

Expertise

Fortis Bank Nederland

nummer 53, oktober 2009

In dit nummer:

1. Corné Mulders: Fortis Bank Nederland en ABN AMRO hebben elkaar nodig
3. Information Technology Solutions & Services
4. Geerard van Giessel: de financiële wereld blijft een boeiende omgeving
5. Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland
7. Managementteam IST
9. Gesprek met Johan van Hall
10. Een nieuw Client Relationship Management-systeem
11. Van adressenbestand tot volwaardig CRM-systeem
12. Operational Continuity
13. Duurzaam? (column)
14. Jong talent bij IST. Terugblik en vooruitblik.
15. Squash-, volleybal- en tennistoernooi
16. Herhuisvesting Woerden
17. Een jaar later (afscheid ASR van Woerden)
18. Bits & Bites. Pittige Zalm onder vuur.
19. Kennismaking met de Middle-ware-teams van I&O
21. Separatieprojecten Risk
21. Uitwijktest mainframe succesvol
22. iDEAL-platform vanuit België verhuisd naar Nederland
22. Duizendste Solon-gebruiker
22. Diverse separatieprojecten
23. Hermes-project afgerond
23. Printing & Enveloping in Houten: tot uw dienst! Personalia:
24. Personalia

Corné Mulders: Fortis Bank Nederland en ABN AMRO hebben elkaar nodig

In de nieuwe organisatie – Information Technology Solutions & Services – zal Corné Mulders verantwoordelijk zijn voor het onderdeel IT Solutions Nederland. Op dit moment is hij hoofd Information Services bij ABN AMRO. Ook is hij tijdens de eerste transitiefase verantwoordelijk voor het Central Transition Office. We vroegen hem naar zijn achtergronden en naar zijn visie op de toekomst van de nieuwe bank en de rol die automatisering daarbij speelt.

Corné Mulders: "In Eindhoven ben ik afgestudeerd als technisch bedrijfskundige. Daarna heb ik een jaar of zeven voor het toenmalige Volmac gewerkt, waaronder in diverse functies bij ING/Postbank.

Daarna ben ik gedetacheerd bij ABN AMRO, totdat de bank mij vroeg om in dienst te komen. Ik heb toen vier jaar voor de internationale divisie gewerkt, met name projectmanagement op het snijvlak van IT en business. Ik heb de hele wereld over gereisd en heb veel verschillende culturen leren kennen. Dat is leuk als je rond de 30 bent en geen kinderen hebt, maar op een gegeven moment heb je het ook wel weer gehad."

"Ik ben toen gevraagd om samen met mijn vrouw naar Boedapest te gaan. Daar heb ik twee jaar gewoond en gewerkt; dat was een heel leuke leerzame periode. Die bank werd echter verkocht en ik kwam terug naar Nederland. Ik ben toen enige tijd verantwoordelijk geweest voor de IT en de Operations voor de nieuwe groeimarkten, zoals Taiwan en India. Daarna ben ik een paar jaar hoofd geweest van Information en Process



Bits & Bites: pagina 18

Management, een afdeling die verantwoordelijk was voor alle change-projecten voor Operations.”

“Vervolgens ben ik hoofd Facility Management geworden. Dat was een heel andere tak van sport dan IT, maar ook hier ging het om afstemming met de klant, het omlaag brengen van de kosten, het verhogen van de kwaliteit, en het leuk en interessant maken voor je medewerkers. Ik heb in die periode veel gedaan aan het invoeren van flexplekken: dat levert een enorme kostenbesparing op maar bevordert ook de samenwerking.”

“Midden 2007 kwam de overname van ABN AMRO door het consortium. Ik ben toen gevraagd om de transitie voor te bereiden. Samen met Frans van der Horst en Wouter de Vriend heb ik een transitieplan geschreven. Daarna vroeg men mij om Deputy Head of Facility Management te worden. Ik ben toen overgestapt naar Fortis, waar ik verantwoordelijk werd voor de dagelijkse gang van zaken van Facility Management in Nederland en België, en voor de integratie met ABN AMRO.”

“Dat was een heel leuke tijd – maar ja, toen werd het oktober 2008. Toen moest ik de keus maken: bij Fortis blijven of terug naar ABN AMRO. Door het vertrek van Hessel Dikkers kwam daar de functie vrij van hoofd IS. Zo kwam ik in mijn eerste formele IT-functie terecht. Met die auto had ik al veel gereden, maar ik had nog nooit onder de motor kap gekeken. In mei van dit jaar vroeg het transitieteam mij om het Central Transition Office (CTO) te gaan leiden. Ik heb toegezegd dat te doen, maar alleen voor fase 1, omdat mijn ambitie toch lag bij waar ik mee was begonnen bij IT: het leiden van een grote organisatie.”

“Ik ben nu benoemd tot hoofd IT Solutions IT Nederland. Ik heb er verschrikkelijk veel zin in, omdat ik heilig geloof dat er in dit vakgebied de komende jaren niet veel mooiere banen te vinden zijn in Nederland. We gaan de IT-systemen van FBN en ABN AMRO integreren en tegelijk moeten we de organisaties samenvoegen.”

Een onderwerp dat sterk leeft is sourcing, zeker bij IST van FBN

“Ik kan alleen iets zeggen over sourcing aan de Solutions-kant. De sourcing bij



Corné Mulders is 44 jaar en komt oorspronkelijk uit Brabant. Met zijn vrouw en twee kinderen (8 en 9 jaar) woont hij tegenwoordig in Naarden. “Daar hebben we het heel erg naar onze zin. Naast mijn gezin en mijn werk doe ik aan sport: squash en hockey. Ook ben ik voorzitter van een hockeyclub die we een paar jaar geleden hebben opgericht, omdat er in Naarden-Bussum voor de kinderen geen mogelijkheid was om te hockeyen. We geven ze elke zondagochtend training en inmiddels spelen de kinderen ook wedstrijden tegen andere clubs. Dit past natuurlijk helemaal niet naast mijn andere werkzaamheden, maar ik krijg hier zoveel energie van dat ik het blijf doen. Het is leuk om op deze manier zoveel kinderen de kans te geven te kunnen sporten.”

IT Services (I&O) laat ik graag over aan collega Kees Bakker. In het IT Steering Committee heb ik met onder anderen Gertjan van der Leer, Kees Heijnen en Geerard van Giessel gesproken over onze ervaring met het sourcingmodel bij ABN AMRO.”

“We hebben geconstateerd dat een aantal dingen goed zijn gegaan, maar een flink aantal dingen ook niet. Dat heeft te maken met het uitgangspunt one size fits all: alles moet precies passen binnen dat ene model. Dat was

in het begin nodig om het werkend te krijgen, maar we merken nu dat dit niet goed werkt. Als je bijvoorbeeld een pakket koopt, moet je je afvragen of het voor de hand ligt om de support neer te leggen bij een Indiase vendor, zoals het model voorschrijft, of dat het logischer is om de support onder te brengen bij de pakketleverancier.”

“Ten tweede zitten er te veel stappen in het model, waardoor de doorlooptijd soms te lang is en de flexibiliteit onvoldoende. We moeten daarom zaken aanpassen, zowel in de contracten als in de manier van samenwerken. En ook binnen ons eigen bedrijf: daarin hebben we te veel silo's gebouwd die allemaal hun eigen ding moeten doen. Het model is gebouwd toen ABN AMRO nog een globale bank was. Daardoor zitten er processtappen in die we in de nieuwe wereld niet meer nodig hebben.”

“De sourcingstrategie van toen past niet meer bij het flexibele, ondernemende bedrijf dat we willen zijn. Een voorbeeld is het testen van systemen, dat hebben we bij ABN AMRO helemaal uitbesteed (ge-offshored). We kijken zelf ook mee, maar dat meekijken komt soms bijna neer op zelf testen. Onze mensen zijn gewend om voor het beste resultaat te gaan – en dat is ook heel goed – maar daardoor betalen we nu wel dubbel. We zullen in onze sourcingstrategie dus keuzes moeten maken en daar zijn we nu mee bezig.”

Veel mensen denken: ons systemen gaan weg, dus mijn baan verdwijnt straks ook

“Ik wil een belangrijk signaal afgeven: de functies die we hebben staan volledig open voor zowel mensen van ABN AMRO als van Fortis Bank Nederland. Dat is absoluut onze intentie. Als jij bij FBN een goede business-analist bent voor de Retailsystemen, waarom zou je bij ABN AMRO voor vergelijkbare Retailsystemen geen goede business-analist kunnen zijn? Ons uitgangspunt is dat iedereen gelijke kansen krijgt; ik hoop dat het nieuwe Sociaal Plan ons die gelegenheid zal geven.”

“Fortis Bank Nederland en ABN AMRO hebben elkaar nodig om de beste bank te creëren. Dan kijk ik met name naar de sterke punten van Fortis: het ondernemerschap, de praktische en kosten-

bewuste instelling. We gaan ook de best practices van Fortis hanteren. Zo hebben we bijvoorbeeld het werken met Projectcards ingevoerd, wat we bij ABN AMRO niet kenden.”

“Ik begrijp het gevoel dat bij veel FBN-mensen leeft. Ik herken dat gevoel uit de tijd dat ik zelf overgenomen werd. Maar ik heb ook gemerkt dat als je er positief in gaat staan en er het beste van maakt, dat er dan heel veel mogelijkheden zijn. Nogmaals: ABN AMRO kan niet in zijn eentje de beste bank worden. Als we het goed doen, zal de nieuwe bank beter zijn dan de twee huidige banken afzonderlijk.”

Wat voor bank gaan we worden, en op welke manier gaat de IT de business ondersteunen?

“Binnen ABN AMRO kan het kostenbewustzijn beter. We waren niet continu aan het kijken of er alternatieven waren om iets goedkoper te doen. Dat kwam voor een deel door wat de klant van ons eiste: die wilde mooie, flexibele systemen, en die hebben we ook voor hem gemaakt. Maar de nieuwe bank kan het zich simpelweg niet meer veroorloven om te dure dingen te bouwen. We hebben dus mensen nodig die samen met de klant kunnen nadenken over hoe we slimme, snelle en prakti-

sche oplossingen kunnen aanbieden; op welke manier kunnen we waarde toevoegen aan de activiteiten van de business.”

“Het belangrijkste op dit moment is dat er snel duidelijkheid komt over de toekomst. Er wordt inmiddels al meer dan twee jaar een enorm beroep gedaan op de flexibiliteit van iedereen. Ik ben nog steeds positief verrast dat de meeste mensen dit allemaal aankunnen, zeker binnen de TOPS-organisatie en binnen de IT.”

Nico Spilt

Information Technology Solutions & Services

Graag wil ik jullie meer inzicht geven in de Information Technology Solutions & Services-organisatie en tevens de beoogd benoemde Senior Managers aan jullie voorstellen. De naam van de toekomstige organisatie is aangepast omdat deze beter aan geeft waar we voor staan: we leveren IT-oplossingen en -diensten aan de business.

In IT Solutions zullen IT-oplossingen voor de business tot stand komen. Hierbij kan het gaan om kleine systeem-aanpassingen maar ook om grootschalige projecten. Bij het aan dragen en de totstandkoming van deze oplossingen zal nauw worden samengewerkt met de COO-organisatie, die ook opdrachtgever is. Functionele en technische kennis zullen binnen IT Solutions worden geconcentreerd, net als projectmanagement en analytische skills. Daarnaast zal het effectief en efficiënt aansturen van leveranciers bij de realisatie van IT-oplossingen een cruciale taak van IT Solutions zijn.

IT Services wordt de dienstverlener naar de business op het gebied van Infrastructuur en IT Operations. Continuïteit en kwaliteit van service voor de

business zal centraal staan, evenals het terugbrengen van de kosten van de dienstverlening door efficiënt gebruik van resources. IT Services krijgt een wereldwijde verantwoordelijkheid.

Binnen IT Solutions & Services zijn de volgende managers beoogd benoemd:

Corné Mulders is beoogd benoemd als directeur van IT Solutions Nederland. Corné is nu hoofd van Information Services binnen ABN AMRO en is tot en met fase 1 verantwoordelijk voor het Central Transition Office.

Gerard Vries, nu hoofd Operations International bij ABN AMRO, is beoogd benoemd als directeur IT Solutions International.

Kees Bakker is beoogd benoemd als directeur IT Services. Hij is op dit moment binnen ABN AMRO verantwoordelijk voor Solution Delivery bij Information Services. Binnen ABN AMRO zal Kees tevens per 1 november 2009 leiding gaan geven aan Infrastructuur & Operations. Hij neemt deze functie over van Rob de Haas, die per diezelfde datum ABN AMRO zal verlaten.

Gertjan van der Leer is beoogd benoemd als Migratie Manager voor FBN. Hij zal, naast zijn functie als hoofd Information Systems & Technology van FBN, leiding gaan geven aan de migratie van de FBN-organisatie naar het toekomstige Operating Model.

Harm Broers zal, naast zijn beoogde benoeming als directeur Central Transition Office, verantwoordelijk worden voor de inrichting van het CIO Office. Binnen het CIO Office zullen taken als Business Management, Cost Management en Vendor Management worden belegd.

Het MT zal zich op korte termijn richten op het finaliseren van de transitieplannen, met als belangrijkste onderwerpen het verdere ontwerp en de sizing van de organisatie, het samenwerkingsmodel met de COO's en de sourcingstrategie. Ik verwacht jullie eind oktober, begin november in meer detail over de plannen te kunnen informeren.

Frans Woelders

(samenvatting van een bericht op FortisNet, 16 september 2009)

Geerard van Giessel: de financiële wereld blijft een boeiende omgeving



Geerard van Giessel is als lid van het MT van IST verantwoordelijk voor het onderdeel ISAC: Information Security, Architecture & Compliancy. Ook geeft hij leiding aan een kleine maar niet onbelangrijke Support-afdeling. Hij vertelt ons over de werkzaamheden die onder zijn hoede plaatsvinden, en vanzelfsprekend ook over zijn visie op de toekomst van de nieuwe bank.

Geerard: "ISAC is een jaar geleden ontstaan als een van de drie divisies van het nieuwe IST. Hierin is IS verantwoordelijk voor het bouwen en onderhouden van informatiesystemen, I&O voor de infrastructuur, terwijl ISAC zorgt voor de overkoepelende activiteiten. Onze opdracht is het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening van IST. We zorgen voor de kwaliteit van de architectuur, we zorgen voor de informatiebeveiliging, en we zorgen dat alles gaat volgens de processen zoals we die hebben gedefinieerd.

ISAC kent vier onderdelen: Architectuur, Information Security & Business Continuity, Compliancy & Operational Risk Management, en Process Management.

Architectuur

Architectuur staat onder leiding van Henk Houtzager. Hij zorgt met zijn team voor de vastlegging van het applicatielandschap, met bijbehorende interfaces, van Fortis Bank Nederland. Bij nieuwe projecten wordt gekeken of deze passen in het applicatielandschap en of ze voldoen aan de eisen die we daaraan hebben gesteld. Het applicatielandschap is ook nuttig bij

separaties en integraties, want dan wil je graag een overzicht hebben en allerlei doorsnedes kunnen maken. Wat dat betreft is Architectuur bijzonder waardevol in de periode waar we nu doorheen gaan.

Information Security & Business Continuity

Deze onderdelen staan onder leiding van Wim Lagendijk. Information Security is natuurlijk heel belangrijk voor ons allemaal. We moeten waarborgen dat onze applicaties, en vooral ook de gegevens, alleen toegankelijk zijn voor degenen die daar toestemming voor hebben. We moeten op een dusdanige manier werken dat hackers en fraudeurs geen risico's voor ons opleveren. We stellen niet alleen vast hoe je dat moet doen, maar we controleren ook of dat daadwerkelijk zo gebeurt.

Het onderdeel Business Continuity speelt een faciliterende rol op het gebied van *disaster en recovery planning*: het helpen voorkomen van calamiteiten en het herstellen van de schade als er toch iets misgaat. We hebben een Business Continuity Officer, in de persoon van John Forcelledo, die op dit gebied heel actief is.

Compliancy & Operational Risk Management

Dit zijn de aandachtsgebieden van Martin de Borst. Ook IST moet voldoen aan wet- en regelgeving. Dit wordt regelmatig getoetst door FAS: Fortis Audit Services. Compliancy zorgt ervoor dat de aanbevelingen van FAS worden vertaald naar door IST uit te voeren acties. Daarnaast is deze afdeling aanspreekpunt voor onze toezichthouders: DNB en AFM, en voor de externe accountants.

Process Management

Dit team van Puck van de Salm heeft, toen we als IST een nieuwe start maakten, in heel korte tijd een groot aantal processen opnieuw geïmplementeerd. Dat is gebeurd in het bekende BASIC-programma: *being always in control*. Wat hij vooral heeft gedaan, is zorgen dat we kunnen aantonen dat we die processen ook daadwerkelijk gebruiken. Want een proces definiëren is één ding, aantonen dat je het ook gebruikt is van een andere orde. Het gaat hier om de bekende ITIL-processen, maar ook over het projectproces, het testproces en alles wat daar mee samenhangt.

Afdeling Support

Naast ISAC ben ik verantwoordelijk voor een kleine afdeling Support. Hier valt Communicatie onder, die verantwoordelijk is voor de interne communicatie van IST via onze intranetsite en via publicaties zoals Expertise. De tweede tak is Sourcing, die eveneens maar uit één persoon bestaat: Piet Beentjes. Hij speelt onder andere een adviserende rol als het gaat om projectondersteuning door externe partijen.

De nieuwe bank

Bij ISAC werken nu 42 mensen, voornamelijk in Rotterdam en Woerden. In het begin hadden we hier en daar een tekort, met name op het gebied van informatiebeveiliging, maar we zijn nu op volle sterkte. We kunnen nu volledige ondersteuning geven aan de rest van de IST-organisatie. Ik ga er ook vanuit dat we een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het opbouwen van de nieuwe bank. Bij ABN AMRO kennen ze dezelfde activiteiten, alleen zijn die daar wat meer verspreid over de organisatie.

Ik ben betrokken geweest bij het bepalen van de nieuwe organisatie

(Information Technology Solutions & Services). Dat is heel interessant en het is ook belangrijk om daar inbreng aan te kunnen geven. Verder ben ik betrokken bij het project Orion, dat tot doel heeft de bovenliggende laag die ontstaat als gevolg van TIR (Technische Integratie Retail) op te vangen, door mensen over te plaatsen naar andere domeinen binnen IS of naar I&O. Iedereen begrijpt dat de integratie tot bepaalde besluiten leidt, maar het is ook van belang dat je zorgt dat de gevolgen voor de mensen zo veel mogelijk minimaliseert.

Geerard van Giessel

Ik heb informatica gestudeerd in Eindhoven. In 1977 ben ik afgestudeerd. Dat was nog de 'harde' informatica: ik heb veel theorie gehad en dat heeft me een goede basis gegeven om me in dit vak te ontwikkelen. De huidige informatieopleiding is veel meer praktijkgericht, met workshops en in teamverband applicaties bouwen.

Inmiddels werk ik zo'n 13 jaar bij Fortis Bank Nederland en wat daarvoor zat. Ik ben begonnen bij Mees Pierson, in de effectenwereld, zowel aan de businesskant als in de IT. In de Fortis-periode heb ik ook een aantal jaren bij I&O

gewerkt; dat was bijzonder leerzaam. Ook ben ik in België actief geweest, als verantwoordelijke voor Performance Management van IS Operations. Een paar jaar zat ik drie dagen per week in Brussel, totdat daar in september 2008 plotseling een einde aan kwam. Sindsdien zit ik met Gertjan, Kees, Loek en Rob in het MT van IST.

Ik heb altijd in de financiële wereld gewerkt. Dat blijft een boeiende omgeving, met veel veranderingen. Ook procesmatig en vakinhoudelijk is het een enorme uitdaging, maar ik kan me voorstellen dat er ook weleens teveel onrust is. Aan de andere kant: we zijn allemaal professionals, we kennen allemaal onzekerheid maar we weten ook hoe we daar mee om moeten gaan."

Nico Spilt

Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

door Martin de Borst, secretaris AC

Automatiseringscommissie
14 juli 2009

IS&BC

Aan de hand van een presentatie gaf Wim Lagendijk een update van de status rond IS&BC. In het kader van de pandemic response loopt er een actie om de capaciteit voor Remote Access Services te vergroten tot 1600 concurrent users. Het vernieuwde FBN Security Model is behandeld en goedgekeurd in de Implementation Board. CISO = Wim Lagendijk, CCO = Marc van Doorenmaalen. Medio

september vindt er een dry run plaats van de IS & BC dashboards, eerste dashboard per 30 september. Het beeld is dat tot eind september de huidige beschikbare capaciteit (IST en business) toereikend is.

Application Costing

Aan de hand van een presentatie gaf Peter-Jan Kremer een toelichting op het onderwerp Application Costing. Het tarievenhandboek werd uitgereikt. Kostenallocatie zal niet plaatsvinden voor alle applicaties in de application referential, maar voor de relevante applicaties, deels in clusters. Aansluiting

is gezocht met het door Architecture gehanteerde Application Landscape FBN. De gepresenteerde cijfers betreffen een eerste testrun. Verificatie met de businesses zal nog plaatsvinden. De intentie is dezelfde methodiek van kostenberekening ook toe te passen bij het financiële gedeelte van de PID. Inmiddels is ook de servicecatalogus beschikbaar.

(Legal) archivering

Aan de hand van een presentatie gaf Martin de Borst een toelichting. Na enige discussie werd door de AC het

standpunt ingenomen dat het op dit moment niet wenselijk (en mogelijk) is een project te starten om een bankbrede e-mailarchivering te implementeren. Consequentie is dat e-mail niet geschikt is voor contractenverkeer en het afgeven van commitments; e-mailcorrespondentie met archiefwaarde dient formeel vastgelegd te worden in het (papier) dossier.

E-mail is in een aantal gevallen ingebed in een bedrijfsproces. De betrokken business dient in die gevallen afdoende aanvullende maatregelen te nemen, waaronder in ieder geval het gebruik van niet persoonsgebonden mailboxen (loketten). Dit standpunt zal worden voorgelegd aan Legal en Compliance, met de vraag of zij akkoord kunnen gaan met deze opmars en tevens met de vraag om de huidige disclaimer bij mail te toetsen op volledigheid.

Klanttevredenheidonderzoek

Aan de hand van een presentatie lichtte Gertjan van der Leer de resultaten van het onlangs gehouden klanttevredenheidonderzoek toe. Het betrof een kort uitgevoerd on-line onderzoek, met hergebruik van een eerder uitgevoerd onderzoek met een scope en inhoud aangepast op de huidige situatie. 42% respons is hoog bij dit soort onderzoeken.

Communicatie in voor de gebruiker begrijpbare taal is een belangrijk punt van verbetering. Ten aanzien van de waardering voor het onderdeel Projecten kan vastgesteld worden dat de rol van de Project Quality Board (PQB) anders wordt ervaren dan bedoeld. PQB is geen besluitvormend orgaan, maar toetst de kwaliteit van de aangeleverde documenten. Niet zozeer de project deliverables worden als star en vertragend ervaren, maar meer de beschikbare capaciteit om deze deliverables op te leveren. Met name betreft het dan de architecten in relatie tot de PSA. Het MT IST zal nogmaals de mogelijkheden van het oprekken van de beschikbare architectuurcapaciteit bekijken.

Eind van het jaar zal een nieuw klanttevredenheidonderzoek worden uitgevoerd.

Certificering IST, bijvoorbeeld SAS70

Vanuit de business wordt aangegeven dat voor PFS en BCC al een aantal jaren, als noodzakelijk onderdeel van de SAS70-verklaring van de business, soortgelijke verklaringen door IST zijn aangemaakt. De daaraan verbonden (vooral) externe kosten voor KPMG en externe consultants kwamen voor een belangrijk deel voor rekening van de business. Gesteld wordt dat het leveren van een SAS70-verklaring door IST gezien moet worden als onderdeel van de generieke dienstverlening. Afgesproken wordt de consequenties in beeld te brengen van een generieke SAS70 type II door IST in 2010. Vanuit specifieke klantgroepen kan er sprake zijn van aanvullende eisen aan de generieke SAS70-verklaring. Uitgangspunt is dat de hieraan verbonden extra kosten voor rekening blijven komen van de betrokken business. De verwachting vanuit Private Banking en Retail Banking is dat er vanuit haar klantgroepen geen behoefte is aan een SAS70-verklaring.

Automatiseringscommissie
18 augustus 2009

Update status Payments Services Directive

Aan de hand van een presentatie gaf Dirk van Nieuwenhuijzen een update van de status rond PSD. Ondanks dat de plenaire behandeling in de Eerste Kamer pas in oktober plaatsvindt, is de ingangsdatum 1 november. Bankbankverkeer valt buiten de scope van de PSD. Grootste impact is voor MTS, aangezien hier zowel het verkeer binnen als buiten de EU/EER-lidstaten wordt ondersteund. De aanpassingen voor MM4W vinden plaats in de back-officesystemen. Er worden geen Finance-processen geraakt. ASR Bank loopt mee met de Sprint-activiteiten. Er is sprake geweest van frequent overleg met ABN AMRO.

Financials

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting op de P&L en de Rebilling t/m juli 2009. Het verschil tussen de actuals en de budgetten is met name ontstaan door

minder inhuur externen en lagere subcontracting en afschrijvingen. De licentiekosten verbonden aan de middleware zijn hoog en het is niet altijd helder waarvoor ze bestemd zijn. In de gehanteerde systematiek zijn de middlewarekosten versleuteld in de CPU-kosten en maken daar een aanzienlijk deel van uit. Daarnaast worden de kosten van WebMethods rechtstreeks aan BCC (de enige gebruiker) in rekening gebracht. BCC zal een voorstel doen voor een andere versleuteling.

Status high priority audit recommendations rating 4 en hoger IST

Aan de hand van een presentatie gaf Martin de Borst een toelichting. Het betreft crossborder uitgevoerde audits, crossborder gerichte aanbevelingen met responsables in de oude organisatie en in een aantal gevallen achterhaalde crossborder oplossingen als onderdeel van het FixIT-programma of de crossborder SC IS&BC. In nauwe samenwerking met FAS werd een nulmeting uitgevoerd waar onder meer de relevantie voor FBN werd vastgesteld. In overleg met de verantwoordelijke divisiemanagers werden veelal nieuwe responsables aangewezen, die nieuwe targetdates vaststelden. Opvolging vindt plaats als onderdeel van lopende projecten/activiteiten in het kader van I&O for I&O-separatieprojecten en Implementation Board IS&BC. Daarnaast is onlangs het programma IT Security in Control opgestart, waarin alle security monitoring-gerelateerde activiteiten worden gecoördineerd en nog ontbrekende onderwerpen zijn ondergebracht. Afgesproken is om op kwartaalbasis een update te bespreken in de AC.

Dashboard projecten juni 2009

TIR I&O Early Enablers: Er worden vorderingen gemaakt, de snelheid wordt sterk beïnvloed door legal issues. Inmiddels zijn de netwerkomgevingen gekoppeld, de inrichting van een gezamenlijke Sharepoint is gereed en benaderbaar vanuit ABN AMRO. FBN-werkplekken in Gustav Mahler en Foppingadreef zijn beschikbaar, printprobleem is bijna opgelost. Verdere uitbreiding, naar bijvoorbeeld Breda, is in principe mogelijk, maar op afroep.

Rondvraag

Gevraagd werd naar de achtergrond van een omvangrijke verstoring in de Brokerage-omgeving. Het MT IST meldt dat er een verbeterprogramma loopt rond deze omgeving, dat inmiddels de nodige resultaten heeft opgeleverd. Het aantal verstoringen is daardoor afgenomen, echter op bedoelde dag deden zich een drietal verstoringen voor die op zich niet aan elkaar gerelateerd zijn.

Eind september gaat een DRP-test plaatsvinden voor het mainframe. Op 27 september gaan alle mainframe-LPARS van FBN draaien bij ASR in Utrecht, gedurende 1 week. Op 27 september is het mainframe een kort moment uit de lucht. Een testwindow

voor de business komt die zondag beschikbaar. Via de relationshipmanager worden nadere afspraken gemaakt.

Automatiseringscommissie
15 september 2009

Update Basic

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een update van de status van het Basic-programma. ITIL is heel nadrukkelijk voor een groot aantal (I&O) processen het referentiekader geweest. De "prima levels" is een zelf ontwikkelde rating (er is geen vergelijkbare externe rating); deze is enthousiast ontvangen

door KPMG. Demand, portfolio- en programmamanagement zullen geen grote verschuivingen opleveren ten opzichte de huidige werkwijze.

Uitwerking (light version) project-management bij FBN

Aan de hand van een presentatie gaf Conny van Veldhuijzen een samenvatting van de resultaten van het onderzoek naar de mogelijkheden en wenselijkheid van het aansluiten van de business op het IST-projectmanagementproces. Aanleiding was een recommendation in een FAS auditrapport. Vanuit de AC worden enkele aanbevelingen gedaan. Hiermede wordt de audit recommendation als afgehandeld beschouwd.

Managementteam IST

door Martin de Borst, secretaris MT IST

Managementteam IST
6 juli 2009

BISO-plan IST

Aan de hand van een presentatie gaf Jaap Hoekstra een toelichting op het Information Security-plan van IST. De voorgestelde vervolg-stappen werden geaccordeerd door het MT.

Een inmiddels opgestart project is IT Security in Control. Valère Melotte gaf aan de hand van een presentatie een toelichting op de doelstellingen en aanpak. Uitgangspunt is het op een pragmatische wijze meeliften met lopende ontwikkelingen. Daartoe worden quick scans uitgevoerd om waar nodig bijsturingen mogelijk te maken. De voorgestelde aanpak werd, met enkele kanttekeningen, goedgekeurd.

Update Separation Risks (CRSA)

Aan de hand van een presentatie van Rob van de Vijver werd een update van de relevante separatierisico's en andere risico's doorgenomen. Het beeld is dat de meeste kennis is overgedragen en afdoende aanwezig is binnen de FBN-organisatie. Met de verhuizing van het mainframe naar Nederland is een belangrijk deel van de data weer in Nederland gekomen.

Basic

Capacity Management. Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm de status van de capacity assessments die uitgevoerd zijn. De complexiteit verschilt per omgeving, de inrichting zal dan ook verschillen per omgeving. Kritisch bekijken van nut en toegevoegde waarde van de in te regelen monitoring is noodzakelijk. Expliciet aandacht moet worden gegeven aan de gevolgen van nieuwe ontwikkelingen (projecten). Mark de Kluijver zal optreden als executive.

Demand & Portfoliomanagement. Aan de hand van een presentatie gaf Hans Damen een toelichting op de processen Demand en Relationship Management. Naar aanleiding van de gemaakte opmerkingen zal voor de volgende vergadering een verbeterde versie worden opgesteld.

HR

Roundtable is binnen IST afgerond. De individuele gesprekken met de medewerkers vinden uiterlijk 1 september plaats. Op FBN-niveau is er zorg met betrekking tot de mobiliteit van de medewerkers; een project wordt gestart om hier verbetering in te brengen.

IT-opmars buitenlandse kantoren

Er is een team IS-MB-International ingericht; de business is in de lead. Binnen I&O wordt Eelko van Leeuwen de internationale relationshipmanager.

Managementteam IST
 31 augustus 2009

CPO

Aan de hand van een presentatie gaf Martin van Sommeren een toelichting op het External Spend Program 2009. Scope van dit programma is TOPS, doelstelling is op korte termijn een kostenbesparing te realiseren. De continuïteit mag niet in het geding komen, evenals kritische (separatie)projecten. De voorgestelde aanpak werd goedgekeurd.

Aan de hand van een presentatie gaf Jan Stoop een toelichting op de status van de contractdatabase. In de database worden alle IST-contracten (dus niet alleen die van IS) vastgelegd.

Voor wat betreft het CPO-mandaat en CPO-proces IST werd aandacht gevraagd voor de expliciete afstemming, tijdens het onderhandelingsproces, van condities en voorwaarden van het af te sluiten contract.

Verbeteringen I&O-architectuur-proces

Aan de hand van een presentatie gaf André Koppenol een toelichting op de verbeteringen in het I&O-architectuur-proces. Afgesproken is om in januari een evaluatie te doen, inclusief functioneren PQB en Architecture Board.

Basic

Paul Kroon gaf een toelichting op het onderwerp Contract Management. Voor de activiteiten rond compliancy aan contracten is geen afzonderlijk BASIC-project gedefinieerd; de verantwoordelijkheid is belegd bij de technische domeinen. De procesbeschrijving moet ook de contracten kleiner dan 100.000 omvatten. In principe moet CPO geïnformeerd worden over contracten tussen 10-100 duizend euro. Rekening houdend met een aantal opmerkingen werd het proces goedgekeurd.

Rob van Diest gaf een toelichting op het proces Time Registration. Uren moeten gesubmit worden direct na het einde van de week en maand. Als key controls kunnen worden beschouwd:

het bestaan en de review van de procesbeschrijving; volledigheid tijdschrijven; tijdigheid tijdschrijven. Rekening houdend met een aantal opmerkingen werd het proces goedgekeurd.

Puck van der Salm gaf een samenvatting van de algemene status van het Basic-programma. Op twee na zijn alle processen van Basic 1 langs het MT gegaan, de twee ontbrekende processen zijn toegevoegd aan Basic 2. Basic 2 is gestart voor de onderdelen engineering, contract- en programma-management.

Performance Management

Application Costing. Op verzoek van (vooral) de business is hard gewerkt aan het inzichtelijk maken van de kosten per applicatie. Dit overzicht is gebaseerd op de rebilling. Een correct plaatje uitgaande van de echte besparingen, uitgezet in de tijd, is dringend noodzakelijk.

IST Resource-planning. Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting. De voorgestelde aanpak en werkwijze werden bevestigd door het MT.

Managementteam IST
 14 september 2009

Round Table

Aan de hand van een presentatie gaf Marcel Uijen een toelichting op Talentmanagement in het algemeen en de acties naar aanleiding van de Round Table in het bijzonder. Het is de bedoeling dat de mogelijkheden van de verschillende programma's met de medewerkers worden doorgenomen. Voor een aantal medewerkers dient individueel actie te worden ondernomen door het verantwoordelijke management, in samenwerking met HR.

Health check separatieprojecten

Aan de hand van een presentatie gaf Henk Smits een toelichting op de resultaten van de uitgevoerde health check. Conclusie is dat de projecten (op een enkele uitzondering na) adequaat uitgevoerd worden. De medewerkers weten goed waar ze mee

bezig zijn, maar ze verzuimen het weleens te vertellen. De controles van PMO zijn niet inhoudelijk. Uitspraak van verschillende betrokkenen: PQB wat moet ik ermee? De detailrapporten worden ter beschikking gesteld aan de verantwoordelijke managers. Het MT heeft gevraagd acties te definiëren op grond van de aanbevelingen.

RSA 1e halfjaar 2009

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van de Vijver een toelichting op de resultaten van de RSA 2009 voor de periode maart t/m juli. Ten aanzien van de mogelijke verbeterpunten liggen er al voorstellen voor Capacity en Lifecycle Management. Het streven naar minder complexe infrastructuur is iets wat bij iedere oplossing mee moet spelen. Uitgangspunt moet zijn dat de QA-omgeving een representatieve afspiegeling is van de productie-omgeving. Het voorstel om het interviewen en rapporteren aan het MT eens per halfjaar te doen wordt overgenomen.

Basic

Aan de hand van de presentatie bestemd voor de AC van 15 september gaf Puck van der Salm een toelichting op de status van het Basic-programma.

IT-opmars buitenlandse kantoren

Aan de hand van een presentatie gaven Marian Huismans en Eelco van Leeuwen een toelichting op de IST-organisatie en activiteiten rondom de buitenlandse kantoren. BCC en PB hebben gezamenlijk ruim 100 "eigen" IT'ers bij de buitenlandse kantoren. Argos wordt geserviceerd vanuit Nederland en is bedoeld voor de buitenlandse kantoren zonder eigen IT-afdeling. Bedoeling is Argos uiteindelijk uit te faseren en te vervangen door Solon.

IT Security in Control

Aan de hand van een presentatie gaf Valère Melotte een toelichting op de status van het programma I&O IT Security in Control. De belangrijkste baselines worden voorgelegd aan FAS. Aan het dashboard zullen mijlpaaldatum worden toegevoegd.

SEPA en MTS

Aan de hand van een presentatie gaf Robbert Melgers een toelichting op de status van SEPA, de architectuur van de payment engines en de integratiemogelijkheden.

Managementteam IST
28 september 2009

Kostenreductieprogramma externe inhuur

Aan de hand van een presentatie gaf Martin van Sommeren een toelichting op de uitgevoerde acties. Op jaarbasis is een besparing bereikt van circa 1,2 miljoen. Er zijn nadere afspraken gemaakt, onder andere over het benaderen van special suppliers.

Information Security Implementation IST

Aan de hand van een presentatie gaf Jaap Hoekstra een toelichting op de status van de implementatie binnen IST en de noodzakelijke vervolgacties. Het MT IST gaat akkoord met de voorgestelde acties

Basic

Aan de hand van een presentatie gaf Brian Taylor een toelichting op Testmanagement. De Fortis Test User Group komt eenmaal per kwartaal bijeen. Er is enige discussie over het reviewen van requirements en designs als onderdeel van Testmanagement; algemeen beeld is dat dit een taak is van Quality Assurance. Rekening houdend met een aantal opmerkingen, onder andere over zaken die in de policies verwerkt moeten worden, wordt het voorgestelde proces goedgekeurd.

Update TIR

Aan de hand van een presentatie gaf Louis Smulders een update van de status van TIR (Technische Integratie Retail). De planning gaat uit van een start van de migratie per 31 maart 2010.

Piketdiensten

Vastgesteld is dat er geen uniforme handelswijze is rond tijdschrijven en piketdiensten. Voor I&O is het uitgangspunt: terugdraaien naar de regelgeving aangevuld met eenduidige aanvullende afspraken. Voor de consistentie moet dit echter IST-breed worden

opgepakt. Dit zal met HR nader worden uitgewerkt.

Status acties targetsetting divisies

Aan de hand van een presentatie gaf Geerard van Giessel een update van de status van de acties uit het divisieplan ISAC. Afsproken wordt dat de overige divisie managers op gelijke wijze de status van de acties voor hun divisies zullen melden.

Security/DRP

Met de mainframe uitwijktest van afgelopen weekend is het aantal uitgevoerde DRP-testen flink toegenomen. Deze test is in grote lijn goed verlopen. Als gevolg van een licentieprobleem met PKZIP is wel besloten voor Sprint direct terug te gaan naar Woerden.

Status separatieprojecten

Geen grote issues. De uitrol van Solon verloopt voorspoedig: inmiddels meer dan 1000 werkplekken. De samenwerking tussen de betrokkenen (I&O, IS en business) verloopt uitstekend.

Gesprek met Johan van Hall

Tijdens het bezoek van Gerrit Zalm op 8 oktober belofde hij om Johan van Hall (beoogd manager van de nieuwe TOPS-organisatie) te vragen langs te komen om diepgaander van gedachten te wisselen. Geen loze belofte, want een kleine twee weken later, op 21 oktober, zat dezelfde groep FBN IST-managers met Johan om de tafel.

Het werd een constructief en informatief gesprek. Onder het motto $1+1=3$ gaven de aanwezige managers aan graag hun kennis en ervaring te willen inzetten voor het opbouwen van de nieuwe bank. Alternatieve ideeën en suggesties passeerden de revue. Daarnaast was er alle ruimte om de bevindingen van de laatste maanden te verwoorden:

de kwaliteit van de vaak eenzijdige keuzes, het onduidelijke besluitvormingsproces en de constatering niet de gelegenheid te hebben gekregen als gelijkwaardige partner mee te werken aan fase 1 van het Transitieplan.

Johan gaf aan dat er in fase 2 ruimte is om detailkeuzes te maken ten aanzien van dienstverlening en outsourcing. Hij zal ervoor zorgen dat de input van Fortis Bank Nederland serieus wordt genomen bij discussies, afwegingen en beslissingen, omdat hij erkent dat de kennis en ervaring van FBN IST een nuttige bijdrage zijn aan de nieuwe bank. Ook zal er in november een communicatie op brede schaal komen over de toekomst, plannen en aanpak.



Als afsluiter gaf hij aan graag over een week of zes terug te komen om de verbeteringen te bespreken. De taart die we hadden laten maken om de doorstart van de samenwerking in een positief licht te zetten, kon Johan als enthousiaste thuiskok en lekkerbek zeer waarderen.

Een nieuw Client Relationship Management-systeem

Na de separatie moest er voor Merchant Banking een vervanger worden gezocht voor SMS, het CRM-systeem van Merchant Banking. Na veel onderzoek viel de keus op het aanpassen van een bestaande applicatie, namelijk MRI, de CRM-tool van Private Banking. Deze Lotus Notes-applicatie is technisch omgebouwd tot een moderne WebSphere-applicatie met daaronder een Oracle-database.

Het project werd uitgevoerd door het IS-team van Marian Huisman, onder projectmanagement van Jarco den Dekker.

Jarco: "Begin januari hebben we een planning afgegeven voor het project. Eind september moesten we klaar zijn, want dan zou men in België de stekker uit SMS trekken. Omdat we ook nog moesten testen en gebruikers opleiden, zou de applicatie begin juli klaar moeten zijn. Marian eiste van ons dat we met ons bloed zouden tekenen. Dat hebben we niet gedaan, maar we hebben het wel gehaald: twee weken voor de deadline waren we klaar met programmeren en konden we de QA-versie opleveren. Daarna konden we gaan testen en de gebruikers opleiden. Op 11 september zijn we na een heftig weekend live gegaan."



Staand: Jeroen van der Sman, Richard Hilton, Ron de Kruijff, Koen van Mierlo, Hans Blum, Charles Chin Joe Kong, Johan Lof, Shahab Nasori. Op de voorgrond Rik van de Ende en Jarco den Dekker.

"MRI draait nu voor Private Banking en voor vijf onderdelen van Merchant Banking. Het zal ook in andere landen worden uitgerold. In Singapore heeft men nu toegang tot de QA-omgeving, terwijl Oslo, Dubai en andere vestigingen volgen. MRI wordt het internationale CRM-systeem van Merchant Banking. We hebben nu de functies opgeleverd die minimaal beschikbaar moeten zijn voor de business. Eind oktober is er een tweede release, waarin extra functionaliteiten worden toegevoegd, en in december volgt er nog een derde release."

"Het was trouwens niet alleen een IST-project, maar ook een groot en zwaar businessproject. De projectmanager aan die kant was Klaartje Vigh. Voor Merchant Banking is het een totaal nieuw systeem, dus daar moesten de gebruikers flink worden opgeleid. Bij Private Banking was de overgang makkelijker, omdat men daar al gewend was aan de functionaliteit van het systeem. Men vindt MRI er veel mooier uitzien dan SMS, en de workflow van MRI sluit ook veel beter aan op de processen binnen de business. Dat is het voordeel als je zelf een applicatie

bouwt: je kunt die helemaal afstemmen op het proces. Een voordeel is ook dat je geen licenties hoeft te betalen, zodat je kosten laag zijn."

"MRI wordt gebruikt door de relatiemanagers om de contacten met hun klanten te onderhouden. Ze kunnen zien welke producten ze hebben en hun Mifid-compliance. Daarnaast is ook risk monitoring mogelijk. Van bedrijven kun je op verschillende niveaus contactpersonen vastleggen, wat bij SMS niet mogelijk was. Er is een evenementenagenda en MRI wordt ook gebruikt voor het aanmaken van mailings. Verder zijn er koppelingen met Documentum, zodat je contracten en handtekeningkaarten direct online kunt bekijken. Ook wordt hier de compliance-check gedaan op volledigheid van een dossier. Als een dossier niet volledig is, wordt een signaal naar de relatiemanager afgegeven."

"Er zitten nu 60.000 relaties in. Er zijn 1500 gebruikers van MB en 400 van PB. Het hele systeem is zo gebouwd dat het eenvoudig op een andere backend kan worden aangesloten. Het zit nu op GA maar wordt binnenkort ook op

T24 aangesloten. De look-and-feel is geheel volgens de huisstijl van FBN. Een bijzonderheid voor de gebruikers-training zijn de kleine filmpjes die aan de applicatie zijn gekoppeld. Als een gebruiker wil weten hoe hij een bepaal-

de handeling moet verrichten, dan kan hij dat op een animatiefilmpje zien."

"Ons team heeft een mooie prestatie neergezet, uiteraard samen met I&O en de business. Door samen te werken

kun je in een korte tijd iets moois neerzetten!"

Nico Spilt

Van adressenbestand tot volwaardig CRM-systeem

Lykele Bokhorst is de grondlegger van het CRM-systeem van MeesPierson. Lykele is al ruim 30 jaar werkzaam bij FBN en zijn voorgangers. Inmiddels is MRI het CRM-systeem van Private, Merchant en Commercial Banking.

Het ontstaan van MRI begon allemaal toen Lykele nog op de afdeling Marketing bij MeesPierson werkte. Hier bleek het verzenden van gerichte marketing-uitingen een moeizaam proces. Adressenbestanden waren verouderd en er zaten vele dubbeltellingen in. De eerste stap naar een centrale oplossing lag dan ook voor de hand. Het zou een stuk eenvoudiger worden als alle relatiegegevens, prospects en cliënten op één plek in een database zouden worden bijgehouden. Er werd een Lotus Notes-applicatie gebouwd. De functionaliteit werd hier in eerste instantie nog beperkt tot het vastleggen van gegevens en het doen van gerichte acties richting de cliënt. In 2001 ging MRI live.

Het gebruik van MRI werd gestimuleerd en door vele gesprekken met de relatiebeheerders, commerciële ondersteuning en de mid office werd de functionaliteit steeds verder uitgebreid. Het Elektronisch Cliëntendossier ECD werd in MRI geïntegreerd en later uitgebreid met inventarisaties, het vastleggen van acties

en contacten, credit risk-signalerings, klachtenafhandeling (reclames) en workflow-ondersteuning tussen commercie en mid office, waaronder connectie met het juridisch dossier van de cliënt. Kortom, MRI groeide mee met de behoeftes van zijn gebruikers.

Ook is de MRI-applicatie technisch met zijn tijd meegegaan. In 10 jaar is MRI uitgegroeid van een Notes-applicatie tot een moderne webbased CRM-tool

die zowel in Nederland als internationaal wordt gebruikt. Begin september hebben we weer een nieuwe mijlpaal bereikt: er zijn 1500 gebruikers van Merchant Bank (MB) bijgekomen. MB moest separeren van Fortis Bank België en mocht daarom niet langer gebruik maken van SMS.

Er is gekozen voor MRI vanwege de herkenbaarheid van de aangeboden functionaliteit en de gunstige kosten en benodigde flexibiliteit. Met name de kosten van gerenommeerde pakketten als Siebel, Sage en Peoplesoft zijn snel een veelvoud van de kosten van MRI. Dit komt omdat de implementatiekosten hoger zijn en licenties duur.

Marian Huisman

Lykele Bokhorst



Operational Continuity

Binnen Operations richt de afdeling Operational Continuity zich op de operationele beheerprocessen, te weten Incident, Problem, Change, en Operations Management. Deze processen zijn essentieel voor het beheer van de IT-dienstverlening. Operational Continuity zorgt voor de borging en continuïteit van deze processen en ondersteuning van de operationele processen bij Control Center.



De procesmanagers binnen Operational Continuity hebben ieder de verantwoordelijkheid om hun proces te monitoren, te bewaken en hierover te rapporteren. Zij hebben een belangrijke signaleringsfunctie en zullen ook in hun rol als procesmanager verbetervoorstellen doen aan de 'uitvoerders' van het proces. De procesmanagers hebben geen daadwerkelijke operationele rol in de processen. De AS en I&O-support teams zelf zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de verbetervoorstellen en actiepunten. Operational Continuity zal deze verbetervoorstellen en acties wel monitoren op de uitvoering. De procesmanagers zitten ook regelmatig om de tafel met de proces-architecten om het proces te evalueren.

Incident Management

Als incident manager houdt Theo Otters het Incident Management-proces nauwlettend in de gaten. Het doel van dit proces is het zo snel mogelijk hervatten van de normale gang van zaken en het minimaliseren van de impact op de bedrijfsprocessen. Belangrijk onderdeel in dit proces is de onderlinge afstemming van incidenten. Dagelijks worden in de DOD (Daily Operations Debriefing) incidenten die impact hebben gehad op de dienstverlening besproken. Hier wordt ook de administratieve afhandeling van de incidenten bewaakt. Incidenten met grote impact worden via het Major Incident-proces afgehandeld. Onder leiding van een MOD (manager on duty) kan dan een MIRT (major incident response

team) worden geactiveerd. Operational Continuity bewaakt dan de structuur en zorgt voor verslaglegging.

Problem Management

Firmin Aben bewaakt het Problem Management-proces. Hij is verantwoordelijk voor het procesmodel en voor de generieke werkinstructies. Binnen I&O zijn binnen de AS- en Expertise teams 'Problem Owners' benoemd die de onderliggende oorzaken van herhaalde incidenten onderzoeken. Zij stellen daarvoor structurele oplossingen voor. De Problem Owner bewaakt de oplossingen ter voorkoming van herhaling van incidenten en draagt pro-actief bij aan het voorkomen van incidenten. Het uiteindelijke resultaat van goed Problem Management is, dat het aantal incidenten zal dalen.

Change Management

Change Management (procesmanager Joost van IJserloo) bewaakt dat wijzigingen in de ICT-diensten gecontroleerd plaats kunnen vinden. Hierdoor wordt de kans op verstoring van de dienstverlening geminimaliseerd. Binnen de AS en I&O-teams zijn Change Coördinatoren aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de analyse en inhoudelijke check van de RFC's (Request For Change). De high risk changes worden behandeld in het Operationele CAB. Het CAB komt iedere dinsdag bijeen om deze RFC's te behandelen en goed te keuren. In het CAB worden experts en projectleiders uitge-

Theo Otters, Hans Slager, Ko ter Linden, Ferdi Kooiman, Percy Spits Warnars, Joost van IJserloo, Valentijn ter Burg. Niet op de foto: Firmin Aben, Hans van Aken, Jan van Donselaar. Teamleider Ferdi Kooiman stapte per 1 november over naar IS GMK.

nodigd om uitleg te geven over de RFC's, zodat het CAB een juiste beslissing kan nemen over de uitvoering van de wijzigingen. Operational Continuity zorgt voor de verslaglegging en stelt de Changekalender beschikbaar.

Operations Management

Het Operations Management-proces (procesmanager Hans Slager) houdt zich bezig met het monitoren van de infrastructuur, de applicaties en de diverse batchverwerkingen. Geconstateerde afwijkingen (veelal zichtbaar gemaakt op het T/EC console) moeten worden opgelost door middel van door de tweede lijn aangeleverde instructies, geadministreerd in het Online Message Systeem (OMS) of in de handboeken. Speerpunten voor de komende tijd zijn het verhogen van het oplossend vermogen van het Control Center, het verbeteren van de kwaliteit van de T/EC events en grip krijgen op de projectorganisatie waar veel nieuwe monitoring opgeleverd moet worden.

Ondersteunende werkzaamheden

Bovengenoemde processen staan niet op zich. Ondersteunende werkzaamhe-

den ten behoeve van verslaglegging DoD en het CAB worden voornamelijk verzorgd door Joost van IJserloo en Hans van Agen. Tevens wordt ook de input voor RSA-rapportages (Risk Self Assessment) geleverd ten behoeve van het bepalen van het bankrisicoprofiel. De nauwkeurigheid hiervan bepaalt hoeveel

geld de bank moet reserveren voor 'operational losses'.

Jan van Donselaar richt zich voornamelijk op het roosterbeheer van het Control Center dat 7x24 uur operationeel moet zijn. Ko ter Linden is aanspreekpunt op het gebied van Clarity en ondersteuning

van het Managed Operations-proces. De diverse management- en procesrapportages worden verzorgd door Percy Spits Warnars.

Ferdi Kooiman

Duurzaam?

Zo. De vakantie zit er weer op. De koffers zijn uitgepakt, de kleren gewassen en de auto is door de wasstraat gereden. Klaar voor de start.

De meesten hebben tijdens de vakantie lekker gegeten en gedronken. Even nergens op gelet. En nu de vakantie voorbij is, hebben ze zich voorgenomen het nu even wat rustiger aan te doen. Want het buikje is toch weer een beetje gegroeid. Dus even wat minder eten. En meer bewegen ook.

Zou deze wetmatigheid ook gelden voor duurzaamheid? Ik ben daar niet zo zeker van. Ik ben bang dat de meeste mensen best duurzaam willen zijn, maar alleen als het niet te veel moeite kost. Het liefst zouden ze het afkopen. Dat zou fantastisch zijn! Gewoon iedere maand tien euro overmaken en 'klaar is Klara'.

In feite doen wij dat al met z'n allen. Bedrijven spelen heel handig in op deze gemakzucht. Luchtvaartmaatschappijen verwerken het heel slim in hun reclame. Boek bij ons uw vliegvakantie! Wij zijn hartstikke groen, want wij compenseren uw CO₂-uitstoot door het planten van bomen!! Afhankelijk van de vliegafstand worden er dan bomen geplant in Costa Rica, Marokko, Oezbekistan of waar dan ook. Dat is een lekker gevoel! Wel vliegen, maar zonder het nare gevoel. Lekker makkelijk (en flauwekul, want tegen de tijd dat die bomen echt gaan compenseren is dat vliegtuig al honderd keer rond de aarde gevlogen).

Maar ja, wees nou eerlijk: in wezen is het nooit anders geweest. Mensen zijn nu eenmaal 'lekker makkelijk'.

Corr Expertise nr.53EEEEENicNEZe hebben altijd wel een verklaring bij de hand (smoesje klinkt onaardig, maar het komt er wel op neer) voor hun niet-duurzame gedrag. Dat geldt niet alleen voor de doorsnee Nederlander, maar ook voor

mensen die actief zijn binnen duurzaamheid. Zo ken ik iemand die na een vliegreis naar China doodleuk zegt 'Ik doe in mijn werk al zó veel voor duurzaamheid, daarmee compenseer ik die vliegreis meer dan voldoende'.

Lijkt mij toch lastig hoor: anderen vertellen dat ze hun gedrag moeten aanpassen terwijl je zelf in wezen doet waar je zin in hebt. Los van het feit dat ik daar zelf moeite mee zou hebben, heeft het ook iets te maken met geloofwaardigheid. Het is alsof een enorme dikzak mij vertelt dat ik meer moet bewegen. Of een patser van de Albert Cuyp die mij vanuit zijn Hummer toeroept dat ik wat vaker de trein moet nemen. Ik denk dat die mensen het zelf ook wel weten (zo dom kun je niet zijn), maar op de één of andere manier schakelen zij dat gevoel (gêne eigenlijk) uit.

En dat is jammer, want daardoor bereik je mensen niet meer. Die zijn misschien wel makkelijk, maar niet gek. Sterker nog: die voelen haarfijn aan of je authentiek bent of niet. Of je ècht bent. En als ze het idee hebben dat ze niet ècht bent, vergeet het dan maar. Dan ben je klaar. Kun je beter wat anders gaan doen. Hummers verkopen of zo.

Maar ja, als je niet echt bent boeit je dat natuurlijk niet. 'Lekker ballen', zou mijn zoon van negen dan zeggen in het nieuwste jargon. Je ligt er dan niet echt wakker van of mensen hun gedrag daadwerkelijk aanpassen. Zolang je maar lekker op vakantie kunt. Minimaal twee keer per jaar. Met het vliegtuig.

Bert de Groot

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

Jong talent bij IST

Terugblik en vooruitblik

Ruim twee jaar geleden gingen bij IST vijf trainees aan de slag, die kort daarvoor hun universitaire studie hadden afgerond. Als “jong talent” kregen ze de kans om kennis te maken met verschillende aspecten van de organisatie. Inmiddels hebben ze alle vijf een vaste baan bij IST gekregen. Tijd voor een gezamenlijke terugblik, waarin ze vertellen over wat ze hebben geleerd en wat ze is opgevallen in de afgelopen roerige jaren. En een vooruitblik: welke verwachtingen hebben ze van zichzelf en van de nieuwe bank?



Matthijs Dee, Ivo Carton, Burak Aslan, Sebastiaan Knetsch, Paul van Vlaanderen

Wat doen jullie op dit moment bij IST?

Sebastiaan Knetsch: “Ik ben in juli begonnen bij IS Merchant Banking, de afdeling van Paul van der Putten. Ik werk mee in het Liberty-project en hou me daar bezig met de reconciliaties tussen de verschillende softwarepakketten die we voor Calypso gaan gebruiken. Daar gebruiken we Intellimatch voor. Ook hou ik me bezig met het opstellen van de functionele requirements voor de interfaces die hiervoor nodig zijn.”

Paul van Vlaanderen: “Ik werk bij Clearing, Funds & Custody, als projectleider onder Geert Hids. Mijn hoofdtaak ligt bij Brokers Clearing & Custody (BCC). Ik had een paar keuzes, maar BCC sprak mij het meest aan, omdat ik dat zie als de essentie van hoe de aandelenmarkt

werkt. Ook ik hou mij bezig met reconciliaties, dus met Intellimatch. Daarnaast doe ik een aantal projecten ter verbetering van de performance van de BCC-systemen, waaronder enkele leuke commerciële projecten.”

Matthijs Dee: “Ik heb besloten om architecten en werk nu voornamelijk als projectarchitect in de wereld van Corporate Functions en Staven, en daarnaast voor Global Markets. Ik heb verschillende projecten begeleid met het maken van PSA's en de navolging daarop. Op dit moment ben ik voornamelijk bezig met de voorbereiding van de integratieplanning met ABN AMRO.”

Burak Aslan: “Ik ben net begonnen bij IS International Services (ISIS). Daar ga ik aan de slag als business consultant. Ik hou me bezig met een project dat verband houdt met T24/Tempo. Dat

project, Related Systems, regelt het beschikbaar stellen van alle applicaties die de business lines nodig hebben om hun service te kunnen leveren, zoals Calypso, MRI, Opera, Oasis en Risk-systemen. Daarnaast hou ik me bezig met het maken van een blueprint die de business lines nodig hebben om hun applicaties in het buitenland te kunnen draaien.”

Ivo Carton: “Ik ben bij IS Corporate Functions aan de slag gegaan als projectmanager. Van de verschillende dingen die ik heb gedaan ligt projectmanagement het dichtst bij mij: hectiek, drukte, start en einde. Bij Corporate Functions zie ik de meeste dynamiek, de meeste verschillende aspecten van de bank. Ik ben nu bezig met het afronden van een separatieproject op het gebied van operational risk. Daarnaast lopen er twee andere projecten in het

risk-domein. Mijn idee is om daar in door te groeien: steeds grotere projecten doen en uiteindelijk programmamanagement.”

Wat vonden jullie van het traineeship de afgelopen twee jaar?

Unaniem verklaren ze dat ze heel veel hebben mogen zien en mogen doen. Ze hebben de vrijheid gehad om te doen wat ze wilden, mits goed beargumenteerd. En die vrijheid is er nog altijd: als je wilt investeren in opleidingen of andere mogelijkheden, in een bredere ontplooiing naast je dagelijkse werkzaamheden, dan kan dat nog steeds.

De mensen bij Fortis Bank zijn erg flexibel, als je ziet hoe ze veranderingen steeds weer oppakken: integreren, separeren, dan weer integreren. Ook op informeel vlak wordt heel prettig samengewerkt. Het is ook een sociale bank, als je kijkt wat er wordt gedaan op gebied van sponsoring en door bijvoorbeeld Fortis Foundation.

De afgelopen twee jaar hebben de vijf trainees een groot netwerk opgebouwd. Ze kennen veel mensen binnen de IS-pillars en binnen I&O. Dat werkt makkelijk als je dingen voor elkaar wilt krijgen of als je anderen wilt helpen. Het is een platte organisatie, waarin dingen snel neergezet kunnen worden. Dat is het informele van Fortis Bank; het zou fijn zijn als dat in de nieuwe bank ook zo is.

Hoe kijken jullie tegen de toekomst aan?

Uit het gesprek komt naar voren dat er de komende jaren genoeg werk is. Er is genoeg te analyseren, er zijn genoeg architectuurplaatjes te tekenen of projecten om te worden geleid. Het zou echter wel prettig zijn als er snel beslissingen genomen worden; je wilt wel graag aan toekomstvasten projecten werken, aan systemen waarvan je weet dat die er over vijf jaar ook nog zijn.

Het informele en flexibele karakter van Fortis Bank zouden ze graag terugzien

in de nieuwe bank. Het moet een kostenbewuste bank zijn, maar wel innovatief. Een andere eigenschap die wordt genoemd is trots: wie bij de nieuwe bank werkt moet “fier” zijn, niet alleen op de nieuwe bank maar ook op zijn verleden. Je moet vooruit kijken, maar je kunt niet veranderen waar je vandaan komt.

Tot slot van het rondetafelgesprek wordt er toch weer even teruggekeken naar de hectiek van de afgelopen jaren, en naar de unieke situatie waarin de vijf jonge talenten hebben verkeerd. Ze stonden niet aan de zijlijn mee te kijken, maar ze konden echt zelf meedoen. Ook aan de ervaringen in Brussel denken ze met enige weemoed terug: dat je weliswaar voor je koffie moest betalen, maar dat je ook voor 60 cent een dubbele *croque-monsieur* kon scoren.

Nico Spilt

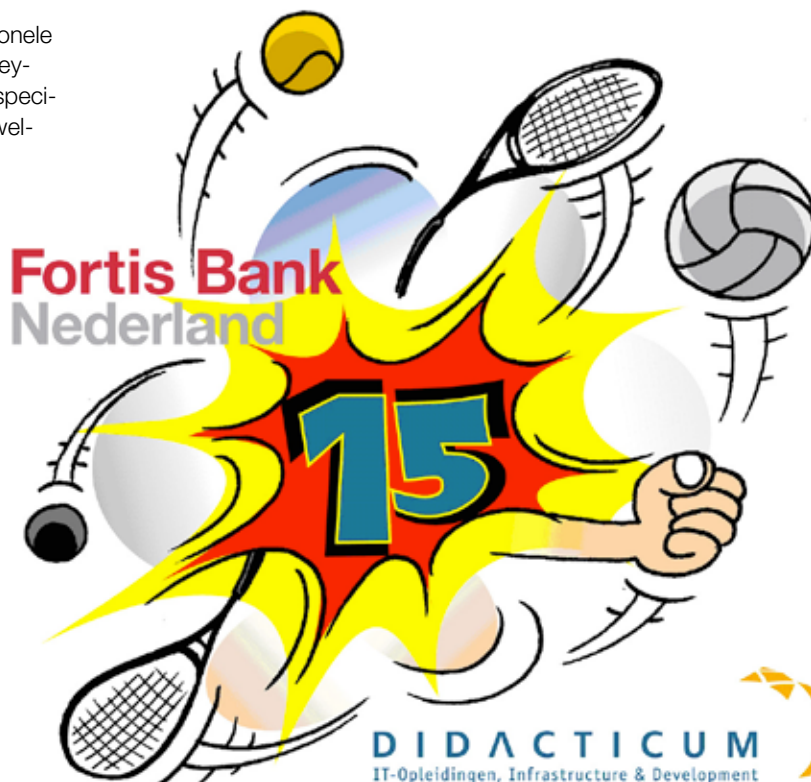
Squash-, volleybal- en tennistoernooi

Op zaterdag 21 november 2009 vindt het traditionele Fortis Bank Nederland/Didacticum squash-, volleybal- en tennistoernooi plaats. Dit jaar heeft een speciaal tintje, daar dit de 15de keer is dat we dit geweldige evenement organiseren. Dus we hopen er dit jaar een nog spectaculairdere, gezelligere en sportievere avond van te maken, uiteraard weer onder het genot van een hapje en een drankje.

Wij heten jullie graag welkom bij Sportvereniging Victoria in Rotterdam. Het evenement begint om 17.00 uur en zal eindigen om ongeveer 24.00 uur. Gezinsleden zijn weer van harte welkom om onze sporthelden aan te moedigen of om zelf hun sportieve kunsten te vertonen!

Aanmeldingsformulieren zijn op te vragen bij Ilona van Wijk (030-2262471) en Carola Vitale (030-2262477). Ingevulde formulieren moeten uiterlijk 19 november bij hen binnen zijn.

Loek Bles, Gertjan van der Leer



- Tjasker gesloten • Invoering flexibel werken

Herhuisvesting Woerden

Op dit moment heeft IST vier panden in gebruik in Woerden: Polanerbaan 1, 3 en 11, en Tjaskermolenlaan 1.

Door het vertrek van ASR zijn er op de Polanerbaan veel werkplekken vrijgekomen. Hierdoor is het mogelijk om het gebouw aan de Tjaskermolenlaan (een huurpand) af te stoten. De medewerkers die daar nu werken, zullen voor het einde van dit jaar verhuizen naar de Polanerbaan.

Voordat dit gebeurt, zullen op de Polanerbaan diverse verhuisbewegingen plaatsvinden om de versnippering, ontstaan door het vertrek van ASR, te minimaliseren. Op dit moment vindt een inventarisatie plaats en worden er vlekkenplannen en formatieoverzichten

opgesteld. De feitelijke verhuizingen zijn inmiddels begonnen en zullen doorlopen tot begin 2010. Begin november zullen de laatste werkplekken van Tjasker worden verhuisd naar de Polanerbaan; de huur eindigt per 31 december 2009.

Nieuw huisvestingsconcept "flexibel werken"

Dit verhuisproject heeft nog een tweede doelstelling, namelijk het introduceren van het nieuwe huisvestingsconcept 0,7 wp/fte (0,7 werkplek per fte) dat op alle locaties van Fortis Bank Nederland

zal worden uitgerold. Woerden is de eerste locatie waar dit op grotere schaal gebeurt, na enkele kleinere pilots zoals bij Facility Management op de Blaak. Dit concept is een vervolg op Optispace dat we al kennen van Polanerbaan 1 en 11.

Het nieuwe huisvestingsconcept heeft tot doel de flexibiliteit van de werkomgeving te vergroten, waardoor de werkplekken efficiënter gebruikt gaan worden. Dit levert niet alleen een forse, structurele besparing van de huisvestingskosten op, maar biedt ook voordelen op het gebied van samenwerking en onderlinge communicatie. Dit concept staat ook bekend als "flexibel werken".

Naar verwachting wordt flexibel werken eind 2009 voorbereid en begin 2010 geïntroduceerd in Woerden. Voor die tijd zal hierover uitgebreide communicatie plaatsvinden.

Nico Spilt



Achter van links naar rechts: Evert de Jong (Senior Supplier) Gradus Oostveen (Locatiemanager Woerden), Peter van Deventer (Projectleider IT). Voor van links naar rechts: Michael Klopogge (Projectleider WPO2), Saul Siera (Locatieteam), Boris Brouwer (Projectmanager), Paul Leermakers (Ruimtebeheer), Pieter Woerde (Technische Realisatie CRE), Ronja Vermeulen (Teamleider Locatieteam), Ton de Korte (Verhuiscoördinator).

Een jaar later

Een jaar later en
dan al een afscheid
van ASR in
Woerden.
Wie had dat
allemaal kunnen
bedenken!



“Het” weekeinde van 3-4 oktober 2008 was in de financiële wereld en vooral voor Fortis een ramp, maar ook voor mij was dit een persoonlijke ramp. In enkele dagen werd een paar jaren van bouw aan een internationale organisatie volledig afgebroken. De organisatie is in deze misschien niet zo relevant, maar de persoonlijke internationale contacten en relaties en het vertrouwen dat – weliswaar langzaam – was opgebouwd leek volledig zinloos te zijn geweest.

Er moest in dat weekeinde een nieuwe organisatie worden neergezet. Deze zogenaamde “spiegelorganisatie” was er een die het zeer kort heeft volgehouden. Na enkele maanden ontstond er een dubbele spiegelorganisatie omdat al snel bleek dat ASR zelfstandig verder zou gaan.

We zijn nu een jaar verder. Dit jaar is een troepenjaar geweest maar ook een van de mooiste jaren van mijn carrière. Het is ongelooflijk en onvoorstelbaar wat wij met elkaar hebben bereikt. De belangrijkste positieve redenen voor onze uitstekende resultaten zijn volgens mij dat we terug zijn geworpen naar een kleine organisatie en natuurlijk gezamenlijke heldere doelstellingen hebben gehad.

Deze tekst van Loek Bles is gebaseerd op zijn toespraak bij het afscheid van de Woerdense ASR-collega's. Ook de speech van Marcel van der Meulen (directeur IST ASR) was van deze strekking. Hij overhandigde een symbolisch cadeau waarin de complexiteit van invlechten en ontvlechten zeer mooi tot uiting was gebracht.

Tevens hebben we in een uitstekende harmonie vele zaken geklaard. De harmonie was niet alleen binnen Nederland tussen ASR en FBN maar ook tussen Nederland en België. Een heerlijk jaartje met uitermate snelle besluitvorming en veel resultaat!

Op 11 september werd officieel de scheiding tussen ASR en FBN in Woerden “gevierd”. Voor vele mensen een déjà vu. Ergens begin 21e eeuw was het toenmalige AMEV ook na een integratie van een aantal jaren in wat toen IAFN heette onder leiding van Rob de Haas (over déjà vu gesproken!) tot de conclusie gekomen dat de samenwerking met de bank niet echt goed ging. Er was veel strijd op diverse fronten en ik kan me nog van die periode herinneren dat AMEV-mensen bijzonder graag zo snel als mogelijk uit Woerden weggingen.

Ook nu, vele jaren later, kan ik uitstekend begrijpen dat de mensen van I&O ASR wederom met alle plezier naar Utrecht terug gaan: een nog kleinere compactere organisatie waar mensen

elkaar snel kunnen vinden, snel kunnen handelen en ook nog eens in een bedrijf werken waar de afgelopen maanden grote stappen zijn genomen om weer met een eigen gezicht en identiteit op de markt te staan. Daar kun je als ASR-medewerker trots op zijn!

Vergeleken met de ontvlechting van begin 21e eeuw gaat deze ontvlechting toch in een volstrekt andere ambiance. De samenwerking internationaal, de samenwerking na de scheiding van BeLux, tussen ASR en FBN heeft ons een stuk dichtert tot elkaar gebracht. Dat betekent dan ook dat scheiden van elkaar simpelweg twee gezichten kent: positief dat we een en ander zo goed en snel voor elkaar hebben gekregen en dat stuk zelfstandigheid terug hebben, negatief dat we goede collega's en vrienden zullen missen.

Ik wil graag eenieder hartelijk bedanken voor de samenwerking in de afgelopen jaren en wens de collega's van ASR een mooie toekomst toe in Utrecht.

Loek Bles

Bits & Bites

Pittige Zalm onder vuur

Het kon niet uitblijven in de rubriek 'Bits & Bites', de ICT-kookrubriek die de actualiteit op de voet volgt. Met een ABN AMRO/Fortis-topman die Zalm heet, kan een recept met deze heerlijke vissoort niet uitblijven. Ook in ander verband komen we de naam van Gerrit Zalm regelmatig tegen in de pers. Geen knollen en citroenen dus, maar 'Pittige Zalm onder vuur'.

Wie de weblog van Zalm volgt, leest regelmatig over etentjes en lunches. Hoewel dit vaak werkafspraken betreft, wordt de inwendige mens zeker niet vergeten. En terecht! Bekend is dat Gerrit Zalm houdt van postzegels verzamelen, gamen en flipperen. Of hij ook werkelijk van zalm houdt, is onduidelijk. Voor iedereen die van vis houdt, is dit recept zeker het proberen waard!

Ingrediënten

- 5 eetlepels olijfolie
- 2 rode spaanse pepers
- 3 teentjes knoflook
- 30 gram walnoten
- verse koriander, ca. 120 gram
- 30 gram versgeraspte Parmezaanse kaas
- zout en peper
- 4 zalmstukjes (à ca. 200 gram)
- 8 schijfjes limoen

Bereidingswijze

Recept voor 4 personen. Benodigdheden: grill, keukenmachine.

Pepers halveren, zaadjes verwijderen en in grove stukjes snijden. Knoflook pellen en in plakjes snijden. Walnoten grof hakken. Koriander grof hakken. Grill voorverwarmen op hoogste stand. In keukenmachine peper, knoflook, walnoten, koriander, Parmezaanse kaas en 2 eetlepels olie kort pureren tot een grof mengsel. Nog 2 eetlepels olie toevoegen en nogmaals kort pureren. Korianderpesto op smaak brengen met zout en peper.

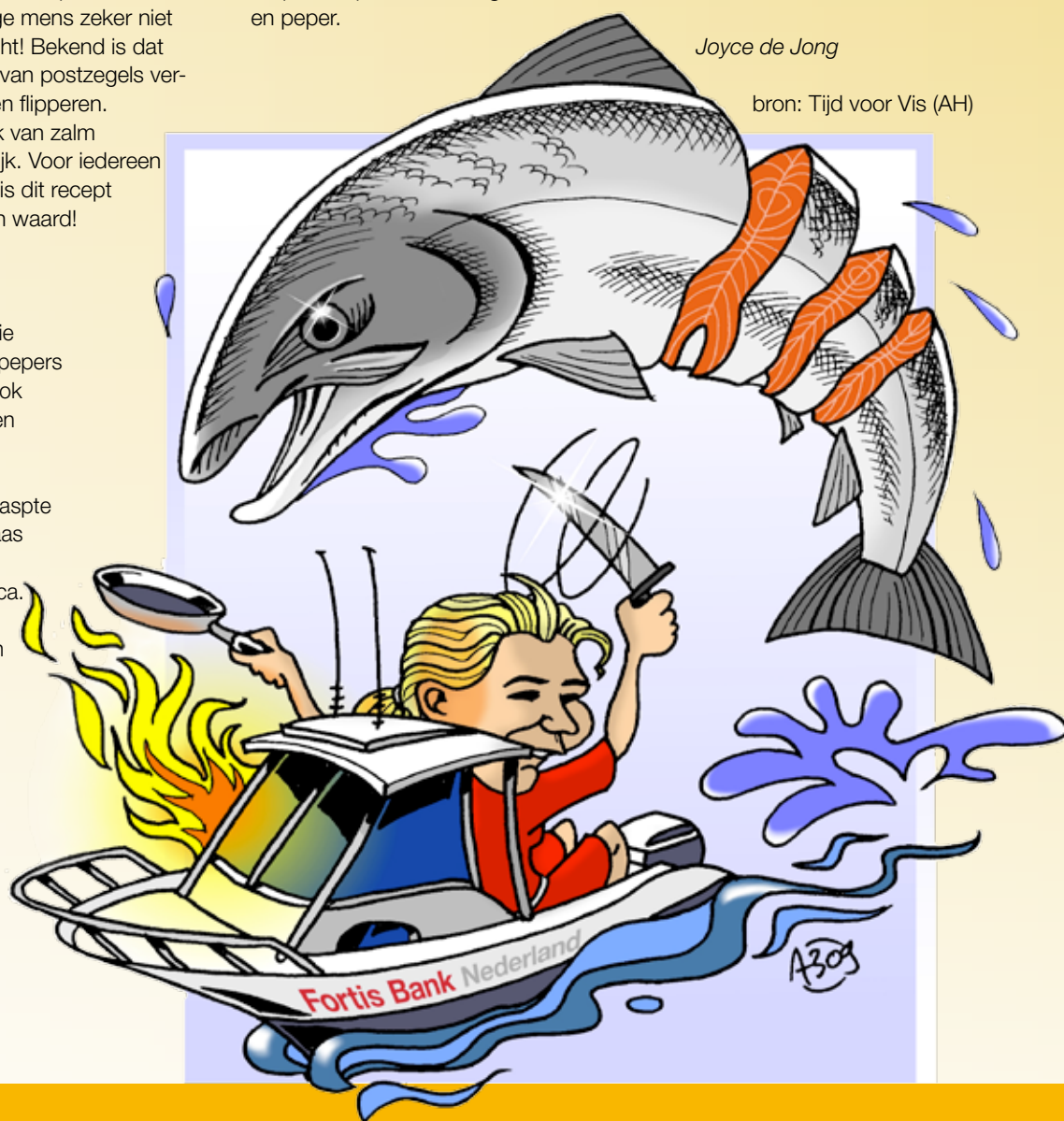
Zalm op bakplaat leggen en rondom bestrijken met rest van olie. Bakplaat ca. 10 cm onder grill schuiven. Vis ca. 3 minuten grillen en voorzichtig keren. Vis nog 2 minuten grillen en elke moot vervolgens bestrijken met pesto. Vis nog 1 minuut onder hete grill schuiven. Zalm over vier borden verdelen en limoenschijfjes erop leggen.

Lekker met pasta.

Wijn: dit gerecht met duidelijke smaken vraagt om een wat zwaardere witte wijn. Denk aan een Chardonnay of een Pinot Gris uit de Elzas.

Joyce de Jong

bron: Tijd voor Vis (AH)



Op 8 oktober verraste Gerrit Zalm Woerden met een bliksembezoek. Na een rondleiding door het rekencentrum, trad hij in gesprek met een groep IST-managers. Het werd een open gesprek, waarbij opviel dat Gerrit zeer goed luisterde naar meningen en opmerkingen. Op zijn weblog schreef hij: "Er zijn begrijpelijke zorgen dat de nieuwe bank te zeer zal worden bepaald door ABN AMRO-systemen en -opvattingen over outsourcing. Belofte Johan van Hall te vragen langs te komen om daar diepgaander over van gedachten te wisselen." Gerrit Zalm heeft zijn belofte gehouden: inmiddels is ook Johan van Hall in Woerden op bezoek geweest. Zie het verslag op pagina 9.

Kennismaking met de Middleware-teams van I&O

Middleware regelt de informatie-uitwisseling tussen de verschillende IT-systemen en platforms. Het is een softwarelaag die zich bevindt tussen de enerzijds de applicaties en anderzijds de communicatie- en besturingssoftware.

Ingewikkelde materie, waar veel specialistische kennis bij komt kijken. Die specialistische kennis is bij I&O geconcentreerd in twee teams: Expertise Middleware onder leiding van Magchiel Schiebroek, en Support Middleware onder leiding van Han Gevelaar. We spraken met Magchiel Schiebroek, Fred van der Brugge en Han Gevelaar. Op de foto bij dit artikel zie je een groot deel van de teamleden.

Magchiel: "Onze afdeling staat in het middelpunt van de separatie en integratie. Bijna elk IS-project heeft wel te maken met middleware. Dat kun je ook

wel zien aan onze portefeuille: op dit moment lopen er meer dan 70 projecten waarvoor middleware geïnstalleerd of geconfigureerd moet worden. Wij hebben dus een belangrijke sleutelpositie voor het succes van veel projecten."

"Daarnaast hebben wij ook nog onze eigen I&O-projecten. Na de separatie moesten wij eigenlijk helemaal opnieuw beginnen. We hebben te maken met een verouderde middleware-infrastructuur, zoals die nog in Nederland aanwezig is na de separatie. Deze projecten hopen we aan het eind van dit jaar te hebben afgerond. We hebben hier dan een toekomstvaste infrastructuur staan die *state of the art* is."

Fred: "Ook op het gebied van processen moesten we zelf dingen gaan inregelen, denk aan het aanvragen van

middleware-oplossingen. Dat liep allemaal via Brussel. We hebben een Service Center Middleware ingericht, een loket waar opdrachtgevers met al hun aanvragen terecht kunnen. Een aanvraag die binnenkomt toetsen we eerst aan een aantal randvoorwaarden. Vervolgens wijzen we iemand van ons team toe die ervoor zorgt dat de aanvraag bij de juiste experts wordt belegd, totdat het uiteindelijk in productie komt. Op dat moment komt ook het Supportteam van Han in beeld, die we al in een vroeg stadium betrekken bij het maken van de planning en technische keuzes."

Han: "Wij verzorgen de tweedelijns-ondersteuning. Onze taak is primair het ondersteunen van het bewaken van de continuïteit. Daarnaast zorgen we dat de *project deliverables*, voor nieuwe systemen of wijzigingen op bestaande systemen, in QA en Productie worden



Staat: Evert Guldemon, Luigino Cleofa, Fred van der Brugge, Lars Johansson, Eugène Koppendraaier, Gerrit Rothman, Mahrad Bani Aman, Michel van de Wetering, Ruud van Zundert, Jaap van der Wal, Willem Kuitens, Adrie de Putter, Bert Berends, Tony O'Donnell, Erik Koetzier, Evert Kasper. Zittend: Magchiel Schiebroek, Wim van Zon, Han Gevelaar. Op de foto ontbreken Erik Bakx, Jurgen Reij en Marcel Buddingh.

Wat is middleware

Er bestaan verschillende definities van middleware – sommigen rekenen ook databases ertoe – maar bij IST hebben we het voornamelijk over message en file transfer en message brokering. Message en file transfer worden gebruikt om data (berichten resp. bestanden) uit te wisselen tussen verschillende platforms en applicaties, terwijl message brokering zorgt voor transformatie en routing van deze data. Message transfer wordt ook aangeduid met WMQ: Websphere Message Queuing: berichten worden in een queue (wachtrij) gezet om te worden verwerkt. Voor file transfer maken we bij FBN voornamelijk gebruik van XFB, voor message brokering wordt WebSphere Message Broker gebruikt.

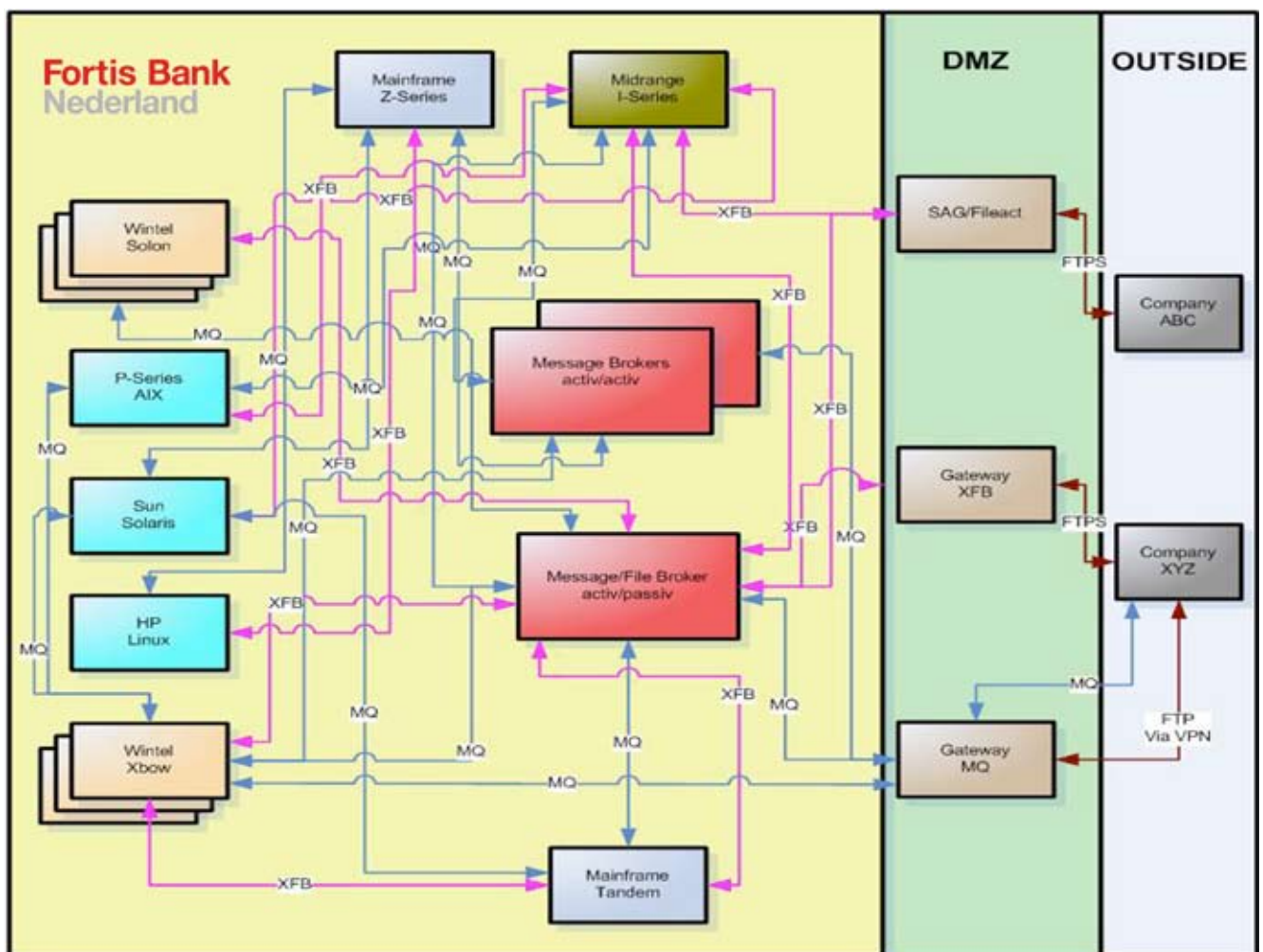
gebied van audit en beveiliging voldoen we binnenkort aan alle gestelde eisen.”

Magchiel: “Ons team bestaat uit veertien middleware-experts, elk met hun eigen aandachtsgebied. In de markt is de kennis op middleware-gebied moeilijk te vinden. Er komt namelijk erg veel bij kijken, ook op het gebied van security, firewalls en netwerken.”

Nico Spilt

geïnstalleerd. Vanwege het grote aantal nieuwe systemen die door de separatie naar Nederland zijn overgekomen, hebben we ons team moeten versterken. We waren met drie mensen, maar daar hebben we er twee aan mogen toevoegen.”

“Ook op het gebied van ondersteunen de middleware-tooling is er de afgelopen periode flink geïnvesteerd, bijvoorbeeld om de systemen te monitoren. Er gaat kritische data overheen, dat moet 7x24 uur bewaakt worden. Op het



Deze tekening geeft een indruk van de complexiteit van de materie waar de middleware-specialisten van I&O zich mee bezighouden.

Separatieprojecten Risk

Eind september zijn twee belangrijke mijlpalen bereikt binnen het TOPS-separatieprogramma van Risk. We staan sindsdien als FBN voor twee belangrijke domeinen los van FBB, namelijk Credit Risk Rating en Operational Risk.

Credit Risk Rating

Hier vindt voor alle klantsegmenten (behalve die van GMK) de berekening van de belangrijkste Credit Risk-parameters plaats door middel van modellen, conform de Basel 2 advanced approach. Voor dit aandachtsgebied was sprake van een wederzijdse afhankelijkheid, omdat FBN gebruik maakte van ratingsystemen van FBB en andersom FBB van onze ratingsystemen gebruik maakte. Dit separatieproject is in juni afgerond.

Om volledig te separeren van FBB, moest er een behoorlijk aantal modellen die in Belgische systemen operationeel waren, geïmplementeerd worden in de ratingsystemen van FBN: FCA, FAIR en DCDS. Verschillende modellen moesten herschreven worden, omdat de eisen ten aanzien van deze modellen anders waren in de x-bordersituatie dan in de stand-alone-situatie. Verder waren er interfaces met externe partijen (zoals Moody's en FCF) die nu in de Nederlandse ratingsystemen geïmplementeerd moesten worden. Om dit te realiseren is er een separatieproject ingericht.

Sinds 28 september is FBN voor Credit Risk Rating volledig onafhankelijk van FBB. Ook de benodigde datamigraties zijn afgerond. Gezien de zeer krappe tijdslijnen (de TSS liep per 30 september af) een resultaat waar iedereen die bij dit project betrokken is trots op mag zijn. We hebben dit bereikt door goede en intensieve samenwerking tussen de business, IS en I&O en maximale betrokkenheid en inzet van iedereen die in het project werkzaam is geweest.

Het separatieproject van Credit Risk Rating is hiermee overigens nog niet ten einde. We hebben voor een aantal modellen een tijdelijke implementatie gekozen. Het is een eis van DNB dat we voor deze modellen zo spoedig mogelijk de volledige en definitieve implementatie realiseren.

Operational Risk

Ook voor wat betreft Operational Risk (ORM) zijn we per 28 september los van FBB. Voor dit domein was de volledige geautomatiseerde ondersteuning in België ontwikkeld, en die werd daar ook beheerd. Het separatieproject voor dit aandachtsgebied had tot doel om de ORM-systemen en bijbehorende infrastructuur in Nederland operationeel te maken. Een belangrijke activiteit binnen het project was kennisoverdracht van België naar Nederland, zowel functioneel als technisch.

I&O heeft hard gewerkt om de benodigde hardware en infrastructuur, inclusief secu-

rity-zaken, operationeel te maken. Ten behoeve van het berekenen van het kapitaalsbeslag voor Operational Risk (conform de Basel 2-vereisten) door middel van het systeem Carmen zijn een aantal SAS-modules aangeschaft. Er is een volledige OTAP-straat ingericht.

Door IS zijn de systemen op een aantal punten aangepast en overgezet naar de FBN-infrastructuur. Ook is veel aandacht besteed aan het op de juiste manier uitvoeren van de migratie van de FBN-data. Ten behoeve hiervan is het systeem Opera in de week van 21 september gedurende enkele dagen uit de lucht geweest.

Het op orde brengen van de documentatie en deze omvormen naar de standards van FBN is een omvangrijke activiteit binnen het project, die nog tot 1 december zal doorlopen. Feitelijk komt dit neer op het volledig opnieuw schrijven van de functionele, technische en beheerdocumentatie van de systemen. Het inrichten van de processen die nodig zijn voor het gebruik en functioneel beheer van de systemen is een activiteit geweest die met name door de Risk-business is uitgevoerd.

Ook voor dit project geldt dat de tijdslijnen uiterst ambitieus zijn geweest. Een goede samenwerking tussen Risk, IS en I&O en maximale inzet van alle projectmedewerkers geleid tot dit fantastische resultaat, waar we zeker trots op mogen zijn!

Rob den Uijl

Uitwijktest mainframe succesvol

Op een enkel technisch probleem na is de eerste uitwijktest van het nieuwe mainframe succesvol verlopen.

Op zondag 27 september werd begonnen met de geplande uitwijk van het FBN-mainframe bij ASR in Utrecht. Dit was de eerste keer dat de productiesystemen in Utrecht actief waren, vandaar dat er door een aantal mensen testen werden uitgevoerd.

Op de Sprint LPAR werd – ondanks een succesvol verlopen applicatietest – een onverwacht technisch probleem geconstateerd (met het pakket PKZIP), vandaar dat werd besloten om deze LPAR voor de zekerheid terug te halen naar Woerden. Verder verliep alles naar wens. De LPARs die vanaf dat moment in Utrecht actief waren zijn een week later weer teruggehaald naar Woerden.

We hebben hiermee aangetoond dat de mainframeconfiguratie van FBN en ASR, in Woerden en Utrecht, aan alle gestelde eisen voldoet. Het is de bedoeling om deze actie regelmatig – in ieder geval elk jaar – te herhalen. In november zal de uitwijk van ASR naar Woerden plaatsvinden. Hiermee is voor FBN de laatste fase voltooid van het migratieproject waarbij het mainframe is teruggekeerd naar Nederland.

Patrick Huyskens, Henk van Die

iDEAL-platform vanuit België verhuisd naar Nederland

Op 22 september is in Woerden het nieuwe iDEAL issuing platform in gebruik genomen. Voortaan worden de iDEAL-transacties van de klanten van Fortis Bank Nederland via onze eigen infrastructuur gecontroleerd en verwerkt.

iDEAL is een populair betalingssysteem op internet. Bij de introductie, twee jaar geleden, werd geschat dat Nederlandse Fortis-klanten 500 à 1000 transacties per dag zouden uitvoeren. Inmiddels zijn dat er meer dan 4000 per dag. Het nieuwe iDEAL-platform in Nederland is ruimschoots in staat om deze aantallen te verwerken.

Voor de beveiliging van internettransacties via iDEAL of Online Banking wordt gebruik gemaakt van een zogeheten security server. Deze controleert de code die de klant intoetst op de paslezer (token) die hij thuis gebruikt. Deze security server draaide in België, maar is in het kader van het separatieprogramma naar Nederland verplaatst. iDEAL maakt inmiddels als eerste van deze server gebruik. Ook Online Banking gaat van deze security server gebruik maken, naar verwachting vanaf medio oktober.

Met deze projecten sluit IST tegelijkertijd grotere delen het separatieprogramma voor



Retail Banking af. Online Banking draait zelf nog wel in België. De vervanging hiervan is geen separatieprogramma, maar is onderdeel van het integratieprogramma TIR.

Nico Spilt

Voor dit artikel is gesproken met projectleider Tom de Vries.

Duizendste SOLON-gebruiker

Medio oktober is workstation LTB001000 uitgerold in de Pietershal in Amsterdam: de duizendste Solon-gebruiker. Een echte mijlpaal die dan ook gepast is gevierd.

De weg er naartoe was zeker niet eenvoudig. Om BCC, met de vele tijdkritische systemen, als eerste grote business te migreren was niet eenvoudig. Het Solon-platform moest nog uitkristalliseren en ook het kitten van de vele applicaties kostte veel hoofdbrekens. Gelukkig is de samenwerking tussen de teamleden van I&O en de business goed. Gezamenlijk hebben de teams hun schouders eronder gezet en BCC omgezet.

Na de eerste moeizame dagen zijn de gebruikers tevreden. Er zijn nog wel wat openstaande punten, maar daar wordt hard aan gewerkt. Begin november worden de gebruikers op de Coolsingel gemigreerd, een paar weken later gevolgd door de Blaak.

Rob Kaesehagen

Behalve bij Merchant Banking zijn diverse andere bedrijfsonderdelen gemigreerd, onder andere bij Private Banking, diverse stafafdelingen en I&O. Bij Retail Banking start op 16 november de uitrol van de branches; deze zal in vier weken worden afgerond. Alle betrokkenen zetten alles op alles om de uitrol van Solon bij alle FBN-medewerkers nog dit jaar afgerond te hebben.

Diverse separatieprojecten

Planon

Sinds 4 september is Planon in productie. Planon is het systeem waarmee je onder andere vergaderzalen, bijbehorende catering en bezoekers kunt registreren. Je vindt het onder de site van Facilities. Zo op het eerste gezicht is er helemaal niets veranderd. Voor de gebruiker klopt dat ook. Tot 4 september maakten we gebruik van de Planon-versie die in België draaide. Nu heeft FBN zijn eigen Planon-versie, die nagenoeg identiek is. De FBN-gegevens zijn vanuit België gemigreerd. Dankzij de goede voorbereiding is deze migratie goed verlopen. 's morgens waren de gegevens in Nederland en 's avonds draaide de nieuwe Planon naar tevredenheid. Enkele open issues worden nog opgelost. Dit is een gezamenlijke inspanning geweest van collega's van België en Nederland.

Geert Bakker

Private Credit & Risk

Het Credit & Risk-monitoringsysteem van Private Banking was niet meer risk compliant. Om deze reden is het Zeis-systeem geüpgrade. Deze upgrade is te splitsen in front end- en back end-wijzigingen. De front end-wijzigingen zijn gekoppeld aan het separatieproject MRI Midlife Upgrade, die in het weekend van 12 september in productie is gegaan. De back end-wijzigingen hebben betrekking op de algoritmes die de dekkingswaarde van portefeuilles berekent ter ondersteuning van Credit Lombard.

Jaap-Jan Kieft

Rectificatie

In Expertise 52 is op pagina 12, in het stukje over Operational Risk, een vervelend foutje geslopen. De separaties van Carmen en Marsoft zijn niet door IS maar door I&O verzorgd.

Ruud van Leeuwen

Meer dan twintigduizend mailboxen gemigreerd

Hermes-project afgerond

Fortis Bank Nederland moest vanwege de separatie een eigen mailomgeving neerzetten. Dit leidde tot het Hermes-project. Hermes was de boodschapper van de Griekse goden, dus zeg maar de eerste mailer. Ook afgezien van de separatie was dit nodig, want de support op dit platform liep ten einde. De separatie heeft de overgang naar een nieuwe mailinfrastructuur wel in een stroomversnelling gebracht.

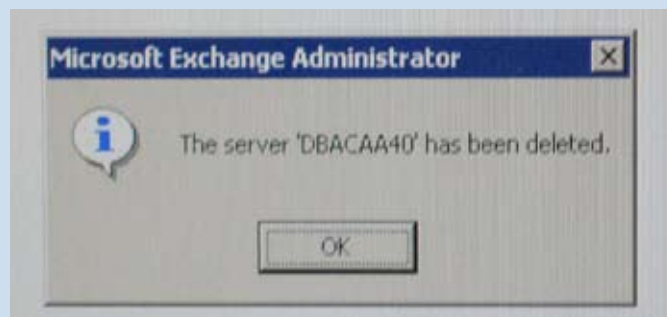
In een half jaar tijd zijn twee nieuwe e-mailomgevingen opgebouwd: een voor FBN en een voor ASR. Er zijn meer dan 20.000 mailboxen verplaatst, inclusief de gebruikers van blackberry's. Dit is afgelopen zomer gebeurd, in vier weekenden, waarvan drie weekenden voor FBN en een voor ASR. De oude mailomgeving draaide op Exchange 5.5. Op de laatste dag van juni kon de laatste server worden uitgezet (zie foto).

Met een groot project als dit ontkom je er niet aan dat de gebruikers er wat van merken, maar uiteindelijk bleek de impact goed te overzien en is alle supportcapaciteit beschikbaar geweest om de aangemelde incidenten af te hande-

len. De meeste persoonlijke instellingen zijn gemigreerd naar de nieuwe omgeving.

De performance is een stuk hoger geworden. Dat merk je niet als je een mailtje verstuurt of ontvangt, maar bijvoorbeeld wel als je mails verplaatst naar een andere folder: dat gaat beduidend sneller. Ook de beheerprocedures rondom Exchange zijn onder de loep genomen en hebben een forse verbetering ondergaan.

Er is niet gekozen voor de meest recente versie van Exchange. Dit had te maken met de benodigde compatibiliteit met Exchange 5.5 tijdens de migraties. Op dit moment wordt er ook met het oog op de nabije toekomst gekeken naar de mogelijkheden van een update. Het nieuwe Hermes-platform draait overigens wel geheel virtueel, binnen de Solon-omgeving.



De separatie van België is wat dit project betreft helemaal afgerond. Naast de mailbox-separatie zijn ook de Ironports, sms- en Fax-services gesepareerd als onderdeel van het Hermes-project. Het mailverkeer loopt nog via het interne netwerk, maar dat zal naar verwachting in de loop van 2010 via internet gerouteerd worden. Vanaf januari 2010 zullen ook onze vroegere collega's uit het adresboek verdwenen zijn.

We kijken met trots terug op een grote, maar succesvolle e-mailseparatie.

Nico Spilt

Voor dit artikel is gesproken met Leunes Hage, Steven Geerts en Ivan Meert.

Printing & Enveloping in Houten: tot uw dienst!

Printing & Enveloping is uw partner voor printen, enveloperen en kopieerwerk. Wij zijn in staat printwerk vanaf elk platform bij Fortis Bank Nederland te ontvangen.

Om een goede serviceverlening mogelijk te maken hebben we de afgelopen jaren gereorganiseerd en hebben we onze infrastructuur gestandaardiseerd.

Hierdoor kunnen we concurreren met de markt, waarbij onze flexibiliteit met betrekking tot uw wensen maximaal is.

Meer informatie, waaronder een catalogus met al onze diensten en tarieven, vindt u op onze site op FortisNet, onder het menu My IT.

*Rob Hooghart,
manager Printing & Enveloping*



Afscheid Theo van Santen

Sinds 1 september 2009 maakt Theo van Santen gebruik van de VUT-regeling. Theo is in 1962 bij de toenmalige Spaarbank Rotterdam in dienst getreden. Vanaf die tijd heeft hij gedurende 47 jaar verschillende functies bij Fortis en haar rechtsvoorgangers vervuld. Theo (die trouwens nog steeds telefoonkaarten verzamelt) had graag de halve eeuw volgemaakt, maar dat werd hem niet toegestaan. Tijdens een druk bezochte receptie nam hij op 17 september afscheid van zijn collega's en een groot aantal vroegere collega's.



Afscheid Ineke de Haan

In 1988 dacht ik ooit vijf jaren te gaan werken bij een bank. Vijf jaren zijn bijna 21 jaar geworden, waarvan de afgelopen tien jaar bij IST. De no-nonsense cultuur, de betrokkenheid van de medewerkers bij het werk en collegiale omgang met elkaar heb ik altijd erg plezierig gevonden. Persoonlijk voelde ik mij bij IST op mijn plek.

Nu start ik met een andere uitdaging binnen het onderwijs. Ik word docent Nederlands op een VMBO. Ik wil zo een bijdrage leveren aan de persoonlijke en maatschappelijke ontwikkeling van jonge mensen en denk mijn studie Toegepaste Onderwijskunde weer te kunnen gaan gebruiken.

Ik hoop dat er een mooie bank wordt gebouwd waar klanten, medewerkers en Nederland trots op mogen zijn en waar de bovengenoemde waarden van no-nonsense, betrokkenheid en collegialiteit hun plek krijgen.



Ik wens jullie het allerbeste toe en bedank jullie voor het vertrouwen dat ik als HR Adviseur van jullie kreeg.

Ineke de Haan

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.