteund. CPO onderhandelt met Atos Origin voor hosting, ondersteuning en softwareontwikkeling. De nieuwe internetsite blijft in de lucht totdat FBN ophoudt te bestaan.

Er komt een workaround beschikbaar voor een alternatieve informatievoorziening indien intranet en blikvooruit onverhoopt niet benaderbaar zijn op een buitenlandse locatie.

Linux@FBN

Aan de hand van een presentatie gaf Orhan Alici een toelichting op de ontwikkelingen rond Linux binnen FBN. Dit jaar zal er nog geen sprake zijn van besparingen door vervanging. Wel is er sprake van vermeden kosten door voor nieuwe projecten direct op Linux over te stappen. Vervanging van bestaande installaties zal vanaf 2010 planmatig geschieden als onderdeel van het life cycle management en de integratie ABN AMRO. *(Zie ook het artikel op pagina 21 –red.)*

Programmamanagement

Aan de hand van een presentatie lichtten Joyce de Jong, Eelco van Dijk en Els Smits het voorstel rond programmamanagement toe.

Uitgangspunt is geweest een pragmatische invulling, rekening houdende met de best practices uit het programma I&O for I&O. ABN AMRO gebruikt ook MSP en heeft een uitgebreide set templates en ondersteunende beschrijvingen beschikbaar. Een draft versie

van de beschrijving is beschikbaar en wordt door IST/ISAC in samenwerking met Organisation uitgewerkt tot een definitieve eerste versie.

Uit de lessons learned vanuit de PM workshops wordt het belang van een eenduidige en heldere governance benadrukt. Rollen en naamgeving dienen consequent doorgevoerd te worden. Aan de hand van een aantal voorbeelden wordt toegelicht dat dit niet altijd het geval was en nog is.

Vanuit de AC wordt het belang van aanhaking van de management board van de businesses aangegeven. Er is behoefte aan een 'MSP for dummies' en concrete op de betrokken business gerichte voorbeelden, bij voorkeur op basis van de huidige projectportfolio. Toegevoegde waarde van de aanpak en wat van de management board verwacht wordt dienen expliciet gemaakt te worden.

Afgesproken is dat op basis van het vorenstaande het voorstel nader wordt geconcretiseerd. Er komt een werkgroep, waarin vertegenwoordigers vanuit IST en de belangrijkste businesses als klankbord kunnen optreden. Deze groep kan dan tevens de actie van Organisation voor de uitrol van het projectproces FBN-breed faciliteren.

Mainframe-separatie

De mainframeseparatie vond afgelopen week-einde succesvol plaats. Voor PAY was 1 juni een reguliere werkdag; deze is zonder noemenswaardige problemen verlopen. Op sommige onderdelen lijkt de performance zelfs beter te zijn.

Managementteam IST

door Martin de Borst, secretaris MT IST

Correctie Expertise 51. Op pagina 15 staat het kopje 'MT-vergadering 8 december 2008'. Dat moet 16 maart 2009 zijn.

MT-vergadering 30 maart 2009

Presentatie KPMG

Aan de hand van een presentatie gaven Erik Schut en Peter Kornelisse een overview van de

bevindingen uit de financial audit 2008. Dit betrof de jaarlijkse accountantscontrole in opdracht van de financial KPMG auditors, gericht op het IT domein en met de focus op user access en transactiestromen; betrokken zijn 30-40 key applicaties. KPMG leunt in belangrijke mate op de FAS-onderzoeken. Externe regelgeving eist echter ook eigen waarnemingen. Taxatie is dat op dit moment

het percentage eigen waarnemingen 30% is. FAS en KPMG hanteren in principe dezelfde key-controls.

Overall beeld van KPMG is dat er geen 'rode lampen branden', maar dat er wel groeikansen zijn, vooral ten aanzien van de aantoonbaarheid van het in control zijn en ten aanzien van access control en monitoring. Dit zijn herkenbare zaken, en projecten zijn onderkend of lopen al, waaronder het BASIC-programma.

BASIC

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het proces Disaster Recovery Management (DRM).

De business moet een uitgevoerde DRP-test formeel accepteren. Ook na een grote change kunnen kritische applicaties alleen live na een geslaagde DRP-test. Overigens geldt deze regel met 'gezond verstand', bijvoorbeeld in mainframe-omgeving is dit uitgangspunt niet zonder meer van toepassing.

Ook de IS-managers moeten geïnformeerd worden over uitgevoerde testen en moeten het dashboard ontvangen. Het aantal inschrijving voor de roadshow Continuity First was ten tijde van de vergadering nog beperkt. In principe is deze roadshow verplicht voor minimaal de teammanagers.

Terugkoppeling COO Integraton Team (CIT)

Enkele onderwerpen die besproken zijn: huisvesting (ASR heeft als uitgangspunt dit jaar nog terug naar Utrecht); versnellen RB fold in; onderzoek naar voorkomen desinvesteringen separatieprojecten; GA-platform (onderzoek aangekondigd waar de grote functionele gap's liggen); doorstart I&O Early Enablers.

HR

Orion. Aan de hand van een presentatie gaf Geerard van Giessel een toelichting op het voorstel rond het project Orion. Naar aanleiding van een aantal opmerkingen zal deze presentatie worden aangepast. De projectgroep is inmiddels operationeel; er komt ook een klankbordgroep. *(Zie ook het artikel op pagina 5 –red.)*

Mood Monitor. Aan de hand van een presentatie gaf Riet van der Vliet een toelichting op de aanpak binnen IST. Zij verzamelt ook de actieplannen die door de divisies worden aan-geleverd.

Dashboards

Aan de hand van een presentatie lichtte Geerard van Giessel een voorstel voor de behandeling van dashboards in het MT toe.

Status FBI (Tempo)

De kick-off vond inmiddels plaats, naam van het project is nu Tempo. Eerste daadwerkelijke implementatie in Singapore, tweede uitrol in UK, ook voor ABN AMRO. Centrale hosting in Woerden. Competence Center T24 in

Rotterdam/Amsterdam met een eenhoofdige leiding.

Externe tekeningsbevoegdheid

Hierover zijn afspraken gemaakt. Tekeningsbevoegdheid is geregeld conform FBN policy (zo min mogelijk mensen met zo laag mogelijk bedrag).

Terugkoppeling workshop project-management in turbulente tijden

Er zijn drie sessies geweest. Het idee is nog een vierde sessie specifiek gericht op IST te houden om het belang van het opvolgen van de afspraken en procedures extra te benadrukken. Er komt een vervolgssessie gericht op de lijnmanagers.

MT-vergadering 15 april 2009

BASIC

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het proces Key Management. In feite betreft het hier een vastlegging en uniformering van de bestaande situatie. Rekening houdend met de opmerkingen werd het voorgestelde proces goedgekeurd.

Overview IST Project documentation. Het voorstel om de ontwikkelmethodieken uit het Handboek IST te verplaatsen naar de Process Management-intranetsite werd goedgekeurd. De documentatie rond I&O Engineering is in onderzoek.

Basic Roadmap. Belangrijkste probleem bij het proces Information Security & Risk Management is capaciteit. Er wordt gewerkt aan een versimpeld rebilling proces.

Status separatieprojecten

Aan de hand van een presentatie gaf Tom de Vries een toelichting op de status van de separatieprojecten IS. In een aantal gevallen is er sprake van conflicterende belangen t.a.v. prioriteitstelling in uitvoering activiteiten. Er is weliswaar vertraging bij een aantal contractonderhandelingen, maar alles is nog wel onder controle.

Financials

Rob van Diest gaf een toelichting op de cijfers van maart 2009. De eerste drie maanden waren onder budget als gevolg

van achterblijvende separatiekosten; dit bevestigt de noodzaak van een juiste forecast voor de rest van het jaar (mogelijk inhaaleffect).

Targetsetting per divisie

De divisieplannen van IS, I&O, Performance Management en ISAC werden toegelicht door resp. Kees Heijnen, Loek Bles, Rob van Diest en Geerard van Giessel. Afgesproken is de actielijsten uit hoofde van de targetsetting van de divisies eenmaal per kwartaal te behandelen in het MT IST.

Technische integratie Retail Banking

Louis Smulders gaf een korte samenvatting van de stand van zaken. De kick-off vond op 8 april plaats.

MT-vergadering 27 april 2009

Mededelingen

In het weekeinde is als onderdeel van het project Separatie Mainframe een uitwijk gedaan en redelijk succesvol verlopen. Mainframemigratie is nu gepland in het weekeinde van 30 mei.

Sessie senior management met Gerrit Zalm. Medio mei benoeming niveau RvB-1 en deels -2. Op de vraag waar FBN zich van anderen onderscheidt en werden door Gerrit Zalm de unieke businesses ECT en BCC genoemd.

Technische Integratie Retail is gestart, evenals een aantal early (I&O) enablers. Verwachting is dat in juli gestart wordt met het vaststellen van de integratierichting voor de niet-Retail-onderdelen.

BASIC

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het voorstel voor het inzichtelijk maken van key controls in de procesgang. Algemene conclusie is dat het voorstel er goed uit ziet.

Het voorstel van de processen als onderdeel van Basic II werd eveneens goedgekeurd, rekening houdend met een aantal opmerkingen.

Financials

Outlook 2009. Is door de RvB op 1 miljoen onder budget voor heel TOPS gesteld.

Regels samenstellen business case. Deze worden op TOPS-niveau vastgesteld. Wordt gezien mede in het licht van de werkwijze bij ABN AMRO, inclusief templates.

Status contractmanagement. Eerste versie van de tooling is opgeleverd. Deze is positief ontvangen. Planning is in mei zoveel mogelijk de database gevuld te hebben gevuld.

Rebilling. Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting op de rebilling en ontwikkeling van een kostenallocatiemodel.

HR

Round table. Aan de hand van een presentatie gaf Riet van der Vliet een toelichting op de Roundtable 2009. Het belang van een en ander wordt door het MT onderschreven. Te zijner tijd extra aandacht voor de communicatie naar de medewerkers.

Instroom jong talent. Binnen TOPS is ruimte voor 5 trainees. In het algemeen zijn deze niet in te zetten bij IST. De instroom van de bestaande JT's gaat plaatsvinden. Onderzocht wordt een nieuwe lichting gericht op I&O.

Dashboards

Project Assurance. Zichtbaar wordt gemaakt welke documenten in de PQB zijn behandeld resp. daar bekend zijn. Het tijdsaspect speelt daarbij geen rol. De kolom Risico-analyse moet nog gevuld worden.

Projecten. Het expliciet maken en aanscherpen van een aantal afspraken rond het invullen van de dashboard blijkt noodzakelijk.

Continuïteit. Het MQ incident van medio april heeft veel impact gehad, communicatie richting IS niet goed verlopen.

Audit. Ondanks de grote opschoning blijft er nog een te groot aantal punten openstaan. Rond het capaciteitsprobleem IS&BC is inmiddels besloten een viertal externen in te huren.

Sourcing

Aan de hand van een presentatie gaf Geerard van Giessel een toelichting op de ontwikkelingen rond sourcing zowel bij ABN AMRO als FBN. Op dit moment loopt er een evaluatie binnen ABN AMRO van de lopende sourcingscontracten. Vanuit IST lopen Eelco van Leeuwen en Piet Beentjes op informele wijze mee.

Rondvraag

Een ieder die contacten heeft met ABN AMRO of betrokken is bij integratieactiviteiten dient een Confidentiality Statement te ondertekenen. De divisie- en domeinmanagers dienen de betrokken medewerkers aan te wijzen en zich er van te overtuigen dat de ondertekende statements tijdig worden aangeleverd bij CEO Office.

Louis Smulders is fulltime ingezet op TIR, zijn taken voor IS Operations worden verdeeld over Robbert Melgers en Cees Jongeling. De activiteiten van Paul van der Putten op het vlak van MB-international worden overgedragen aan Marian Huisman. Formele overdracht 1 juni, na afstemming met de OR.

MT-vergadering 11 mei 2009

Ontwikkeling en status Linux binnen FBN

Aan de hand van een presentatie gaf Orhan Alici een toelichting op de ontwikkeling en status van Linux binnen FBN. (Zie ook het artikel op pagina 21 –red.)

TOGAF

Aan de hand van een presentatie gaf Henk Houtzager een toelichting op het voorstel voor het gebruik van TOGAF als framework voor architectuuractiviteiten. De voorgestelde opmars wordt goedgekeurd rekening houdend met de volgende uitgangspunten: implementeren in een 'light' versie; mag gezien het capaciteitstekort bij de architecten in principe niet ten koste gaan van projecten.

BASIC

Aan de hand van een presentatie gaf Hans Damen een toelichting op het Service Level Management proces. Vastgesteld wordt dat er op dit moment al veel gebeurt op het vlak van SLM, doelstelling van de implementatie is standaardisatie en uniformering te bereiken. Om een beeld te krijgen van de inspanning wordt afgesproken dat afstemming plaatsvindt met de accountteams om per team de uit te voeren activiteiten inzichtelijk te maken. De accountteams zullen daartoe een contactpersoon aanwijzen.

Aan de hand van een korte presentatie gaf Fred van Wijk een update van de status van de Service Catalogue. De definitieve versie komt eind mei beschikbaar.

Performance Management

Cijfers april 2009. Rob van Diest gaf een korte samenvatting van de cijfers. Tot en met april circa 23 miljoen onder budget. Resourceplanning: bijzondere aandacht wordt gevraagd voor de separatieprojecten.

HR

De adviesaanvraag werd besproken met de OR-commissie, binnenkort volgt de definitieve versie. Aan de hand van een presentatie gaf Riet van der Vliet een korte toelichting op de OR-commissie voor Services.

Evaluatie incidenten

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Bles een toelichting op de major incidents in de afgelopen periode.

Kwaliteitscheck separatieprojecten

Aan de hand van een presentatie gaf Henk Smits een toelichting op de werkwijze bij het onderzoek naar de separatieprojecten. Nadrukkelijk wordt aangegeven dat het doel van de actie niet is 'beoordelen', maar 'helpen' van de projectleiders.

I&O

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Bles een toelichting op de Early Enablers, mede in relatie tot het project TIR.

Huisvesting

FAC werkt aan een totaalplan voor de huisvesting in samenwerking met ABN AMRO. Eerste stap is het vaststellen van de toekomstige locaties. Tjaskermolen wordt ontruimd voor het eind van het jaar. Blaak moet eind 2010 ontruimd zijn.

MT-vergadering 25 mei 2009

Life Cycle Management

Aan de hand van een presentatie gaf Daniel Crawley een toelichting op de LCM-activiteiten. Het grootste deel hiervan vindt op dit moment plaats in het kader van het separatieprogramma. IS is daarbij aangehaakt. Daarnaast vinden dit jaar op beperkte schaal aanvullende LCM-activiteiten plaats. Zeker voor de nog niet gestarte onderdelen ontbreekt nog het beeld van de impact op IS en vond allocatie van resources nog niet plaats. Afgesproken

wordt dat hier een inschatting van zal worden gemaakt.

Kwaliteitscheck separatieprojecten

Aan de hand van een presentatie gaf Henk Smits een toelichting op de vraagstelling, werkwijze en conclusies van de triage. Benadrukt wordt dat de conclusies zijn gebaseerd op uitgevoerd 'bureauwerk' en niet op uitgebreide interviews met de betrokken projectleiders. Daar waar er geen informatie gevonden is betekent dit nog niet dat het er ook niet is. Dat moet blijken uit de nog uit te voeren health check. Geconstateerd is dat er sprake is van een significante verbetering in april t.o.v. maart. Tot nu toe zijn de geplande doelstellingen (nagenoeg) op tijd bereikt.

BASIC

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het Capacity Management-proces. Het voorgestelde proces is goedgekeurd. Puck gaf ook een toelichting op de Proces Implementation Maturity Matrix.

Order & Invoice: de voorgestelde changes werden goedgekeurd. De wijziging geldt voor alle orders, behalve de inhuur van externen.

Performance Management

Controle afhandeling facturen externen. Aanleiding van de voorgestelde wijziging is de mogelijkheid dat de factuur een lager aantal betreft dan opgevoerd in Clarity. De voorgestelde wijziging wordt goedgekeurd. Ingeval van verlening van externen is de goedkeuring van Gertjan van der Leer voldoende, er hoeft geen nieuwe PO ingebracht te worden.

Align Project Management and Clarity. Aan de hand van een presentatie lichtte Co Geelkerken het voorstel toe. Bij de uitwerking van het voorstel moet rekening worden gehouden met het feit dat ook de business Clarity gebruikt, de inrichting mag niet betekenen dat voor de business een andere instance van Clarity ontstaat. Ten aanzien van de opdeling van de activiteiten rond Clarity tussen centraal en decentraal project support vindt er periodiek een evaluatie plaats met de SPOC's om tot een optimale opdeling te komen.

Resource planning. Alle updates zijn ontvangen; verwerking vindt plaats. Later vindt overleg plaats over de kwaliteit van de uitkomsten.

HR

Regeling vergoeding internetverkeer. Er ligt een voorstel om deze regeling af te schaffen per

1-1-2010. De regeling is niet meer van deze tijd, nagenoeg iedereen heeft een internetverbinding. In dit verband komt de standby-vergoeding ter sprake. Geconstateerd wordt dat de FBN-vergoeding lager ligt dan die bij ABN AMRO en veelal ook externe leveranciers. Afsproken wordt dat HR een en ander inzichtelijk maakt.

De ontwikkeling van het ziekteverzuim komt weer in lijn met die van COO en FBN, de piek is er weer uit.

Status separatieprojecten

OPS. Separatie Swift Gateway werd afgelopen weekend afgerond. SEPA ligt op planning. Credit Transfers is gestart, de planning is i.v.m. TIR naar voren gehaald tot 1 april. Noodzaak separatie Cinq is herbevestigd door ACC, dit maakt onderdeel uit van het Servo-project van I&O. Opstart vond plaats van de overdracht van de hypotheekportefeuille ASR naar ABN AMRO en separatie ASR Bank.

PRB. Aan hand van een presentatie gaf Marian Huisman een toelichting. Issue is de beschikbare capaciteit met Websphere-kennis.

Vervolg op pagina 28 ►

Separatieprojecten

In dit artikel beschrijven we een aantal separatieprojecten die recent zijn afgerond. Dit betreft zowel projecten in het kader van de separatie FBN/FBB als FBN/ASR. Het overzicht is niet compleet. Achter de schermen wordt hard gewerkt aan diverse

andere projecten, waar we in volgende publicaties graag aandacht aan besteden. Vanaf deze plaats complimenteren wij ook alle collega's van Fortis Bank België, Fortis Bank Nederland en ASR die deze projecten tot een succes hebben gemaakt.

Zo snel mogelijk weer op eigen benen

In de afgelopen jaren zijn tussen de banken in Nederland en België bij elkaar ruim 600 services opgebouwd: diensten die door België worden geleverd aan Nederland, of omgekeerd. In maart hebben de banken een contract ondertekend, ruim 2000 pagina's dik, waarin

is vastgelegd welke services tot welke datum aan elkaar zullen worden geleverd. Daar zijn ook financiële afspraken over gemaakt: wordt een service langer afgenomen dan afgesproken, dan moet er worden betaald. Omgekeerd, als een service eerder kan worden beëindigd, dan staat daar een vergoeding tegenover.

Er is dus een financieel belang om deze services te beëindigen, maar nog belangrijker is het om zo snel mogelijk weer op eigen benen te staan, zonder daarbij de continuïteit uit het oog te verliezen. Dat geldt zowel voor Fortis Bank Nederland als voor Fortis Bank België, omdat die allebei verder willen en moeten met hun nieuwe partners.

De aandacht mag niet verslappen

Er lopen op dit moment zo'n driehonderd projecten. Ruim de helft hiervan is IT-gerelateerd. De andere projecten spelen zich af aan de businesskant; denk daarbij aan zaken als risicobeheersing en kredietbeoordeling. Veel activiteiten waren geconcentreerd in Brussel en moet nu dus weer worden opgebouwd in Nederland.

Tom de Vries houdt samen met Kees de Geus en Vincent Steendam toezicht op de IS-gerelateerde projecten. Hij vertelt: "Het begint nu spannend te worden. Op 30 september 2010 lopen de laatste contracten af, maar I&O wil al een jaar eerder, dus op 30 september 2009, volledig gesepareerd zijn. Na I&O komt IS met alle applicaties; ook IS wil uiteraard zo snel mogelijk separeren."

"De integratie met ABN AMRO staat volop in de belangstelling. Daardoor lijkt de aandacht voor de separatieprojecten wat weg te zakken. Dit terwijl deze projecten nog steeds de hoogste prioriteit hebben. Het slagen van deze projecten is zelfs een voorwaarde om straks succesvol te kunnen integreren."

Nico Spilt

Swift

Het Swift-verkeer is weer geheel in beheer bij FBN. In acht maanden tijd is de Swift-gateway overgezet van België naar Nederland en zijn alle benodigde technische koppelingen gerealiseerd. Via Swift verloopt het volledige buitenlandse betalingsverkeer, inclusief dat van de buitenlandse kantoren van FBN. FBN is sinds januari 2009 ook weer aandeelhouder van het bedrijf Swift.

Een van de IT-projectleiders, **Jan van Noppen**, vertelt: "We waren vorig jaar bezig om het hele Swift-verkeer van Fortis om te leggen naar België. De Swift-applicatie zelf draaide nog wel in Nederland, maar alle lijnen liepen via Brussel. Toen er plotseling een eind aan de samenwerking met België kwam,

kregen wij opdracht om zo snel mogelijk weer een eigen omgeving op te bouwen. Omdat we zelf geen gateways (lijnen) meer hadden, was dat een mooie gelegenheid om een robuuste omgeving neer te zetten met de nieuwste technieken en de beste performance."

"In januari zijn we aan de gang gegaan. Het beschikbaar krijgen van lijnen kostte het meeste tijd. In de tussentijd hebben we nieuwe hardware en software besteld en ingericht. Daarna is het snel gegaan. De nieuwe omgeving is uitgebreid getest door de business en door de buitenlandse kantoren. We hebben de meest recente oplossing die SWIFT heeft op gebied van verbindingen. Dit is de Gold Connection, met de nieuwste

VPN-boxen. Dit houdt in dat er per locatie, Woerden en Utrecht, een dubbele verbinding naar SWIFT loopt. In feite zijn hierdoor vier verbindingen beschikbaar."

"Onze up time is 99,99%. In de loop van dit jaar gaan we nog een tweede platform neerzetten, om straks het SEPA-betalingsverkeer te kunnen verwerken. We kunnen dan een miljoen berichten per dag aan, het drievoudige van de huidige capaciteit. We zijn nu ook de nieuwste versie van de Swift-applicatie aan het testen. Deze versie heeft een functionaliteit voor file transfer. Dat is van belang voor voor SEPA, Corporates, enz. Fortis Bank Nederland is een van de eerste die deze nieuwe functionaliteit gaat gebruiken, dus we lopen hiermee voorop."

Access in control

'Access in control' betekent: de toegang onder controle hebben. In dit geval de toegang tot Word-documenten, Excel-bestanden en dergelijke gegevens. Deze toegang werd geregeld vanuit het Fortis-securitymodel. De organisatie is verdeeld in security-entiteiten. Binnen deze entiteiten zijn de rollen, applicaties en data afgebakend. Het hangt van de 'rol' van de gebruiker af tot welke applicaties en data hij toegang heeft.

Rob Kok, teammanager van Security Support: "In de loop der jaren zijn er heel veel globale security-entiteiten ontstaan. Het maakte niet uit in welk land je werkte, België, Nederland of Luxemburg: je kon altijd bij de data die je nodig had. Na de plotselinge scheiding, in oktober vorig jaar, mochten we eigenlijk

niet meer bij elkaars data komen. Vandaar het project Access in control, waarbij we ervoor zorgden dat er nieuwe security-entiteiten werden gecreeerd waar alleen Nederlandse gebruikers in zitten."

"Dit kostte heel veel zoekwerk, waarbij we veel hulp van de business nodig hadden. Om een idee te geven: we hebben het over 320 security-entiteiten met zo'n 9000 gebruikers, en vele terabytes aan data die gekopieerd moest worden naar Nederlandse servers. Waar we bijvoorbeeld tegenaan liepen waren grote security-entiteiten waar maar een of twee Nederlanders in zaten; wat ga je daarmee doen. En het moest allemaal nauwkeurig gepland worden, want zo'n omzetting duurt een aantal dagen en het

moet allemaal goed gesynchroniseerd verlopen."

"Er komt straks een nieuw security-model. Dat komt overeen met het huidige model maar wel wat vereenvoudigd. We willen de business meer verantwoordelijkheden geven in het definiëren en uitgeven van autorisaties aan hun medewerkers. Fogan wordt op dit moment nog steeds gebruikt om de structuur van de business in vast te leggen. Voor de vervanging hiervan is inmiddels een project opgestart."

Access in control vond plaats onder projectleiding van Jeroen van der Leer. Behalve het team van Rob Kok was ook het Wintel-team van Richard Klop nauw bij de uitvoering betrokken.

ARIS

ARIS is een hulpmiddel om inzicht te krijgen in de werking van een organisatie. Met deze tool is het mogelijk de processen beschrijven die vereist zijn voor het behalen van de bedrijfsdoelstellingen in relatie tot de inzet van mensen en IT-resources, en de risico's die daarmee gepaard gaan. ARIS valt hiermee in de categorie Business Process Management (BPM) tools.

ARIS wordt al geruime tijd binnen Fortis gebruikt. Men was druk bezig om de verschillende implementaties op één platform onder te brengen, maar door de opsplitsing van Fortis is daar een eind aan gekomen. Dat betekende voor Fortis Bank Nederland dat er een nieuw, eigen platform moest worden opgebouwd. Ook ASR heeft weer een eigen ARIS-omgeving.

We spraken met twee leden van de projectgroep: Rob Neering (business) en Richard de Jong (I&O). Projectleider vanuit IS was Harm Timmermans. De samenwerking tussen deze partijen is uitstekend verlopen.

Rob: "ARIS is een zeer geavanceerde modelleertool met een repository erachter, zodat je eenmaal gemodelleerde zaken kunt hergebruiken. Dat is het grote verschil met Visio of Powerpoint: daarin teken je op zichzelf staande blokjes. In het geval van een wijziging moet je die blokjes vaak weer allemaal opnieuw tekenen. Bij ARIS worden wijzigingen automatisch verwerkt. Daarnaast kan de database van ARIS worden gebruikt voor het maken van uitgebreide analyses."



Richard de Jong (I&O projectleider), Robert Lansbergen (System Officer BWS), Pascal de Block (applicatiebeheerder ARIS), Martijn Kooi (I&O Webinfrastructuur), Rob Neering (Capgemini; projectleider Organisation & Functioneel beheerder ARIS), Harm Timmermans (IS projectleider).

"Er is nu een groep van 20 IST-architecten die met de tool werken. Daarnaast hebben we straks zo'n 160 business-modelleers die zich bezighouden met het beschrijven en aanpassen van processen en met het maken van rapportages voor het management en werkinstructies voor de medewerkers. Deze rapportages en instructies zijn ook via het intranet, via het zogenaamde ProcessWeb, op te vragen."

Richard: "ARIS hebben we neergezet op het Solon-platform, dat wil zeggen op de back-end: Windows 2008, 64 bits. Dat ging heel goed, totdat de laatste module geactiveerd werd. Het is ons uiteindelijk niet gelukt om dat te fixen, zodat we terug moesten naar Windows 2003, 32 bits. Gelukkig kon dat heel snel, want een voordeel van Solon is dat je hier werkt met virtuele

servers. De samenwerking met het Solon-project was ook heel plezierig."

Rob: "Het draait nu tot volle tevredenheid. Inmiddels zitten er 50 gebruikers op het systeem. Er volgen er nog zo'n 130. Straks zitten we op één omgeving waarbij alle gebruikers, die nu nog met verschillende systemen en databases werken, op een interactieve manier kunnen samenwerken."

"ABN AMRO gebruikt ook ARIS. Hoewel er op dit moment (uiteraard) nog geen koppeling ligt tussen het platform van FBN en AAB, biedt deze gezamenlijke tool wel de mogelijkheid om onze beide procesbeschrijvingen naast elkaar te leggen op het moment dat wij in contact met elkaar treden."

Operational Risk

Door IS Corporate Functions zijn, in het kader van het project 'separatie Operational Risk', diverse systemen gesepareerd:

- Carmen. Dit is een systeem om het regulatory capital te berekenen. FBN is hierdoor in staat om zelfstandig cijfers op te leveren. Door het op een andere manier dan bij FBB inrichten

van de technische infrastructuur, is een significante verbetering van de performance gerealiseerd: berekeningen duren nog eenderde van de oorspronkelijke looptijd.

- MarSoft. Dit is een systeem om voor Shipping de risk ratings te bepalen. Dit systeem draait in Nederland. Inmiddels heeft FBB een eigen imple-

mentatie waardoor ze onafhankelijk van FBN is geworden.

- Fail. Dit is een registratiesysteem voor zogenaamde defaults. Dit zijn klanten van Merchant Bank die niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Ook van dit systeem in Nederland draaiende systeem heeft FBB nu een eigen implementatie.

Mainframe terug in Nederland

Groot nieuws was natuurlijk de terugkeer van het mainframe in Nederland. Of liever gezegd de mainframes, want zowel in Utrecht als Woerden is nieuwe apparatuur geplaatst. In het Pinksterweekend werden de eerste LPAR's opgestart. Ook werd in dat weekend de tweede tape-omgeving (VTS/VTC) per vrachtwagen van Brussel naar Woerden overgebracht. De eerste VTS/VTC was reeds in het weekend daarvoor naar Utrecht verhuisd.

Na het oplossen van enkele problemen draaiden beide mainframe- en storage-omgevingen weer naar behoren. De grote test vond plaats na het Pinksterweekende, toen de gegevensverwerking op volle toeren draaide. Ook deze load werd tot volle tevredenheid verwerkt. Inmiddels hebben ook de eerste uitwijktests tussen Utrecht en Woerden plaatsgevonden.



Intellimatch

Intellimatch is een applicatie die door Merchant Bank en Operations wordt gebruikt voor het controleren van bank-rekeningen en grootboekrekeningen. Dagelijks worden miljoenen boekingen gecontroleerd, zodat eventuele verschillen en onregelmatigheden snel kunnen worden gerapporteerd.

Vanwege de vertrouwelijkheid van de in dit systeem opgeslagen financiële gegevens, was separatie van Fortis Bank België erg belangrijk. Deze separatie werd een feit op 21 mei. Hiermee werd een gezamenlijk project van Merchant Bank en TOPS afgesloten. Intellimatch behoort ook tot de eerste 'kriti-

sche' applicaties die gerealiseerd zijn op het nieuwe Solon-platform. (Solon: zie pagina 22.)

Nieuwe release IDMS

IDMS is het database-managementsysteem van Sprint. Strikt genomen hebben we het hier niet over een separatieproject, maar de separatie van FBN en FBB is wel de aanleiding geweest om een nieuwe release van IDMS te installeren.

Projectleider **Hans Heijmans** legt uit: "Vorig jaar gingen we van de veronderstelling uit dat Sprint op korte termijn zou worden uitgefaseerd. Maar begin oktober werden alle integratieactiviteiten stopgezet, wat inhield dat wij genoodzaakt waren verder te gaan met Sprint. De supporttermijn van release 15 van IDMS zou eind maart eindigen. Daarom moesten wij snel over naar een nieuwe release waar we wel support op zouden krijgen van de leverancier, Computer Associates."

"Qua functionaliteit had dat niet gehoeven, want release 15 en 16 zijn wat ons betreft niet echt verschillend. Sprint werkt onder besturing van de Sprint-middleware. Deze middleware bestaat uit een groot aantal in assembler geschreven programma's; hierin wordt intensief gebruik gemaakt van de IDMS-controlblokken. Bij de overgang naar release 16 wijzigde een aantal controlblokken met als gevolg dat de middlewareprogramma's aangepast moesten worden. Deze programma's zijn al jaren oud, dus het aanpassen was op zich wel een uitdaging. De overgang naar release 16 voor de in Cobol geschreven Sprint-applicaties was transparant."

"De overgang van release 15 naar 16 is sneller gegaan dan we hadden

gepland. We hadden gemikt op begin juni, maar eind april konden we al over. Dat kwam mooi uit, want we konden daardoor gelijk mee met de nieuwe release van Sprint. De overgang heeft iets meer dan een uur geduurd. In die tijd was online banking niet beschikbaar en werkten de geldautomaten met stand-in-limieten. Daarna was alles weer in de lucht. Ook de nabewerking is vlekkeloos verlopen."

"We hebben gewerkt met mensen die al jaren ervaring hebben op dit gebied. Ik wil graag de namen noemen van Willem van Wijk, Joop Visser, Peter de Jong, Sibe Verbeek en Paul Graalman. Het was een genoegen om met hen samen te werken."

E-mail en telefonie

In het kader van het Hermes-project zijn inmiddels alle mailboxen gemigreerd naar de Nederlandse e-mailomgeving. De meeste gebruikers zullen hier niets van hebben gemerkt. Alleen tijdens het weekend kon er tijdens de migratie weleens een onderbreking optreden.

De volgende stap is het splitsen van de adresboeken. Vanaf dat moment kan men vanuit België niet meer in Neder-

landse adresboeken en agenda's kijken, en omgekeerd. De emailadressen eindigend op @fortis.com zullen vervallen: dat wordt @nl.fortis.com.

Ook de telefooncentrales worden gesplitst. Vijfcijferig bellen tussen Nederland en België is dan niet meer mogelijk.

Clarity

Clarity, dat onder andere voor tijdschrijven wordt gebruikt, was een cross border-systeem dat in België draaide. Sinds 11 mei is er een scheiding: FBN en ASR maken beide gebruik van een in Nederland draaiend systeem. Dit project is uitgevoerd door IS Corporate Functions.

Web Hosting en Web Security

Begin juni is de infrastructuur gereed gekomen die nodig is voor het hosten van applicaties en het autoriseren van de toegang tot webapplicaties. Deze infrastructuur bevond zich in Brussel en moest dus in Nederland volledig nieuw worden opgebouwd.

Het was een heel complex project, vooral vanwege de vele componenten

die op elkaar moesten worden aangesloten. Met het installeren van de nieuwe hardware en software is I&O maanden bezig geweest, maar wat er nu staat is state of the art. Hiermee is een grote stap gezet in de separatie van België, ook om de IS-projecten die nog aan het separeren zijn te kunnen faciliteren.

Web Security regelt de single sign-on tot

webapplicaties die door medewerkers en klanten van FBN worden gebruikt. Het muteren van autorisaties gebeurt nu nog vanuit Brussel, maar gaat binnenkort over naar de afdeling Information Security in Woerden. Dit is een ander separatieproject.

E-channel, Crystal

Op 15 juni is eChannel in productie gegaan. Zes weken eerder dan oorspronkelijk gepland. Hiermee is wederom een belangrijke mijlpaal in de separatie met België bereikt. eChannel maakt Fortis Bank Nederland weer bereikbaar vanaf internet via Nederlandse firewall-infrastructuur en is een belangrijke 'enabler' van andere separaties. Veel belangrijke webapplicaties zoals Online Banking en

www.fortisbank.nl hadden immers hun internettoegang in Brussel en kunnen nu dus weer via Nederland worden aangesloten.

Projectteam: Arnold Jessurun (PL), Rolf Griffioen (Executive), Rob Kouwenberg, Ronny van den Berg, Hans Bak, Martin Oskam, Richard Verbaten en Marcel Verhoef.

Crystal, de client portal van Private Banking, draait als eerste in deze Nederlandse web-infrastructuur. Hiermee is de afhankelijkheid met België ten aanzien van webhosting voor Private Banking beëindigd. Dankzij het werk van I&O en IS is de TSA-deadline van 30 juni 2009 gehaald.

VeriSign

Vertrouwen is de basis van alle communicatie, ongeacht of het fysieke of elektronische communicatie betreft. Fysiek kan dit gecontroleerd worden door een bijvoorbeeld legitimatiebewijs, handtekening, stempel of briefhoofd. Elektronisch is dit een stuk moeilijker. Een van de methoden om dit te verwezenlijken is het gebruik van certificaten gedistribueerd door een Public Key Infrastructure (PKI).

In gevallen waarin het belangrijk is dat een derde partij deze vertrouwelijkheid garandeert, maakte FBN al enige jaren gebruik van een Managed PKI waarbij VeriSign de certificaten afgeeft. In alle andere gevallen werden de certificaten afgegeven via een Managed PKI waarbij Fortis Bank België de vertrouwelijkheid garandeerde. Na de separatie was het noodzakelijk hierin snel verandering te brengen, daar bij veel separatieprojecten

nieuwe certificaten moesten worden geïnstalleerd.

Door een intensieve samenwerking tussen medewerkers van de afdelingen Web Infra, Middleware & ESSM en Security Support zijn we er in geslaagd binnen drie maanden de hiervoor benodigde tooling te kiezen, aan te schaffen en te implementeren. Sinds medio mei is deze 'interne' Managed PKI actief bij FBN.

Stroopwafels voor Belgische collega's

Als dank voor de betrouwbare ondersteuning die veel Belgische I&O-collega's nog dagelijks leveren aan Fortis Bank Nederland en ASR Verzekeringen, zijn op 10 juni 1200 pakjes ovenverse stroopwafels naar Brussel gebracht. Een en andere wakte nogal wat opzien aan de laadplateaus in de kelders van het AB-gebouw, waar men niet gewend is aan dergelijke leveringen uit een Renault Megane. Uit betrouwbare bron is vernomen dat de meeste stroopwafels hun bestemming hebben bereikt en met plezier en smaak ontvangen zijn door onze Belgische collega's!

Joyce de Jong



(beeld van beveiligingscamera)

Kennismaking met drie projectleiders IT Branches

In anderhalve dag een heel kantoor opbouwen

Bert Morsink, Peter Bouman en Arthur Koolbergen. Binnen IST zijn ze voor velen onbekend, maar de bankkantoren weten hen wel te vinden. Of het nu gaat om een probleem met een printer of om een kantoor dat door een boze klant is verbouwd.



Arthur Koolbergen: "Wij zijn verantwoordelijk voor alles wat te maken heeft met data- en telecommunicatie op de kantoren. Wij vormen de interface tussen de FBN-kantoren en de IT-organisatie. Vroeger wist een kantoor precies bij wie ze terecht konden, maar door de vele fusies en reorganisaties was dat niet meer het geval. Daarom zijn we wij er een aantal jaren geleden als projectleider tussengezet. Als de kantoren problemen hebben, kunnen ze bij ons terecht, en dan zorgen wij dat het op de juiste plaats in de organisatie wordt neergelegd."

Bert Morsink: "Wij zijn nogal eens geswitcht. Vroeger vielen we onder de

Retail-organisatie, later zijn we naar IST gegaan. We hebben een tijd bij IMAC gezeten wat niet meer bestaat. Tegenwoordig vallen we onder Projectmanagement, onder leiding van Ben Sluis. Onze functienaam is 'Projectleider IT Branches'. De meeste projectmanagers zitten altijd op kantoor, maar ons zien ze maar af en toe. We zitten meestal bij de klanten of bij de uitvoerende partijen zoals leveranciers en het Facilitair Bedrijf om lopende zaken te bespreken. Eén keer per week komen we bij elkaar op ons kantoor in Amersfoort, centraal in het land."

Peter Bouman: "Een tijdje terug moesten we even een opleidingslocatie regelen, in drievoud, met drie keer dertien pc's. Daar moet je veel voor doen, maar dat zijn geen dingen die direct zichtbaar zijn voor de buitenwereld. Recent zijn er veertig nieuwe geldautomaten aangeschaft. Dan denken wij mee over waar die geplaatst moeten

worden, en we begeleiden de uitrol van a tot z. Een directeur Verkoop heeft weleens tegen ons gezegd: als jullie je er mee bemoeien heb ik er geen omkijken meer naar."

Arthur: "Ook grote interne verhuizingen pakken wij op. De regiomanagers weten ons wat dat betreft wel te vinden. Wij werken trouwens niet alleen voor Retail, wat vaak wordt gedacht. Binnenkort beginnen we met een nieuw kantoor van Commercial Bank in Alkmaar: nieuw netwerk, nieuwe telefooncentrale, nieuwe werkplekken. En voor Private hebben we anderhalf jaar geleden een kantoor in Maastricht ingericht. Het is steeds hetzelfde kunstje, je hebt alleen met andere mensen te maken. En wij kennen al die mensen."

Bert: "Met de verhuizingen is het op dit moment vrij rustig, maar dat is stilte voor de storm. De komende jaren zullen wij er erg veel werk bij krijgen. Bij ABN AMRO zijn ze wel gecharmeerd van onze werkwijze, want daar is alles uitbesteed. Als zij de status van een kantoor willen weten moeten ze die opvragen bij diverse externe partijen, en dan krijgen ze daar ook nog een rekening voor. Terwijl wij die gegevens direct kunnen opvragen, als we ze niet al uit ons hoofd kennen. Wij hebben heel



korte lijnen met onze collega's in Woerden, zodat we snel kunnen schakelen als er iets gedaan moet worden."

Arthur: "Wij regelen ook het inrichten van kantoren bij nieuwbouw of herbouw. Ook begeleiden we grote verhuizingen. Een andere taak is het wel en wee van de geldautomaten en chipknip-opladers, zowel bij de kantoren als op onbemande locaties, de zogeheten off premises. Op dit moment zijn we druk met het plaatsen van anti-skimming devices op alle geldautomaten. En dan niet te vergeten de integratie met ABN AMRO, die ons de komende tijd flink bezig zal houden."

Peter: "Stel dat er een printer stuk is bij een stabalie. Dat is het punt waar klanten binnenkomen. Daar moeten ze geholpen worden, dat is het gezicht van het kantoor. De printer wordt dan conform de afspraken binnen vier uur vervangen, maar daarna moet zo'n printer ook nog worden opgevoerd. Dat duurt weleens te lang, omdat binnen

IST niet altijd bekend is hoe het er op de kantoren aan toegaat."

Arthur: "Er zijn kantoren, daar wil jij geen storing hebben. In een kantoor in Den Haag is enige tijd geleden een klant door het lint gegaan. Hij kreeg geen geld omdat hij zich niet kon legitimeren. Hij bedreigde het personeel met een mes en sloeg het hele kantoor kort en klein. Toen ik daar binnenkwam kreeg ik het helemaal koud. Het zag eruit alsof er een bom was ontploft: glazen wanden kapot, koffieautomaten over de grond, kopieerapparaten ondersteboven. De eerste reactie vanuit IST was: 'Is het een

project? Stuur maar een mailtje'. Maar toen we de leidinggevende hadden uitgelegd wat er aan de hand was, was het snel geregeld. Eerst de apparatuur - de administratie komt daarna wel. Het kantoor was in anderhalve dag weer opgebouwd en operationeel."

Nico Spilt



Jong talent bij IST

Sebastiaan Knetsch

Twee jaar geleden gingen bij IST vijf trainees aan de slag, die kort daarvoor hun universitaire studie hadden afgerond. Als "jong talent" kregen ze twee jaar de kans om kennis te maken met verschillende aspecten van de IST-organisatie. Daarna biedt Fortis hen een vaste baan aan. In deze laatste aflevering geven we het woord aan Sebastiaan Knetsch.

"Na mijn studie Informatica en Informatiekunde aan de Haagse Hogeschool heb ik informatiekunde gestudeerd aan de Universiteit Amsterdam. Mijn afstudeerscriptie ging over het werkveld van de CIO en de rol van informatiemanagement. Dat was een onderzoek op het snijvlak van business en IT. Ik vind dat interessant: businesswensen vertalen naar IT-wensen, en andersom: IT-oplossingen promoten bij de business.

Tijdens mijn master heb ik een half jaar in Canada gestudeerd. Daar heb ik een

aantal businessvakken gevolgd, zoals marketingmanagement, organisational behaviour, HRM en leadership. Ook heb ik tijdens mijn master een summer school gedaan in China. Dat ging over de manier waarop China omgaat met business-ontwikkeling. De cultuur is daar totaal anders en in de drie weken dat ik daar was heb ik daar veel van meegekregen. Het meest opvallende vond ik dat er weinig wordt getolereerd: gewoon luisteren en nazeggen wat de professor zegt, vooral niet kritisch nadenken!

De studie Informatiekunde heb ik cum laude afgerond. Daarna ben ik op zoek gegaan naar een baan. Uit de verschillende opties sprak het traineeship bij Fortis mij het meest aan. Achteraf blijkt dit een uitstekende keus, ik heb het nog steeds elke dag naar mijn zin.

Ik ben in juli 2007 begonnen in het team van Marian Huisman (IS Private Banking). Daar heb ik meegeholpen aan een van de projecten in het Fusion-programma. Daar heb ik vooral geleerd hoe de Fortis-organisatie in elkaar steekt. En ook hoe het überhaupt is om te werken: dit is mijn eerste baan. Ik heb me voornamelijk beziggehouden met het schrijven van de projectbrief en de PID, als voorbereiding voor het project.

Daarna ben ik naar het team van Peter Aarse (IS Corporate Functions) gegaan. Daar werkte ik mee aan een onderzoek naar XBRL: eXtensible Business Reporting Language. Dat is een taal om financi-



Sebastiaan Knetsch is 26 jaar en woont in Amsterdam. In zijn vrije tijd voetbalt hij en doet hij aan hardlopen. Tijdens de Fortis Jongerenrun heeft hij een jongen uit een zorginstelling gecoacht. Samen hebben ze tien kilometer gelopen. "Het is ontzettend leuk om te zien wat dat doet voor zo'n jongen: een prestatie neerzetten waar hij trots op kan zijn." Samen met Burak Aslan heeft Sebastiaan budget geregeld voor een elektrisch rolstoeltoernooi in Praag (zie artikel hiernaast.)

ele informatie vast te leggen in een generiek formaat dat door iedereen ingelezen en uitgelezen kan worden. Ik heb een vooronderzoek gedaan naar de mogelijkheden van XBRL en of het wenselijk en haalbaar zou zijn om XBRL te gaan gebruiken. Het was een heel leuk onderzoek omdat ik met veel verschillende partijen te maken heb gehad. Ik heb veel moeten reizen en heb zo de Fortis-organisatie goed leren kennen.

Toen ben ik naar IS Merchant Bank gegaan, het team van Paul van der Putten. Het was de bedoeling om mee te doen aan het Penthouse-project, een project om de IT-oplossingen te optimaliseren en efficiënter te maken. Dat is niet doorgegaan, dus toen heb ik een aantal andere opdrachten gedaan, waaronder de verhuizing van het mainframe van Merchant Bank. Ik heb daarvoor het testplan geschreven en gezorgd dat de juiste mensen waren aangehaakt om dat testplan uit te voeren. Daarna heb ik meegewerkt aan het Martini-project. Dat was een systeem om transacties van Merchant Bank in vast te leggen. Dat systeem is live gegaan in België. Het was heel interessant om zo'n weekend mee te maken waarin een systeem in productie gaat, om zelf mee te maken wat er dan allemaal gebeurt.

Mijn volgende opdrachten deed ik bij Architectuur, het team van Henk Houtzager. Daar waren net de PSA's klaar voor de integratie met ABN AMRO. Ik heb

meegeholpen met het in kaart brengen van de vervolgstappen: welke afhankelijkheden waren er, welke migraties zouden er moeten worden uitgevoerd. In die tijd heb ik ook veel bij ABN AMRO gezeten en heb ik veel geleerd over de manier waarop ze daar werken. Daarna heb ik me bezighouden met het opbouwen van een gezamenlijke repository. Hierin moesten alle architectuurzaken van ABN AMRO en van Fortis worden vastgelegd. We waren ver gevorderd met de plannen, maar toen viel Fortis uit elkaar en moesten we stoppen. De integratieplaat werd opeens een separatieplaat.

Hierna heb ik een korte opdracht tussen-door gedaan, voordat ik op 1 januari van dit jaar begon bij het Solon-project van Ben Cats. Daar heb ik de PMO-taken op mij genomen: ik heb een projectbureau opgezet en ik heb allerlei activiteiten van Ben overgenomen. Het is goed gelukt om daar structuur in aan te brengen. Dit was mijn eerste opdracht bij I&O. Solon raakt bijna de hele organisatie, dus je leert veel verschillende mensen kennen. Ik had binnen het Solon-project heel veel uitvoerende taken, van het organiseren van informatiesessies tot het verzorgen van rapportages.

Maar nu is het traineeship voorbij en begint het echte werken. Op 6 juli ga ik aan de slag bij IS Merchant Banking. Ik wil gaan groeien naar een business-consultantrol bij het Calypso-project. We moeten daar iets heel nieuws opbou-

wen en daar hou ik wel van: nieuwe dingen oppakken en helpen op te bouwen.

Ik heb absoluut geen spijt van dit traineeship. Ik ben erg goed begeleid, zowel door Marian Huisman en de coaches van de projecten waar ik heb gewerkt, als mijn coach bij Procam. Het is me heel goed bevallen. Ik heb veel geleerd en ik heb een groot netwerk opgebouwd. Wat ik heb gedaan sluit ook goed aan bij mijn studie: je ziet/bent hier de schakel tussen business en IT. Er is zoveel meer dan informatiesystemen. De organisatie kan nog optimaler en daar heb ik wel ideeën over, daar wil ik in de toekomst mijn steentje aan bijdragen.

Maar nu ga ik eerst een korte trip rond de wereld maken. Via Londen ga ik naar Hong Kong, daarna vlieg ik door naar Nieuw Zeeland en vervolgens naar Los Angeles. Over een maand ben ik weer terug en begin ik bij Fortis. Dan ben ik óf goed uitgerust, óf ik zit met een gigantische jetlag. Maar geestelijk ben ik er dan helemaal klaar voor!"

Nico Spilt



Gertjan van der Leer liep samen met drie jonge talenten een relay run tijdens de Rotterdamse marathon

E-hockey in Praag

Het elektronische rolstoelhockeyteam De Pont uit Rotterdam benaderde ons een tijd geleden en gaf aan dat het graag mee wilde doen aan een international toernooi in Praag. Voorbereidingen werden succesvol getroffen maar buiten een eigen bijdrage om werd er geen budget gevonden. Daarop besloten wij een verzoek in te dienen bij Fortis Foundation en Procama B.V. voor een financiële bijdrage. Er werd erg enthousiast gereageerd op het initiatief en na goedkeuring kregen we een substantieel bedrag. Daarmee was het budget compleet en kon het team op weg naar Praag!

Op 7 mei was het zover, De Pont is met vier bussen naar Praag vertrokken. Rond 17:00 uur arriveerde De Pont bij het Jelincka instituut. Daar hebben wij voor het eerst ervaren wat het inhoudt om met een rolstoelteam op reis te gaan. Een vracht aan hulpmiddelen, rolstoelen en andere bagage kwam tevoorschijn uit de busjes. Op vrijdag 8 mei begint de dag vroeg. De hele logistieke operatie van gisteren wordt nu in omgekeerde volgorde herhaald om naar de sporthal te komen. De eerste wedstrijd speelt De Pont tegen de A.S. Sharks uit Italië. Er wordt gewonnen met 15-1, een goede start van het toernooi. Ook de tweede wedstrijd wordt dik gewonnen, De Pont wint met 10-1 van EWSC LITA SPORT uit Tsjechië. De derde wedstrijd is zeer spannend maar wordt knap met 6-3 gewonnen, van de Munich Animals uit Duitsland. De vierde wedstrijd is een formaliteit, want team De Pont is al door naar de halve finales. Op stand wordt met 9-1 gewonnen van The Trouble Makers uit Slovenië. Tussen de eerste en tweede wedstrijd

hebben we het team bij elkaar geroepen en een serie groepsfoto's gemaakt. Vanaf dat moment loopt ons hele team in Fortis Foundation shirts en met Procama petten. We vallen zo goed op tussen de andere teams. Mooi om te zien!

Ook op 9 mei begon het toernooi weer vroeg. De eerste kruisfinale was tegen Torpedo Ladenburg, een team uit Duitsland dat volledig bestond uit internationals. Het werd een spannende wedstrijd, want toen De Pont met 3-0 voorstond kwamen de Duitsers knap terug tot 3-2. De Pont herpakte zich en liet zich niet verder verrassen waardoor de uitslag 3-2 bleef en De Pont in de finale stond. Een knappe prestatie! In de finale moest De Pont het opnemen tegen het andere Nederlandse team, de Starriders. De Pont begon geconcentreerd aan de wedstrijd en stond al snel op een comfortabele 3-0 voorsprong. De Starriders kwamen echter al snel terug tot 3-3 en wonnen daarna in een uiterst spannende wedstrijd met 8-5. Ondanks de verloren finale had De Pont een zeer goed en sterk toernooi gespeeld en is geëindigd op de tweede plaats! Een mooie prestatie!

Na de finale had de organisatie een sightseeing door Praag voor alle teams georganiseerd, een heel leuke ervaring. We werden in groepen ingedeeld en



iedere groep kreeg een gids die tekst en uitleg gaven bij de 3 bezienswaardigheden die we hadden bezocht. We kregen een politie escorte die ons met zwaailichten en sirenes door de stad leidde. Een zeer unieke ervaring en zeer goed georganiseerd door de organisatie. Na de rondtrip keerden we terug naar de universiteit. Tijdens het lopend buffet werden de prijzen uitgereikt en daarna was er een groot feest georganiseerd. Zondagochtend was de tijd om weer afscheid te nemen van de groep. Alle spullen werden bij elkaar gezocht en weer ingeladen in de verschillende busjes. De spelers en begeleiders van De Pont gingen met een goed gevoel weer richting huis na 2 dagen vol strijd en plezier. Ook voor ons was het een prachtige ervaring.

Burak Aslan & Sebastiaan Knetsch

E-hockey

Elk team bestaat uit 5 spelers, waarvan maximaal 3 spelers een hand-stick hebben en de rest van de spelers hebben een t-stick. Een t-stick is voor spelers die geen hand-sticks kunnen vasthouden en wordt bevestigd aan de sportrolstoel. Bij E-hockey wordt aan de spelers als eis gesteld dat men in het dagelijks leven afhankelijk moet zijn van het gebruik van de rolstoel. Een hockeyveld heeft een afmeting van 16 x 26 meter. In dit toernooi bedroeg een speelhelft 15 minuten, behalve de finale, die was 20 minuten.



Ontmoeting IT Talents

ABN AMRO en Fortis Bank Nederland

Op vrijdag 29 mei was het zover: de 'IT Talents' van AAB en FBN hebben elkaar weten te vinden. Op aanraden van Emmie van der Zalm (Support & Eventmanager AAB) en Geerard van Giessel (IST ISAC Divisie Manager FBN) is er een middag geprikt waarbij de young talents zich aan elkaar konden voorstellen. Een mooie kans om eens te kijken naar 'Wie is wie?' en wat de globale verschillen en overeenkomsten zijn in de culturen van de twee banken.



De kick-off vond plaats met een presentatie van de hand van Geerard van Giessel, waarin de IST-organisatie van FBN werd belicht. Het werd een interactieve presentatie waarin vraag en antwoord leidde tot het uitlichten van de counterparts in de AAB-organisatie en een duidelijk beeld van het reilen en zeilen binnen IST FBN. Aansluitend werd er onder een genot van een broodje wat meer één op één kennisgemaakt, waarna een ronde van persoonlijke presentaties werd gegeven.

Het verdere middagprogramma was vooral gericht op het uitlichten van de verschillende culturen. De eigen ervaringen zijn verwerkt in een presentatie waarna de verschillen en overeenkomsten verder zijn toegelicht. Een eerste overeenkomst was snel gevonden: de meeste talenten zijn begonnen in de periode dat beide banken nog zelfstandig opereerden, dus voor de bekendmaking van de 'overname'. Twee AAB-talenten zijn echter juist begonnen met de duidelijke keuze om te beginnen

tijdens de integratie met FBN. De integratie biedt jonge IT-ers immers de mogelijkheid om aan complexe vraagstukken mee te werken.

Tijdens de presentaties werd het ook duidelijk dat er diverse verschillen bestaan tussen de traineeships bij de twee banken. Bij AAB start een traineeship met veel training gericht op persoonlijke ontwikkeling en twee korte stages binnen de IT-organisatie in het eerste halfjaar van het programma. Na het eerste halfjaar volgt er plaatsing op een eerste functie met daarnaast een duidelijk parallel talentprogramma. De FBN-trainees kregen de uitgesproken kans om, niet gebonden aan een functie, de gehele IST-organisatie te ervaren en zo na twee jaar een gegronde functiekeuze te kunnen maken.

Het was ook goed om te vernemen dat de gevoelens, ten tijde van het stopzetten van de integratie, op één lijn lagen: in eerste instantie teleurgesteld, maar al snel gefocust op de nieuwe orde van

de dag. Beide organisaties blijken ook een informele omgang te kennen tussen alle werknemers van de organisatie. Bij FBN vertaalt zich dit door naar de manier van regelen: het kennen van personen in het informele netwerk. Binnen de AAB-organisatie blijken beslissingen echter wel veel meer via de lijn te lopen. Dit licht ook meteen het verschil in focus uit tussen FBN en AAB: FBN richt zich nog op het IT-proces inclusief de voornamelijk interne ontwikkeling en ondersteuning, en AAB juist op de regulering van dit proces bij externe partijen.

De afrondende brainstormsessie stuitte in eerste instantie op een heleboel zaken die nog onbekend zijn. Niemand weet precies wat er gaat gebeuren, naast de bekende benoemingen en uitgebreide informatie die te vinden is op de website blikvooruit.info. Wel ligt de conclusie voor de hand dat veel IST-afdelingen gaan verhuizen naar Amsterdam, omdat het hoofdkantoor in Amsterdam ligt.

We hebben onze vingers maar niet gebrand aan de vraag welke voetbalclub er gesponsord moet worden, maar één ding is wel zeker: de nieuwe bank wordt een sportieve bank. Zowel AAB als FBN zijn zeer geëngageerd bij verschillende grote sportevenementen en dit is dan ook een goed aanknopingspunt tussen de twee banken. De Singelloop, waarbij zowel AAB- als Fortis-

collega's meelopen, is hiervan een goed voorbeeld. Daarnaast is er natuurlijk de grote klantgerichtheid van de nieuwe bank. Één van de groepen kopte daarom ook mooi een mogelijk nieuwe leus in: ABN AMRO, Uw bank.

En met die gedachte in het achterhoofd is de middag afgesloten met

een borrel op een geslaagde activiteit en kennismaking. Wordt vervolgd!

Burak Aslan (FBN), Ivo Carton (FBN), Matthijs Dee (FBN), Gert-Jan Eijkemans (AAB), Milan Kaihatu (AAB), Omar el Khamlichi (AAB), Sebastiaan Knetsch (FBN), Judith Leupen (AAB), Reinier Schoone (AAB), Paul van Vlaanderen (FBN) (niet allemaal op de foto).

Sneller en goedkoper

Linux@Fortis

Orhan Alici houdt al enige jaren de ontwikkelingen rond Linux in de gaten. Hij heeft hier ook al eens over gepubliceerd in Expertise. Inmiddels is duidelijk dat Linux een volwassen platform is, dat interessante mogelijkheden biedt voor onze bank.



Orhan: "Linux is inmiddels een volledig geaccepteerd platform, ook voor bedrijfskritische omgevingen zoals die van een bank. Zo is Linux al intensief in gebruik bij ABN AMRO, Rabo en ING. Als smart follower is voor ons de tijd aangebroken om dit ook te gaan doen. Vorig jaar zijn we begonnen met het inrichten van een Linux-omgeving. Die is gereed; we kunnen de business nu Linux aanbieden.

Linux is een operating system dat door een open source-gemeenschap wordt ontwikkeld. Het is een volwassen systeem dat net zo betrouwbaar en veilig is als AIX of Solaris. De meeste applicaties van grote leveranciers zijn beschikbaar voor Linux en dit aantal neemt steeds verder toe. Het is geen hobbyisme meer, maar een professionele omgeving, ook voor financiële instellingen. Er zijn een paar spelers op de markt die een volwaardige 7x24-uurs support leveren. Voor de ondersteuning hebben wij gekozen voor leverancier Red Hat.

Linux gebruikt dezelfde hardware als Windows en levert daarom vrijwel dezelfde performance als die grote oude AIX- en Solaris-machines. Linux is daardoor minstens vier keer zo goedkoop als een AIX-machine. Op beveiligingsgebied hoeven we ook geen concessies te doen, want Linux is net als andere Unix-varianten goed beveiligd en er zijn goede tools beschikbaar.

Onze strategie is dat we de business in de toekomst 'Linux, tenzij' zullen aanbieden: als een applicatie beschikbaar is voor Linux, dan doen we dat. De komende jaren zullen we onze focus dus verleggen van AIX en Solaris naar Linux. Dankzij virtualisatietechnieken kunnen we in één machine verschillende Linux-systemen onderbrengen en hierdoor resources optimaal benutten. Ik denk dat 90% van de omgeving die we nu hebben geschikt is voor Linux. De overige 10% zijn de specials, die houden we op onze AIX- of Solaris-systemen.

We gaan zelf geen Linux-toepassingen ontwikkelen, we zullen gebruik maken van kant-en-klare oplossingen. Het beheer doen we wel zelf. We laten onze medewerkers opleiden door Red Hat, en als we nieuwe mensen aannemen dan vragen wij ook om Linux-kennis. Iedereen krijgt als tweede aandachtsgebied Linux. Op die manier bouwen we onze kennis en ervaring op.

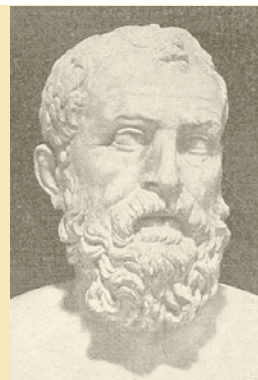
Een grote winst voor de klant is de snelheid. De levertijd van een AIX-systeem is minimaal twee tot drie maanden. Met Linux gaan we dat verkorten tot een paar weken. Voor de gebruiker is het verder transparant: die ziet niet of hij op AIX draait of op Linux. En het is nog veel goedkoper ook. Is er dan helemaal geen nadeel te bedenken? Jawel: we zitten in de opstartfase, we moeten ervaring opbouwen."

Nico Spilt

Fortis Bank Nederland kiest voor Windows Vista

Wat is Solon?

Een aantal jaren geleden zijn alle medewerkers van Fortis overgegaan op Xbow, een gemeenschappelijk pc-platform. Dankzij dit systeem was het eenvoudig om samen te werken en informatie te delen. Vanwege het uiteenvallen van Fortis is het echter noodzakelijk geworden om alle systemen te splitsen. Xbow hoort daar ook toe.



In eerste instantie is natuurlijk onderzocht of het mogelijk was om een Nederlandse versie van Xbow te maken. Dit bleek echter niet op korte termijn te realiseren. Xbow is een zeer gecompliceerd systeem, dat nauwelijks te kopiëren is. Daarnaast bevindt de meeste kennis zich in België, zodat er veel geïnvesteerd zou moeten worden in de Nederlandse IST-organisatie.

Daarom is besloten dat Fortis Bank Nederland zal overgaan naar een nieuw Wintel-platform, gebaseerd op Windows Vista voor de werkstations en Windows 2008 voor de servers. De overgang naar Vista was reeds voorzien; de voorbereidingen waren al begonnen in het project BoaVista. De separatie van België is aanleiding geweest om deze nieuwe omgeving versneld uit te rollen in Nederland. Hierbij speelt mee dat binnen de Nederlandse IST-organisatie alle kennis in huis is, door de betrokkenheid tijdens het ontwikkeltraject.

Een belangrijk uitgangspunt is dat er zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van

de standaards van Windows. Dit in tegenstelling tot Xbow, waarin erg veel maatwerk is aangebracht. Maatwerk is niet per definitie verkeerd, maar het gaat wel ten koste van de flexibiliteit: het kost meer tijd als je iets wilt aanpassen.

Het project heeft de naam Solon gekregen. Je kunt dit zien als afkorting van "solo Nederland": Nederland gaat alleen verder. Solon is ook de naam van een dichter uit de Griekse oudheid. Hij stond bekend als een van de Zeven Wijzen van Athene. Een van zijn uitspraken is "alles met mate". En dat uitgangspunt hanteren we ook in het project Solon.

Wat betekent dit voor mij?

Wie de overgang naar Xbow heeft meegemaakt, heeft gemerkt dat dit een nogal ingrijpende operatie was. Niet alleen voor de IT-organisatie, maar ook voor de gebruikersorganisatie en voor de individuele gebruikers. Die moesten vaak wennen aan nieuwe computerprogramma's en een andere indeling van hun bestanden.

Voor de overgang naar Vista ligt dat anders. Voor de IST-organisatie blijft het een grote inspanning, maar de gebruikers zullen er veel minder van merken. De programma's die je dagelijks gebruikt veranderen niet. Het enige waar je aan zult moeten wennen is de nieuwe versie van Windows, maar dat is vooral een cosmetische kwestie, en wordt zo veel mogelijk beperkt door de werkstations standaard uit te leveren met de classic XP view. Voor laptop-gebruikers levert Solon een belangrijk voordeel op: de synchronisatie van bestanden gaat aanzienlijk sneller en eenvoudiger dan bij Xbow.

Zoals alle separatieprogramma's kent Solon een strakke en ambitieuze planning. De opdracht luidt om voor het eind van dit jaar helemaal losgekoppeld te zijn van Xbow. Dat betekent dat alle gebruikers en alle servers dan over moeten zijn naar de nieuwe omgeving.

Kijk voor meer informatie op de site van Solon op FortisNet IST, onder het menu Projecten.

Eerste gebruikers over op Solon

Onlangs zijn de medewerkers van Private Equity, een onderdeel van Merchant Bank, overgegaan op nieuwe Solon-werkplekken. Zij behoren daarmee tot de eerste gebruikers van het Windows Vista-platform.

Charles Brouwer was hier als projectleider bij betrokken. "Vorig jaar was ik bezig om dit team over te zetten naar Xbow. Ze zaten namelijk nog op MPNL en de ondersteuning van dat platform liet te wensen over.

Maar toen viel Fortis om en was het voorbij met het idee om naar Xbow over te gaan. In december 2008 vroeg Ben Cats of deze afdeling over kon gaan naar Solon, als early implementation group."

"Eerst hebben we onderzocht of dit wel mogelijk was, kijkend naar de gebruikte applicaties en de interfaces met andere systemen. Dit bleek geen groot probleem: het gaat hier om een redelijk autonoom team, zowel qua processen als qua techniek. De mensen wilden graag weg van MPNL, maar ze vonden het ook leuk om vooraan mee te lopen met Solon. We hebben vooraf aangegeven dat het een hobbelig traject zou worden en dat nog niet alles was uitgezocht. Maar ze zijn er enthousiast aan

begonnen: als er problemen zijn gaan we die gewoon oplossen. En dat gevoel is het hele traject zo gebleven.”

“Dat is belangrijk voor het slagen van een project: beide partijen moeten hun verantwoordelijkheid nemen. Zowel de leverende partij (IST) als de ontvangende partij (de gebruikers). De ontvangende partij moet duidelijk maken wat ze precies wil hebben en ze moet meehelpen bij het testen. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid en zo hebben we dat dus opgepakt. De gebruikers hebben zelf richting kunnen geven aan het proces en dan krijg je een tevreden klant.”

De uitrol

De uitrol zelf is ook soepel verlopen.

Dimitri Modderman, die leiding geeft aan het uitrolteam, vertelt: “Begin mei zijn de twee leidinggevendenden van Private Equity gemigreerd naar Solon. Dat was een pilot; een week lang hebben zij alle applicaties getest die op hun afdeling worden gebruikt. Daarna hebben zij hun ‘go’ gegeven voor de uitrol.”

“Op deze afdeling, in de Savannahtoren in Utrecht, werken ruim tien mensen. Ze zijn veel op weg naar klanten en ze zijn op allerlei tijden actief omdat ze over de hele wereld zaken doen. Ze maken voornamelijk gebruik van laptops. Op de dag van de uitrol zijn wij heel vroeg begonnen om alle nieuwe laptops te synchroniseren, zodat de gebruikers daar niet bij het

eerste aanloggen op hoefden te wachten. Vervolgens hebben we stuk voor stuk bij iedereen de machines vervangen. Omdat het hier de eerste uitrol betrof gaven we de mensen directe support: we hielpen ze met opstarten en met het koppelen van printers. De rest van de dag bleven we ter plaatse om direct te kunnen ingrijpen als dat nodig was.”



“Ook de volgende dag waren we aanwezig. We hebben toen onder andere geholpen met het optimaliseren van de laptops. Veel gebruikers hadden op hun Desktop mapjes gemaakt voor de bedrijven waarvoor ze zaken deden. Dat is niet zo handig, want bij het in- en uitloggen

gaan al die gegevens over de lijn, en bij een mapje van 300 MB duurt dat erg lang. Je kunt die mapjes beter verplaatsen naar je homedirectory (My Documents) en daar vanaf je Desktop naartoe linken. Dan ziet het er nog steeds hetzelfde uit, maar het in- en uitloggen gaat veel sneller omdat zo’n link maar 1 kB is.”

“De reacties van de gebruikers waren heel positief. Ze hebben nieuwe apparatuur gekregen die er professioneel uitziet: mooi zwart en strak. Ook het nieuwe docking station wordt zeer gewaardeerd; dat is op allerlei manieren in te stellen. De laptops zijn snel en hebben veel geheugen en een harddisk van 160 GB. Ook het gebruiksgemak is vergroot. Zo gaat het synchroniseren van de laptops veel beter en sneller.”

“De gebruikers zijn van begin af aan heel tevreden geweest, ook over de samenwerking met IST. Alle betrokken teams hebben heel goede ondersteuning gegeven. Als er wat was werd dat direct opgelost dankzij de korte lijnen. De klant heeft dat heel erg gewaardeerd. Bij Xbow moest je soms wel een paar weken wachten voordat een account was geregeld. Bij Solon is dat soms nog op dezelfde dag. Omgekeerd zijn wij heel erg tevreden over de medewerking van de kant van de klant. De samenwerking was heel positief en op resultaat gericht.”

Nico Spilt

Klaar met werken? Computer uit!

Sinds Xbow-update 1.61 hoef je je computer 's avonds niet meer aan te laten staan. Je kunt de pc voortaan dus uitzetten als je klaar bent met werken. Dit bericht heeft geen betrekking op laptops: die mocht je altijd al uitzetten na het werk.

Of je update 1.61 hebt kun je als volgt controleren: kies in het Start-menu voor 'All Programs/Xbow tools/Xbow version'. Als daar 1.61 staat, kun je de computer na het werk uitzetten. Heb je deze update nog niet, meld dat dan aan User Support.

Zet je computer uit via het Start-menu. Maak daar de keuze voor 'Shut Down' en volg de instructies op je scherm. Zet de computer dus niet uit door op de start-stop-knop van de computer te drukken! Schakel ook de monitor en de printer uit.

Als we dit samen met alle medewerkers van Fortis Bank Nederland doen, besparen we jaarlijks ongeveer 3 miljoen KWh. Dat is voldoende om ruim 900 huishoudens een jaar lang van elektriciteit te voorzien.

Klaar met werken?



(Bereken zelf hoeveel energie de afgelopen jaren bespaard zou zijn als het beheer van Xbow direct op deze manier was ingericht.)

Meer informatie over energiebesparing vind je op de FortisNet-site van Corporate Social Responsibility.

Bits & Bites

In deze nieuwe rubriek zal elke keer een recept centraal staan: snel, makkelijk en BRAVO-compliant. De actualiteit is leidend in de keuze van het recept.

De I&O-separatie van Fortis BELUX is in volle gang. Het mainframe staat inmiddels weer in Nederland en ook de mail, voice, web, storage, international netwerk en documentmanagement-infrastructuur draaien binnenkort weer vanuit Woerden. Speciaal voor alle collega's die bezig zijn de internationale spaghetti te ontwarren, staat er deze keer een internationaal spaghetti-recept op de agenda!

De naam Fiorentina ('afkomstig uit Florence') staat vrijwel altijd voor een gerecht waarin spinazie hoofdrolspeler is, vaak met medespelers als Parmaham, champignons, knoflook en ui. Een lekker recept voor een doorde-weekse dag. Of: begeleid door een fles Verdicchio, een focaccia met olijfolie en een tomaten-mozarella-pestosalade voor een feestelijk dinertje.

Pasta Fiorentina

Ingrediënten

- 400 gram spaghetti
- 250 gram gerookte spekblokjes
- 1/2 pak bladspinazie (450 gr diepvries)
- 1 ui
- 1 pakje Boursin roomkaas *Ail en Fines Herbe* 150 gram
- 1 bakje kastanje-champignons
- 50 gram pijnboompitten
- olijfolie

Bereidingswijze

Pel de ui en snijd deze in kleine stukjes. Maak de champignons schoon en snijd ze in vieren. Ontdooi de spinazie volgens de bereidingswijze op de verpakking. Kook de pasta volgens de bereidingswijze op de verpakking. Verwarm een wok met een scheutje

olie en bak de spekblokjes bruin, voeg de uistukjes toe, voeg vervolgens de champignons toe en roerbak enkele minuten. Doe nu de spinazie erbij samen met de roomkaas. Voeg de spaghetti toe en schep het gerecht voorzichtig om. Bak de pijnboompitten lichtbruin.

Serveertips

Schep de pasta in een diep bord. Strooi de pijnboompitten over het gerecht. Rasp er eventueel wat Parmezaanse kaas over. Eet smakelijk!

Joyce de Jong



Het Lagerhuis in Woerden

Geïnspireerd op het roemruchte tv-programma Het Lagerhuis vond in Woerden enige tijd geleden een discussiebijeenkomst plaats waaraan alle leidinggevenden en relationship-managers van I&O deelnamen. Onder leiding van Geerard van Giessel werd er gedebatteerd over stellingen als “ABN AMRO lijkt géén behoefte te hebben aan Fortis Bank Nederland” en “De hele markt is aan het outsourcen. Over twee jaar, als we nog werk hebben, werken we allemaal voor een bedrijf als IBM.” Prikkelende stellingen die uitnodigden tot een discussie op het scherpst van de snede. Organisator Hubertie van Kruining reikte na afloop de prijzen uit aan de winnaars van het debat: Ben Sluis en Rolf Griffioen.



De afdeling Centrale Coördinatie



Hurkend: Rob Willers (Mobiele telefonie), Harm Jan Veldhoen (Functioneel beheer). Staand voorste rij: Peter Rietveld (Werkvoorbereiding), Erik van Veen (Mobiele telefonie), Arie Bestebeurtje (Vendor management), Ab Koomans (Vendor management), Annelies Buiten (teamleider Cen-

trale Coördinatie), Sible Bijvoets (Werkvoorbereiding), Ronald Geerts (Werkvoorbereiding), Peter de Hilster (Functioneel beheer), Karin Knaap (Functioneel beheer), Diana van Bezouwen. Achterste rij: Wendy van Dijk, Annemieke Weinsheimer (Werkvoorbereiding), Sylvia Raja Boean.

Enige tijd geleden is binnen I&O Operations / Central Services de afdeling Centrale Coördinatie ingericht. Hierin zijn verschillende disciplines samengebracht die voorheen nogal verspreid in de organisatie waren. Het doel daarvan is het verbeteren van de efficiency en de kwaliteit, en het vergroten van de

transparantie voor Operations. Er zijn vier teams:

Het team **Werkvoorbereiding** is verantwoordelijk voor de coördinatie en bewaking van diverse order- en incidentstromen binnen I&O en voor het uitzetten van werkzaamheden bij de uitvoerende teams (Locatieteams, Security Services, Telefonie) en externe partners (TPM: Third Party Maintenance). Tevens is dit team verantwoordelijk voor de verwerking van de CMDB-informatie van de werkplekgerelateerde hardware.

Het team **Vendor Management** is verantwoordelijk voor de operationele inkoopactiviteiten en voor operationeel contractmanagement. Het team richt zich op de aanschaf van werkplekgerelateerde hardware (zoals gsm's en blackberry's) bij diverse leveranciers. Een groot project op dit moment is Solon, waarvoor een grote hoeveelheid hardware nodig is.

Het team **Mobiele Telefonie** is verantwoordelijk voor de coördinatie en bewaking van diverse order- en incidentstromen omtrent voice en data voor mobiele telefonie en blackberry's. Dit team beheert tevens de database (CMDB) van waaruit de doorbelasting van mobiele telefonie plaatsvindt.

Het team **Functioneel Beheer** is verantwoordelijk voor diverse tooling, onder andere Boss, BossTemp, Peregrine en de SSDB. Het voert user- en databeheer uit en verzorgt rapportages. Veel aandacht gaat op dit moment uit naar de applicaties die in het kader van de separatie weer in Nederland belegd moeten worden. Verder is dit team betrokken bij diverse projecten die deze tooling raken.

Behalve deze vier teams zijn er enkele medewerkers die zich richten op het inrichten van de noodzakelijke processen, het opzetten van een site op FortisNet en het creëren van een diensten-catalogus. Tevens is een medewerkster tijdelijk uitgeleend aan het Solon-project.

De afdeling Centrale Coördinatie wordt geleid door Annelies Buiten. Annelies: "We zijn op 30 maart gestart. In het begin moest iedereen even zijn weg zoeken. We kwamen uit verschillende teams en van verschillende locaties. Een gemeleerd gezelschap dus. Maar het zijn allemaal ervaren mensen. De sfeer zit er absoluut in, maar dat zie je ook wel aan de foto!"

Nico Spilt

Bridgers gezocht

Vanuit verschillende hoeken is de behoefte naar voren gebracht om een IST-bridgetoernooi te organiseren. Om hieraan gehoor te geven zijn we op zoek naar bridgers onder onze (oud-) medewerkers die in september aan een dergelijk toernooi deel willen nemen. Je kunt je met een partner of individueel aanmelden. In dat laatste geval zorgen we ervoor dat er koppels gevormd worden. Aanmeldingen voor dit toernooi richten aan Ilona van Wijk of Carola Vitale.

Organisatiecomité: Loek Bles en Gertjan van der Leer

Een goed gevoel?

De 'nacht van de nacht'. Wel eens van gehoord?
Vast wel. Maar je weet vast niet meer waar het nou precies over gaat.
Dat gaat wel vaker met dit soort dingen.

Ik zal je helpen. De 'nacht van de nacht' is een jaarlijks terugkerend evenement dat wordt georganiseerd door de Provinciale Milieufederaties en de Stichting Natuur en Milieu. Hoog geïnteresseerd dus.

Je vraagt je wellicht af waar het allemaal om draait gedurende die nacht. Nou, dat's heel simpel: het is de bedoeling dat iedereen die avond een uurtje het licht uit doet. Ja, je hoort het goed: een uurtje het licht uit. Dat's namelijk heel goed tegen de lichtvervuiling (voor dat ene uurtje dan) en tegelijkertijd levert het óók nog eens een stroombesparing op. Echte duurzaamheidsrakkers hebben het dan over een 'belangrijke CO₂-reductie'.

En natuurlijk deed ook Fortis een duit in het zakje: de verlichting van het hoofdkantoor in Utrecht ging uit. Fantastisch! Leuk hoor en vast heel belangrijk als symbolische actie, maar als je het mij vraagt zouden ze die verlichting helemaal nooit meer aan moeten doen. Dat schiet pas écht op.

Maar goed, even terug naar de gewone Nederlander. Die doet zijn lampen een uurtje uit, doet ze vervolgens weer aan en geeft zichzelf een klop op de schouder. 'Zo, dat heb ik toch maar even mooi gedaan. Heb ik toch maar weer even een goede bijdrage geleverd aan het milieu'. De volgende dag stapt hij weer net zo vrolijk in zijn auto. Alleen natuurlijk. Carpooling? Nooit van gehoord... Want ja: de trein zou wel kunnen, maar dan moet

ik overstappen, en je weet nooit of hij rijdt... Wij kunnen ook met z'n allen afspreken om iedere dag twee minuten onze adem in te houden. Dat levert toch weer een hoop extra frisse lucht op...

Weet je wát pas een uitdaging zou zijn: iedereen zo ver krijgen dat de tv een uurtje uit gaat 's avonds. Dat's pas een uitdaging! Als je dát voor elkaar krijgt ben je pas goed bezig.

Ik vraag mij altijd af wat de zin van dit soort acties is. Als je die vraag stelt, krijg je steevast het antwoord 'dat het ontzettend belangrijk is om bewustwording te kweken bij de mensen'. Of met een mooi woord 'awareness' kweken. Leuk hoor, maar dat is wat mij betreft een hoop bla-bla. Ik hoor namelijk van niemand wat dit soort acties echt opleveren.

Wat levert al die 'awareness' nu eigenlijk op? Verbruiken mensen voortaan minder energie? Natuurlijk heeft de 'nacht van de nacht' een prachtige website* waarop vol enthousiasme wordt verteld waar het allemaal voor is bedoeld en wat er allemaal voor fantastische activiteiten hebben plaatsgevonden. Zo zijn in Bolsward (Friesland) een aantal mensen 's nachts met een praam het water opgevaren. Om van het duister te genieten ... dūh.

Bottom line: het evenement was altijd een enorm succes. Oh ja? Waarop is die bewering dan gebaseerd? Op het feit dat er verspreid over Nederland

groepjes mafkezen het water opgaan of met z'n allen in een donker bos gaan wandelen? Volgens mij is het gewoon standaard. Het is altijd een succes omdat de actie 'goed bedoeld' is. Iets anders kan ik er niet van maken, want volgens mij vindt er nooit een objectieve evaluatie plaats van dit soort activiteiten. Het zijn gewoon 'feel-good-acties' die niets aantoonbaars opleveren.

Maar oh wee als je dat zegt! Er is toch niets op tegen om dit soort evenementen te organiseren? Het is goed om mensen bewust te maken? Wat ben je negatief! Nou, als je het mij vraagt sussen dit soort evenementen de mensen juist in slaap. Ze vinden het heel goed van zichzelf dat ze het licht een uurtje uitdoen, of de pc na hun werk uitzetten. En vervolgens denken ze niet meer na over zaken die er écht toe doen. Ze denken 'ik heb mijn bijdrage toch geleverd? Ik kan niet alles doen, ik moet tenslotte ook mijn eigen duurzaamheid in de gaten houden'.

En oh wat een geluk! Het hele jaar is gevuld met dit soort activiteiten. Hé, het is weer juni! Tijd voor de 'Wednesday Environment Day'. Zou er dit jaar ook weer een wedstrijd zijn? Pom, pom, pom...

Bert de Groot

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

*) www.laathetdonkerdonker.nl



nacht van de nacht

Vervolg van pagina 10

MT-vergadering 22 juni 2009

DRP-testen

Aan de hand van een presentatie gaf John Forcelledo een toelichting op de status en opmars rond het DRP-testen van de eigen IST-applicaties. In het kader van een mogelijke pandemie is de monitoring van de bezettingsgraad van de afdeling en inzetbaarheid van de mensen primair de verantwoordelijkheid van de manager, evenals het afgeven van een signaal dat er problemen zijn resp. gaan ontstaan.

Solon

Aan de hand van een presentatie gaf Ben Cats een update van het Solon-project. De status rond het package is 'rood'. Er is sprake van een achterstand van enkele weken. Aangegeven wordt dat alles op alles wordt gezet om toch op de geplande datum bij MB te kunnen starten.

BASIC

Service Catalogue. Fred van Wijk gaf een toelichting op de vrijwel gereed zijnde definitieve eerste release. Verspreiding naar de business vindt plaats via de Accountteams. Er wordt een begeleidende presentatie ontwikkeld.

IST Rebilling. Rob van Diest gaf aan de hand van een presentatie een toelichting op het proces

design. Rekening houdend met een enkele opmerking wordt dit proces goedgekeurd.

IST Budgetting. Rob van Diest gaf aan de hand van een presentatie een toelichting op het proces design. Er is nog geen centrale procedure, het voor IST voorgestelde proces is afgestemd binnen TOPS. Rekening houdend met enkele opmerkingen wordt dit proces goedgekeurd.

Dashboard BASIC. Time management, Demand en Portfolio Management worden volgende bijeenkomst behandeld. Risk Management blijft achter als gevolg van resource-problemen, inmiddels heeft IS & BC extra capaciteit beschikbaar gekregen. Voor Capacity Management is de assessment per domein gaande.

Process Experience & Practice (PEP). Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op missie, visie, doelen en samenstelling. Primaire doelstelling is zorg te dragen voor een effectieve uitrol van de processen binnen de domeinen. De vertegenwoordigers van het domein worden gezien als de key player bij deze uitrol.

Performance Management

De cijfers mei 2009 werden besproken. Aan de hand van een presentatie gaf René van Vliet een toelichting op de nieuw in te voeren methodiek van rebilling. Inmiddels is door Performance management TOPS besloten de

nieuwe methodiek per 30 juni toe te passen met terugwerkende kracht tot 1-1-2009. Het idee om voor de belangrijkste applicaties tot een rebilling per applicatie over te gaan is met instemming ontvangen door de businessvertegenwoordigers.

HR

Orion loopt voorspoedig, een groot aantal mensen heeft inmiddels op eigen initiatief een nieuwe functie gevonden. Er is overeenstemming over de tekst van de retentiebrief: geen harde garantie, maar een sterk commitment van de Raad van Bestuur om een nieuwe functie te vinden.

TIR

Aan de hand van een presentatie gaf Louis Smulders een toelichting op de ontwikkelingen rond TIR (Technische Integratie Retail). De planning wordt, gezien de veelheid aan activiteiten, en de harde deadline als uiterst ambitieus aangemerkt. Vanuit het MT IST wordt benadrukt dat separatie- en BaU- activiteiten de hoogste prioriteit blijven houden. Tevens blijft een zorgvuldige overdracht van de huidige activiteiten van de betrokkenen van het grootste belang.

Huisvesting

Aan de hand van een presentatie gaf Hubertie van Kruining een toelichting op de huidige situatie rond de huisvesting, de actuele issues en de toekomstige ontwikkelingen. De verhuizing van ASR is randvoorwaardelijk voor de herplaatsing van de medewerkers uit Tjasker.

Afscheid Jan van Eijk

In verband met het bereiken van de VUT-leeftijd was 30 juni 2009 mijn laatste werkdag bij Fortis Bank Nederland. Ik kijk met veel waardering en plezier terug op de lange periode bij Pierson, Heldring & Pierson, later MeesPierson, Fortis en Fortis Bank Nederland, waarbij ik ontzettend veel medewerkers in binnen- en buitenland heb leren kennen. Langs deze weg wil ik jullie allemaal hartelijk danken voor de vele jaren van prettig samenwerken in een zeer energerende en uitdagende omgeving.

Ik heb gekozen voor een intiem afscheid met de directe collega's; een groot aantal anderen heb ik de hand gedrukt. Helaas is het mij niet gelukt om persoonlijk afscheid te nemen van alle honderden collega's. Op veler verzoek vermeld ik hieronder de informatie over mijn afscheidscadeau, namelijk een bijdrage aan mijn project in Bosnië.



Creëren van onderdak en bron van inkomsten voor twee moslimfamilies, tijdens de oorlog gevlucht uit Srebrenica,

en die daarbij vaders en broers hebben verloren. Inmiddels is fase 1 afgerond met de bouw van twee huizen in een dorpje boven Sarajevo. Nog deze zomer wordt gestart met fase 2: het oprichten van een kippenfarm als bron van inkomsten. Een eventuele bijdrage kan gestort worden op bankrekening 83.45.18.996, Fortis Bank Nederland, t.n.v. J.G. van Eijk, onder vermelding van: Bosnië.

Ik wens jullie veel succes met de separatie van FBB en de integratie met AAB.

Jan van Eijk

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 W01.B1.78
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.