

Expertise

Fortis Bank Nederland

nummer 54, december 2009

In dit nummer:

1. Gertjan van der Leer: de toekomst is makkelijker te veranderen dan het verleden.
3. IT Solutions & Services: fase 2
4. Managementteam IST
5. Automatiseringscommissie FBN
6. Technische Integratie Retail: volle kracht vooruit
8. De strijd tegen skimming
10. Crisisbeheersing, een verantwoorde-lijkheid van ons allemaal
12. Terugblik op de crisisoefening "Bankdrukken"
13. Informatiebeveiliging
15. Implementatie AIX/Linux BladeCenters
- 16/17. Kerstpuzzel 2009
18. Nieuwe uitwijklocatie voor de dealing-room
19. Kennismaking met het Control Center in Woerden
21. Teambuilen bij Reinaerde in Den Dolder
22. Calypso: een nieuwe omgeving voor Global Markets
25. I&O Projects
26. IBAS: een nieuw systeem voor Trade Services
28. Separatie International Payments
29. T24 live in Singapore
31. Bits & Bites: een chocoladehaasje met kerst
32. Personalialia, colofon

Gertjan van der Leer

De toekomst is makkelijker te veranderen dan het verleden

Medio november zijn de plannen van het Transitieteam gepresenteerd, ook bij IST. De boodschap is stevig overgekomen, hoewel niet alles voor iedereen even onverwacht kan zijn geweest. Aan de ene kant zal er de komende jaren een forse inspanning worden gevraagd van IST – of IT S&S zoals de nieuwe organisatie gaat heten. Aan de andere kant zal er ook werk verdwijnen, onder andere vanwege het verdwijnen van diverse systemen.

Een speciaal onderwerp is outsourcing: net als bij het huidige ABN AMRO zal er op IT-gebied veel werk worden uitbesteed aan externe partijen. Ook hier zitten twee aspecten aan: outsourcing kan als een bedreiging worden gezien,

maar kan ook kansen bieden om mensen op langere termijn aan het werk te houden.

In deze laatste Expertise van het jaar spraken we met Gertjan van der Leer over onder andere deze onderwerpen.

Gertjan: "Laat ik om te beginnen vaststellen dat we de afgelopen periode met zijn allen heel veel hebben gedaan. We hebben een prestatie van jewelste neergezet. Al onze vaardigheden en onze manier van werken nemen we met ons mee, die raak je niet kwijt als de naam van het bedrijf op je loonstrookje verandert.

Maar dat neemt niet weg dat de outsourcing-boodschap voor met name I&O nog steeds moeilijk is: het is nooit leuk als er over jouw toekomst beslist wordt. Maar uitgangspunt is dat de arbeidsvoorwaar- ►



den vergelijkbaar zijn, en zeker de komende jaren zal het werk van dezelfde orde zijn. En zo'n nieuwe organisatie geeft mensen die een stap vooruit willen doen ook uitstekende kansen, zowel op vakinhoudelijk gebied als wat betreft carrièremogelijkheden. Je komt tenslotte terecht in een bedrijf waar IT het belangrijkste kernproces is.

We werken nu in de financiële dienstverlening, maar ook daarbuiten zijn er veel interessante omgevingen. We gaan trouwens in de komende periode veel aandacht besteden aan opleidingen, om ervoor te zorgen dat mensen ook in staat zijn om iets anders te gaan doen. Er zijn volop uitdagingen en kansen. Ook de locatie waar mensen zullen werken gaat veranderen. Om deze problemen te minimaliseren zullen we gaan hier kijken naar opties die we 'het nieuwe werken' noemen: mogelijkheden om op satellietlocaties of vanaf thuis te werken.

Bij IS komt er nog een onderzoek naar wat daar precies onder outsourcing valt. Daarbij wordt gekeken naar welke systemen er over enige tijd komen te vervallen en of het noodzakelijk en mogelijk is om deze systemen, en de mensen die daar bij horen, bij een externe partij in onderhoud te geven. Dit zal alleen het geval zijn als we verwachten dat de huidige medewerkers te zinnertijd boventallig worden. Met daarbij de kanttekening dat die mensen na verloop van tijd bij die externe partij weer een andere werkring vinden. Dat is dus in feite dezelfde constructie als bij I&O.

Daarnaast wordt gekeken in hoeverre je testen en programmeren zou moeten uitbesteden. Hoeveel toegevoegde waarde levert dit op? Bij omgevingen waarin je heel specifieke kennis nodig hebt of waarbij je heel dicht bij de business moet zitten, is het lastiger om te outsourcen. Deze afwegingen moeten nog worden gemaakt en de omvang daarvan is nog niet helder.

Bij de afstemming met onze klanten, de business, gaat de Chief Operating Officer (COO) een belangrijke rol spelen. Voor FBN is dit model minder nieuw dan voor ABN AMRO. Wij kennen op dit moment immers de Business Operating Officer (BOO). De COO is daar een vertaling van, met dit verschil dat de BOO aan de businesskant zit terwijl



Wat er ook gebeurt in de toekomst: we kunnen vol trots terugkijken op wat we hebben gepresteerd.

de COO hiërarchisch onder TOPS valt. In het nieuwe model is TOPS dus wat krachtiger dan in het FBN-model.

Maar ook hier geldt dat het voor de mensen op de vloer weinig uitmaakt. Want je werkt aan Calypso of aan T24 of een ander systeem. Dat doe je morgen op dezelfde manier als vandaag. Uiteraard is het wel zo dat allerlei processen en procedures gezamenlijk met de nieuwe ABN AMRO-collega's opgezet zullen worden. Ook zullen verantwoordelijkheden gaan wijzigen. De verdere uitwerking hiervan zal in de nieuw te starten fase van het integratietraject plaatsvinden.

Er is de nodige discussie over de systemen waar de nieuwe bank voor gekozen heeft. Maar toch is goed dat deze keuzes zijn gemaakt, want nu is het in ieder geval helder en kunnen we verder. Anders blijf je met elkaar discussiëren. Maar wat je wel ziet is dat wij de afgelopen periode zo'n beetje alles hebben vernieuwd wat er maar te vernieuwen valt. Denk aan Calypso, Smartstream, Finarch, FRS, IBAS, Magnitude, Insider. Of T24, wat een core banking-systeem is. Kijk naar de uitrol van Solon, waar we een wereldrecord hebben neergezet: voor het eind van dit jaar hebben we 90% van de werkplekken vernieuwd. Of kijk naar de manier waarop we een nieuwe organisatie hebben neergezet, met alle pro-

cessen en procedures die daar omheen zitten: het Basic-programma.

Als FBN hebben wij noodgedwongen, vanwege de separatie, het afgelopen jaar in feite – op zijn minst voor wat betreft IT – een nieuwe bank neergezet. Het zou zonde zijn als we daar in de toekomst op geen enkele manier van kunnen profiteren. Dat zal niet vandaag kunnen, want we gaan eerst draaien en dan verfraaien, maar er komt een moment waarop we nuttig gebruik kunnen maken van de nieuwe organisatie en omgeving die we hebben neergezet.

Wat er ook gebeurt in de toekomst: we kunnen vol trots terugkijken op wat we hebben gepresteerd. Dat blijft een unieke ervaring. We mogen gelukkig zijn dat we dit allemaal hebben meegeemaakt. Ik heb het al eerder gezegd: ik zou het niet hebben willen missen, maar ik zou het ook niet over willen doen.

Het belangrijkste is om vooruit te blijven kijken. Als je kijkt naar de werkgelegenheid in het algemeen en naar het banenverlies in de rest van de organisatie, dan mogen wij ons gelukkig prijzen gezien de hoeveelheid werk die er op ons afkomt. De komende jaren zullen we het alweer verschrikkelijk druk krijgen. Met alweer de mogelijkheid om mee te werken aan de creatie van een nieuwe bank. Met alweer de mogelijkheid om te tonen waar we goed in zijn: het neerzetten en beheren van uitstekende IT-oplossingen.

Dit is de afsluiting van een bijzonder jaar. Ik wil iedereen heel intens bedanken voor de vele inspanningen en de spannende, mooie en leuke momenten van het afgelopen jaar. En ook wil ik iedereen feliciteren met de resultaten die we met elkaar hebben mogen neerzetten. Bedenk dat de samenwerking en de teamgeest voor een belangrijk deel het succes van het afgelopen jaar hebben bepaald. En die samenwerking en die teamgeest zullen ook in de toekomst een belangrijk deel van het succes van de nieuwe bank bepalen.

Laten we onze zegeningen tellen en naar voren blijven kijken: tenslotte is de toekomst altijd makkelijker te veranderen dan het verleden!"

Nico Spilt

IT Solutions & Services: fase 2

Medio november zijn er bijeenkomsten geweest waar we jullie de plannen van de nieuwe bank, TOPS en IT Solutions & Services hebben gepresenteerd.

De dubbele boodschap, aan de ene kant het bouwen aan een nieuwe bank en aan de andere kant het in de toekomst afscheid moeten nemen van veel collega's, leidde tot gemengde gevoelens en reacties. Dat begrijpen we volledig. We willen hierbij dan ook opnieuw aangeven dat we ons maximaal zullen inzetten om negatieve gevolgen voor medewerkers zoveel mogelijk te beperken. Daarnaast zijn we ervan overtuigd dat we bouwen aan een sterke IT-functie die de uitdagingen die voor ons liggen aan kan.

Inmiddels zijn we aan de slag gegaan om fase 2 te organiseren en op te starten. Fase 2 bestaat uit drie belangrijke onderwerpen:

- Organisatie: het integreren en verder inrichten van de nieuwe organisatie.
- Delivery: het verdere ontwerp en de uitvoering van de projecten voor businessintegratie.
- Sourcing: de verdere uitwerking en implementatie van het nieuwe sourcingmodel.

Organisatie

Voor fase 2 is een programmastructuur opgezet waarbij de (beoogd) benoemde MT-leden van IT Solutions & Services als sponsor optreden voor de inrichting van hun eigen toekomstige organisatieonderdeel.

De centrale coördinatie zal onder leiding staan van Menno van Dassen. De individuele teams staan onder leiding van:

- IT Solutions NL: Hans Pothuizen
- IT Solutions International: Eelko van Leeuwen
- IT Services: Joyce de Jong

- CIO Office: Erik Jochemsen
- Information Security Office: Wim Lagendijk en Martijn Dekker

Delivery

Voor het managen van alle projecten uit hoofde van onze business-as-usual, separatie, integratie en binnenkort ook Remedy hebben we de volgende structuur opgezet:

- IT Delivery Board. Dit is het hoogste orgaan binnen de bank voor de overall delivery van IT. Deze board bestaat uit alle leden van het MT IT Solutions & Services, de COO's en een vertegenwoordiging vanuit Business Services en TOPS Business Management.
- IT Solutions NL Delivery Committee en IT Solutions International Delivery Committee. Hier vindt besturing plaats van de programma's met vertegenwoordiging van de programmamanagers en de domeinhoofden van zowel FBN als ABN AMRO.

Deze drie besluitvormingsorganen zullen worden ondersteund door het Delivery Support Office. Het DSO zal onder andere agenda's voorbereiden, (geconsolideerde) voortgang rapporteren, zich focussen op afhankelijkheden en risicomanagement. Het DSO zal worden geleid door Patrick Huis in 't Veld.

Sourcing

De volgende stap in het traject van Sourcing is het in kaart brengen van de exacte scope en verdere uitwerking van het model. De overall verantwoordelijkheid voor Sourcing ligt binnen het MT bij Harm Broers.

Echter, in de fase tot eind januari 2010 zal er een leidende rol liggen bij ieder organisatieonderdeel. De individuele teams per onderdeel staan onder leiding van:

- IT Solutions NL: Rick Nolting
- IT Solutions International: Ajay Krishnan
- IT Services ABN AMRO: Vincent Verhaar en Lars Ruitenbeek
- IT Services FBN: Els den Hollander
- Vendor Management: Bertil Sletvold en Mark Hakkenberg

Business Management

Claartje van der Vaart zal als Business Manager optreden voor het MT en de coördinatie op zich nemen van alle zaken die de individuele organisatieonderdelen overstijgen.

Voor de duidelijkheid geven we hierbij aan dat alle bovengenoemde rollen projectrollen zijn. Wij wensen allen hier genoemd maar ook iedereen in de organisatie – in projecten en in business-as-usual – veel succes de komende tijd. We zullen jullie regelmatig op de hoogte houden van de voortgang en verdere ontwikkelingen.

MT IT Solutions & Services: Frans Woelders, Kees Bakker, Harm Broers, Gertjan van der Leer, Corné Mulders, Gerard Vries

Kijk voor meer informatie op de site [Blikvooruit](#). Deze is onder andere te bereiken via [FortisNet IST](#)

Managementteam IST

door Martin de Borst, secretaris MT IST

Managementteam IST
26 oktober 2009

Compliance-aspecten outsourcing

Aan de hand van een presentatie gaf Piet Beentjes een toelichting op de uitkomsten van een eerder dit jaar door Compliance uitgevoerd onderzoek rond uitbestedingen. Onlangs is de update van het FBN-uitbestedingsbeleid van kracht geworden. Het is gewenst een en ander uit te werken in een procedure, waarbij onder meer aandacht wordt gegeven aan de verschillende rollen, verantwoordelijkheden en de opbouw en vastlegging van het dossier. Bekeken zal worden in hoeverre de contractendatabase van CPO hierbij een rol kan spelen.

Tijdschrijven en piketdiensten

Aan de hand van een presentatie gaf Riet van der Vliet een toelichting op aanleiding, doel en aanpak. De door HR voorgestelde acties worden goedgekeurd. De divisie managers zullen de acties in gang zetten voor hun aandachtsgebied.

Basic

Aan de hand van een presentatie gaf Hans Damen een toelichting op het proces Program Management. Benaadrukt wordt dat het hier geen IST-specifiek onderwerp betreft; verdere uitwerking zal plaatsvinden in samenwerking met Organisation. Ook hier is de boodschap: *keep it simple*, maak zoveel mogelijk gebruik van wat er al is (werkwijzen, templates en best practices).

Ronald Koster gaf een toelichting op het Process Dashboard. Het wordt van groot belang geacht dat het operationele beheer van de inhoud van dit dashboard goed belegd is in de lijnorganisatie. Besloten wordt de verdere uitbouw van het dashboard te temporiseren en ervaring op te doen met wat we nu hebben.

Calypso

Paul van der Putten meldt dat voor GMK de eerste oplevering van Calypso live is. Hij complimenteert met name I&O voor de uitzonderlijke prestatie die geleverd is. (Zie ook het artikel op pagina 22.)

Overige onderwerpen

Het ziekteverzuim is over september is 3%, een stijging ten opzichte van augustus, maar nog wel onder het gemiddelde van de bank.

Na een eerste poging gaat de nieuwe telefoongids FBN per 1 november live. HR geeft aan dat de organisatiegegevens nog niet altijd correct zijn.

FBN' gestart onder leiding van Joyce de Jong.

Competence Center-aanpak

Aan de hand van een presentatie gaf Paul van der Putten een toelichting op de competence center-aanpak voor zijn aandachtsgebied. De insteek van dit verhaal is IST-breed; het expliciet en gemeenschappelijk maken van doelstellingen, kenmerken en voordelen van competence centers is noodzakelijk. In de MT-bijeenkomst van 7 december zal een gemeenschappelijk verhaal worden gepresenteerd, voorbereid door Paul van der Putten, Marian Huisman, Geert Hids en Peter Aarse.

Managementteam IST
23 november 2009

Managementteam IST
16 november 2009

BCM-plan IST

Aan de hand van een presentatie gaf John Forcelledo een toelichting op het proces Business Continuity Management voor IST en de activiteiten in 2010. De voorgestelde acties in het kader van het BCM-plan 2010 werden goedgekeurd.

Budget 2010

Rob van Diest lichtte het actuele budgetoverzicht toe. Het FTE-budget is in een aantal gevallen lager dan de cijfers uit het projectplan. Dit dient expliciet gecommuniceerd te worden naar de business. Zorg wordt uitgesproken over de mogelijkheid van realisatie van de gebudgetteerde activiteiten.

Orion

Orion loopt zoals gepland. Het wachten is op besluitvorming rond de transitieplannen voor een verdere uitbreiding van de scope. Naast de ABN AMRO-streams rond outsourcing is er een vierde stroom 'Early outsourcing I&O

CRSA

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van de Vijver een toelichting op resultaten van de CRSA-activiteiten in 2009.

HR- beoordelingsronde

Aan de hand van een presentatie gaf Lobke Pardoel een toelichting op de beoordelings- en salarisronde 2009. Het kader voor de beoordeling en promoties is gelijk aan dat van vorige jaren. Afbouw arbeidsmarkttoeslag dient doorgezet te worden. Besloten wordt als uitgangspunt te hanteren dat de targetsetting tegelijkertijd met de beoordeling plaats vindt.

Roadshow Projectmanagement

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op het voorstel voor de roadshow. Doelstelling is te benadrukken wat beter kan en het toelichten van enkele toegepaste optimalisaties op grond van de terugkoppelingen. Het MT keurt de organisatie van de roadshow en het programma

goed en geeft commitment voor de deelname.

Early Outsourcing I&O (v/h Pluto)

Aan de hand van een presentatie gaf Joyce de Jong een toelichting. Uitgangspunt is binnen de context van outsourcing zoveel mogelijk mensen van werk naar werk te begeleiden. De verwachting is dat ook voor IS dergelijke trajecten worden ingezet.

Performance Management

Rob van Diest gaf aan de hand van een presentatie een toelichting. De eerste financiële projectrapportages zijn beschikbaar, volgende bijeenkomst te behandelen in het MT. Volgende stap is terugkoppeling naar de projectleiders.

Business case IT/OPS transitieplan

Aan de hand van een presentatie gaf Rolf Rovers een toelichting. Cijfers per systeem zijn beschikbaar en worden toegezonden aan de betrokken IS-manager.

Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

door Martin de Borst, secretaris AC FBN

Automatiseringscommissie
20 oktober 2009

IS&BC

Aan de hand van een presentatie gaven Robert Jongkind en Wim Lagendijk een overzicht van de ontwikkelingen rond de Implementation Board IS&BC.

Authentication e-Commerce applications

Aan de hand van een presentatie gaf Wim Lagendijk een toelichting. De voorgestelde oplossing is een marktstandaard en 'good practice'. Uitwerking gaat plaatsvinden als generieke oplossing, te starten met Voyager en ForPro. Er is geen infrastructurele impact. Aandacht wordt gevraagd voor de logistieke implicaties van een fysiek token in relatie tot de buitenlandse klanten.

Budget/Rebilling 2010

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op de budget- en rebillingcijfers 2010 zoals deze in de eerste ronde tot stand zijn gekomen. Uitgangspunt voor BaU is, net als dit jaar, het minimum noodzakelijke om de omgevingen in de lucht te houden, inclusief mandatory-activiteiten.

Rekening is gehouden met activiteiten die voortkomen uit de dit jaar in het kader van de separatie nog op te leveren systemen. Er is geen rekening gehouden met BaU Change, met uitzondering van meerjarige programma's die al op RvB-niveau goedgekeurd zijn. Ruwweg is, gezien vanuit de beschikbare capaciteit, de vraag gemiddeld 25% te hoog. De AC-leden is gevraagd dit nog eens kritisch te bezien.

Enkele andere onderwerpen

Marcel Prins gaf een toelichting op de ontwikkelingen binnen MB. Een onderzoek vindt plaats naar de mogelijkheden en consequenties van een bredere inzet van de IST-tooling, onder andere rond incidentmanagement, waarbij expliciet aandacht wordt gegeven aan de inzetbaarheid op kleinere schaal en de daaraan verbonden kosten. De andere AC-leden zijn uitgenodigd aan te haken bij dit initiatief.

In de nieuwe organisatie komt functioneel beheer te liggen bij IT S&S, in de FBN-situatie is dat de business. De AC-leden is gevraagd een opgave te doen van het aantal FTE's in de business die dit soort activiteiten nu uitvoeren, ten einde een beeld te krijgen van de impact op de nieuwe IT-organisatie.

Automatiseringscommissie
1 december 2009

Budget 2010

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een update van de ontwikkelingen rond het budget en rebilling 2010.

IT Outsourcing

Aan de hand van een presentatie gaf Els den Hollander een toelichting op het onderwerp Early Outsourcing I&O.

Scope is in principe heel I&O. Naast het minimaliseren van de sociale consequenties van de integratie is de borging van de continuïteit de doelstelling van het project. Vanuit de AC wordt aangegeven dat het goed is dit laatste aspect ook expliciet te benoemen bij de doelstellingen. Onderkend wordt dat de kosten in de achterblijvende organisatie door de outsourcing wel kunnen stijgen. Onderkend wordt dat een aantal van de genoemde condities op gespannen voet staan met de huidige ervaringen rond uitbesteding bij ABN AMRO. Aangezien de lopende acties gebonden zijn aan de tijdslijnen van de

Technische Integratie Retail: volle kracht vooruit

Op 1 april van dit jaar is de Technische Integratie Retail gestart. Hieronder vertellen programma-managers Louis Smulders (Fortis Bank Nederland) en Jan Robat (ABN AMRO) over de achtergrond en de voortgang van dit complexe integratieproject.



Louis Smulders en Jan Robat

Wat is TIR?

Louis: "TIR staat voor Technische Integratie Retail. Het woord 'technisch' dekt de lading niet helemaal. Het stamt uit de periode dat ons gevraagd werd of het technisch mogelijk was snel te integreren. Toen hebben wij gezegd: onder die en die condities kan dat." Jan: "Omdat snelheid cruciaal was, hebben we alle partijen in één organisatie samengebracht: Business, Operations, IS en I&O. Eén programma dat alle projecten rechtstreeks aanstuurt en waarin alle partijen samenwerken. Dat is vooral gedaan om communicatielijnen kort te houden en snel besluiten te kunnen nemen. En dat heeft tot nu toe gewerkt."

Vanwaar die snelheid?

Louis: "FBN moet vóór eind 2010 separeren van Fortis Bank België. Dat betekent ook dat we het Online Banking systeem en Chorus, het systeem voor securities, niet meer kunnen gebruiken. Het vervangen van die systemen is niet triviaal. Die stamp je niet zomaar uit de grond. Stel dat het zou lukken vóór eind 2010. Dan zouden we daarna moeten gaan integreren. Denk eens in wat je je klanten daarmee aandoet. Ze hebben nu een systeem, gaan over naar een ander systeem, daarna gaan we integreren en dan gaan ze nog een keer over naar een ander systeem. En

het is weggegooid geld. Allemaal redenen om te zeggen: kan dat niet anders, kunnen we niet separeren door te integreren?"

Jan: "Dat is de belangrijke kreet: separeren door te integreren. FBN separeert op deze twee fronten van Fortis Bank België door te integreren met ABN AMRO. We hebben dat onderzocht en het kán, onder een aantal voorwaarden. De klanten worden dus vóór eind 2010 gemigreerd. Een belangrijk uitgangspunt van de migratie is dat klanten in één keer met al hun relaties en producten overgaan."

Ligt het programma op koers?

Louis: "Het gaat hartstikke goed. Onze planning staat." Jan: "Vanwege de iets latere planning van de legal merger hebben we de pilot wel wat op moeten schuiven. Hierdoor start de daadwerkelijke migratie op 1 augustus in plaats van 1 juni, maar de belangrijke datum voor de separatie blijft staan."

Louis: "We zijn nu begonnen met testen. Een echte challenge omdat er héél veel zaken tegelijk plaats zullen vinden. Behalve het testen van de programmatuur en uitgebreide dress rehearsals testen we ook de draai-boeken, de runbooks. Op dit moment

worden al die runbooks samen-gevoegd."

Wordt dat een dik boek?

Jan: "Dat kun je wel zeggen! Er wordt gewerkt binnen 26 domeinen en daarnaast hebben we een aantal centrale clubs. Al die runbooks, 30 in totaal, worden in elkaar geschoven. Het geïntegreerde runbook kent drie soorten 'entries'. Ten eerste mijlpalen, dat zijn er ongeveer 100. Ten tweede activiteiten die we uitvoeren, dat zijn er meer dan 1500. Tenslotte taken waaruit activiteiten bestaan, dat aantal is gigantisch. En dit is het 'happy scenario' waarin alles goed gaat. Als er ergens tijdens de uitvoering sprake is van een 'no go', dan komen we in het 'unhappy scenario' terecht. Ook hiervoor worden runbooks gemaakt waarin is beschreven wat er in een dergelijke situatie moet gebeuren om zo snel mogelijk terug te kunnen keren naar het 'happy scenario'.

Louis: "En ook de business heeft een runbook. De business moet bijvoorbeeld op het juiste moment brieven versturen naar de klanten die migreren. Het is dus belangrijk dat we onze runbooks op elkaar afstemmen en op de juiste momenten onderling contact hebben."

Wat speelt er nog meer op dit moment?

Jan: "Deze week bereiken we een belangrijke mijlpaal. We 'bevriezen' de conversieregels. In deze regels ligt vast hoe we klanten en producten overzetten van FBN naar de target omgeving. Uiteraard is hierbij het uitgangspunt dat de klanten hier geen nadelige gevolgen van ondervinden. Die conversieregels zijn voor 99,9% klaar. We ronden de lopende discussies af en dan bouwen we de programmatuur waarmee we de conversie uitvoeren. Tijdens het testen van deze programmatuur kan er nog van alles bovenkomen en dat lossen we op. Omdat de regels bevroren zijn, kunnen er nu geen nieuwe wensen meer worden ingebracht. Als een finale check wordt er een review en sign off proces uitgevoerd, waarbij de business en andere stakeholders zijn betrokken."

Dat betekent geen productontwikkeling meer aan FBN-zijde... Wat vindt de business daarvan?

Louis: "Dat is niet leuk. Immers, we hebben als FBN tevreden klanten en we maken winst met de producten en diensten die we hebben ontwikkeld. De oplossing die we aanbieden - vergelijkbare producten en diensten - is niet altijd even mooi als de oorspronkelijke oplossing, ondanks ons uitgangspunt dat de klant er niet op achteruit moet gaan. Maar het doel van TIR is niet dat het nog wat mooier wordt, wat de business begrijpelijkerwijs wil. Nee, het moet eind 2010 af zijn."

Jan: "Het moet goed genoeg zijn, maar het hoeft nog niet beter te zijn. De extra spin off naar de klanten toe kan na de migratie pas echt ontstaan. Daar doelt Paulus de Wilt op als hij zegt: we zitten in de bocht. Wij zijn vrees ik een scherpe bocht, maar we moeten met z'n allen anticiperen op het rechte eind. Dus we moeten uit de bocht komen op de meest gunstige positie en met de juiste snelheid om op het lange eind te winnen."

Is er nog iets wat jullie willen toevoegen aan wat al gezegd is?

Jan: "We hebben er enorm veel plezier in te werken met een groep geweldige en gedreven mensen. Het is een uitdaging, makkelijk is het niet. Maar wij zijn ervan overtuigd dat het gaat lukken."

Louis: "Go for it!"

Joost Bruins

Met toestemming van de redactie overgenomen uit Nexus, november 2009. Nexus is het ABN AMRO-magazine voor medewerkers van Information Services, Infrastructure & Operations en Vendor Management.

Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

Vervolg van pagina 5

lopende contracten ABN AMRO zal het niet mogelijk zijn direct het target model sourcing 2012 te bereiken, dat zal stapsgewijs gerealiseerd moeten worden. Waar mogelijk worden de constatering uit het Safari-traject als 'short term wins' meegenomen bij de verlengingen in 2010.

Vanuit de AC wordt aandacht gevraagd voor de consequenties van de grote change-intensiteit i.v.m. de integratie, alsmede de motivatie van de medewerkers. Op de vraag of Compliance verwacht dat er significante wijzigingen te verwachten zijn door het gecombineerde uitbestedingsbeleid, wordt aangegeven dat het nog te vroeg is om dit vast te stellen; daarnaast is het FBN-beleid onlangs bevestigd. Op advies van Compliance blijft voor de voorliggende uitbe-

steding het actuele FBN-beleid van toepassing. De AC begrijpt dat er, gegeven de gewenste borging van de continuïteit en de mitigatie van de toekomstige boventalligheid van de medewerkers, gekeken wordt naar de mogelijkheden van uitbesteding. Tegelijkertijd wordt er grote zorg uitgesproken over de cost impact van de uitbesteding voor de business van FBN. Zolang de juridische integratie nog geen feit is blijft expliciete en tijdige betrokkenheid van de AC bij de verdere voortgang, onderhandelingen en besluitvorming vereist.

IS&BC

Backlog Disaster Recovery Testing. Aan de hand van een presentatie gaf Wim Lagendijk een toelichting op de status bij de projecten en de BaU. Vast-

gesteld wordt dat er ondanks de vele separatie-activiteiten geen sprake is van een teruggang.

Information Security plan 2010. Aan de hand van een presentatie gaf Wim Lagendijk een toelichting op de as-is situatie en het plan voor 2010. De noodzaak van de aanpak van de issues wordt bevestigd door de AC. Benadrukt wordt dat de focus van de activiteiten, gezien de komende integratie, met name gericht moet zijn op de high risk-aspecten, mede bezien in relatie tot de resterende levensduur. Het belang van de awareness campaign voor medewerkers in relatie tot de komende integratie wordt benadrukt.

De mazen van het net worden steeds kleiner

De strijd tegen skimming

Geldautomaten hebben altijd een grote aantrekkingskracht gehad op criminelen. Pogingen om die dingen letterlijk te kraken zijn altijd zeldzaam geweest, hoewel er af en toe weleens geëxperimenteerd is met zwaar materieel zoals shovels. Meer succes hebben de heren tot nog toe met het zogeheten 'skimmen'. Dat is het aftappen van de pincode en het rekeningnummer van nietsvermoedende klanten, waarna men met een nagemaakte pasje hun rekeningen kan leegplunderen.



Het plaatsen van een door een skimmer nagemaakte paslezer. Met behulp van nieuwe beveiligingsapparatuur is dit vrijwel onmogelijk geworden.

Voor dat aftappen wordt gewerkt met een apparaatje dat op de geldautomaat worden geplakt. In dat apparaatje zit elektronica die de gegevens van de magneetstrip afleest. Ook is er een klein cameraatje om te kunnen zien welke pincode de klant intoetst. Deze apparatuur ziet er zo onopvallend uit,

dat de gemiddelde klant niets in de gaten heeft. De skimmers zitten op enige afstand in een auto te wachten tot er genoeg klanten zijn geweest.

De schade die skimmers veroorzaken is groot. Wereldwijd wordt de schade geschat op een miljard euro per jaar,

waarvan de helft in Europa. In Nederland bedroeg de schade vorig jaar ruim 30 miljoen euro. Dit is de schade die de gezamenlijke banken hebben vergoed aan klanten die het slachtoffer van skimmers zijn geworden. Behalve deze financiële schade levert dit voor de banken ook imagoschade op. Genoeg redenen dus om dit probleem serieus aan te pakken.



Een nagemaakte paslezer, helemaal rechts een originele. De nagemaakte ziet er wat smoezelig uit door het poeder dat is gebruikt voor het opsporen van vingerafdrukken.



Bij Fortis Bank Nederland gebeurt dat door een team dat bestaat uit collega's van Retail Banking en IST. Zij waren graag bereid om iets te vertellen over hun strijd tegen de skimmers, zonder al te veel technische geheimen prijs te geven.

In 2005 werden de eerste maatregelen genomen om het skimmers moeilijk te maken. Op de paslezers werden voorzetmondjes gemonteerd: pianovormige uitsteeksels die moesten verhinderen dat hier nog een extra paslezer overheen werd geplaatst. Dat ging een tijd goed, totdat de criminelen ook hier weer iets op hadden gevonden. Inmiddels had men bij ABN AMRO een geavanceerde Anti Skimming Device (ASD) ontwikkeld, getest door TNO. Deze ASD is ook door Fortis Bank geadopteerd.

Het apparaatje heeft verschillende functies in zich. Zo zit er een stoorzendertje in dat moet voorkomen dat de magneetstrip kan worden afgelezen door illegale apparatuur. Ook meet het apparaatje de hoeveelheid licht die op de

geldautomaat valt. Als iemand aan het knoeien slaat, dan wordt dat door de apparatuur geconstateerd. De geldautomaat gaat uit dienst en er gaat een signaal naar de alarmcentrale. De alarmcentrale (het GEA-team in Woerden) zorgt ervoor dat iemand poolshoogte gaat nemen. Als alles in orde is kan de geldautomaat weer in bedrijf worden genomen.

Het inregelen van deze gevoelige apparatuur blijkt niet eenvoudig te zijn. Zo is er weleens een alarmmelding geweest nadat een vriend stelletje het zich gemakkelijk had gemaakt op een geldautomaat. De ASD vond dat het te lang donker bleef en ging protesteren... De strijd tegen het skimmen blijft daardoor lastig. Aan de ene kant wil je het als bank de klanten zo makkelijk mogelijk maken om geld op te nemen, aan de andere kant wil je de deur voor criminelen potdicht houden.

In Nederland hebben de banken samen ongeveer 7000 geldautomaten. Daarnaast zijn er zo'n 150.000 betaalterminals in winkels en benzinestations. Die

oefenen ook aantrekkingskracht uit op skimmers, dus ook hier besteden banken aandacht aan. De banken hebben overigens afgesproken dat ze elkaar niet beconcurreren op veiligheid en beveiliging, dus er wordt samengewerkt en er wordt informatie uitgewisseld. Een zwak punt is nog steeds de magneetstrip: die is betrekkelijk makkelijk te kraken, in tegenstelling tot de chip die tegenwoordig ook op de passen zit. De magneetstrip kan echter niet verdwijnen zolang de chip nog geen gemeengoed is in alle landen.

Tot nog toe is de nieuwe ASD een succes. Sinds de introductie in april 2009 zijn er nog maar een stuk of vier skimming-aanvallen geweest, met een gemiddelde buit van 1000 euro per maand. Voorheen waren er maanden waarin Fortis Bank 100.000 euro schade moest vergoeden. De mazen van het net worden steeds kleiner, maar het blijft een wedstrijd.

Nico Spilt

Zie ook www.nicospilt.com/skimmen



Een deel van de Anti Skimming Squad en enkele leden van het GEA-team: Peter Bouman, Ed Daniels, Helene Moens, Fred Hogerheijde, Bert Morsink, Carlo Steendam, Ely Schouten, Rob Beuk en Marieke Hordijk.



Crisisbeheersing, een verantwoordelijkheid van ons allemaal

Een crisis komt altijd onverwachts. Je kunt het niet voorkomen, maar je er wel op voorbereiden. Hoewel dit misschien dooddoeners zijn, kloppen ze in de kern wel.

De business verwacht van IST dat ze altijd kan rekenen op de beschikbaarheid van IT-diensten ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering. Om dit te kunnen waarmaken houden we bijvoorbeeld bij projecten vroegtijdig rekening met eisen op het gebied van beschikbaarheid. Om de juiste continuïteitsmaatregelen te kunnen bepalen is het belangrijk dat de business aangeeft wat de maximale tijd is dat zij hun bedrijfsvoering door onverwachte gebeurtenissen niet kan voortzetten, zonder hieraan ten onder te gaan.

Dit gegeven wordt ook wel de Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD) genoemd. De hersteltijden die de IT-orga-

nisatie nodig heeft zijn een substantieel onderdeel van de MTPD. Hierbij hebben we het dan over de Recovery Time Objective (RTO), die uiteraard moet vallen binnen de gestelde MTPD-norm. Op basis van de RTO wordt een Disaster Recovery Plan (DRP) opgesteld.

Scenario-denken

Hoewel elke situatie anders is, zijn er wel standaardscenario's te bedenken waar je je op kunt voorbereiden. Je bent dan in staat om vroegtijdig te anticiperen op wat er gaat komen en op wat er moet gebeuren. Weten wat je wanneer moet doen, hoe en met wie en met welk doel. Welke

informatie heb je wanneer van wie nodig, en welke informatie hebben anderen van jou nodig. Op deze wijze blijf je in control en ben je in staat om de crisis te beheersen.

Crisissituatie

Maar hoe goed je jezelf ook voorbereidt, het zal een crisis niet kunnen voorkomen. Al is het maar omdat je niet alles zelf in de hand hebt. Het weer, een lekken-de tankwagen voor de deur, maatschappelijke onrust, allemaal zaken waar je niet altijd zelf iets aan kunt doen. Om die onverwachte crisis

toch het hoofd te kunnen bieden is er een vangnet waar je als organisatie je nog op kunt voorbereiden. Dat is crisisbeheersing.

Een crisissituatie is totaal anders dan de dagelijkse situatie. Er spelen hele andere factoren een rol. Mensen reageren en doen ineens anders, zekerheid en rust maken abrupt plaats voor onzekerheid en onrust. Chaos, hysterie en paniek dreigen. Vanwege de onzekerheid grijpen mensen automatisch terug op hun basisgedragingen waarin ze geloof en vertrouwen hebben en waaraan ze houvast vinden.

Doel van het trainen en oefenen in crisisbeheersing is zorgen dat de methodiek van crisisbeheersing een basisgedrag wordt waar men binnen de organisatie automatisch op terugvalt. Onderzoek heeft uitgewezen dat niet goed voorbereide organisaties een grotere kans lopen ten onder te gaan aan een crisis, doordat ze niet in staat zal zijn om het hoofd boven water te houden en te komen tot juiste besluitvorming, terwijl organisaties die wel goed zijn voorbereid een grote kans hebben om juist sterker uit de crisis te komen.

Gaat het werken?

Voorbereiden begint met het bewust worden van de mogelijke risico's en het maken van plannen. Om vertrouwen te krijgen in de plannen is het van groot



belang om deze ook te testen. Om deze reden vinden er jaarlijks trainingen, testen en oefeningen plaats op het gebied van ontruimen, BHV, Disaster Recovery Plan en crisisbeheersing.

De afgelopen jaren is veel gedaan aan het trainen van de specifieke teams. Hierbij is veel aandacht gegaan naar methodiek en eigen specifieke taken. Dit jaar vond het er voor het eerst een grote oefening plaats onder de naam "Bankdrukken" (zie kader).

Uniek voor deze oefening was het feit dat er meer teams tegelijkertijd hebben deel-

genomen. Op basis van een zo'n realistisch mogelijke benadering van een crisissituatie is gekeken naar de uitvoering van opschaling, escalatie, communicatie en samenwerking tussen de teams. Het doel was om te beoordelen of hetgeen is getraind, onder druk ook gaat werken.

De oefening is met alle betrokken partijen en na afloop geëvalueerd. De algemene conclusie was dat het een geslaagde oefening was met veel leerpunten als resultaat. De IST-crisisorganisatie heeft aangetoond in staat te zijn om een crisissituatie gecoördineerd aan te pakken

conform de binnen Fortis Bank NL opgestelde normen op het gebied van crisisbeheersing.

Er zal een awareness-programma opgestart worden met als thema 'Crisisbeheersing, een verantwoordelijkheid van ons allemaal', met als doel iedereen bewust te maken van wat je wel en wat je niet moet doen in geval van een crisis. Een tweede doel is het werven van extra BHV-leden.

John Forcelledo

Crisisbeheersing op verschillende niveaus binnen FBN

Operationeel (code amber)

Binnen de IST-crisisorganisatie zijn er meerdere Incident Respons Teams. Dit zijn operationele teams, met als doel het zo snel mogelijk herstellen van het incident, of het wegnemen van de dreiging op een incident:

Major Incident Response Team (MIRT). Dit team wordt geactiveerd door de Manager on Duty (MoD) in geval van een IT-gerelateerd incident, wanneer het standaard incident-managementproces niet toereikend is. Bijvoorbeeld in geval er risico op schade is voor de business en er geen directe oplossing voorhanden is.

Information Security Incident Response Team (ISIRT). Het ISIRT kent een vaste

samenstelling en houdt zich onder andere bezig met het analyseren van IT security-meldingen, zoals security issues met operating systemen en cybercrime. Elk lid van het ISIRT kan besluiten om het ISIRT te activeren. Het ISIRT werkt afhankelijk van de casus samen met Investigations, externe specialisten op het gebied van IT forensics, andere banken en de overheid (GOVCERT).

Facilities Incident Response Team (FIRT). Het FIRT is er voor het herstel van incidenten met het gebouw of de faciliteiten als elektriciteit en watervoorziening, luchtbehandelingsystemen en dergelijke. Ook is het FIRT verantwoordelijk voor het coördineren van de inzet van BHV om de veiligheid van de bewoners van het gebouw te kunnen borgen. In geval van inzet van overheidsdiensten als politie, brandweer en ambulance, is het FIRT het operationele aanspreekpunt namens de crisisorganisatie.

Tactisch (code red)

Op het moment dat een Incident Respons Team wordt geactiveerd, wordt de voorzitter van het CT IST telefonisch op de hoogte gebracht van de situatie. Het is ter beoordeling van hem om zijn team te activeren. Hij zal dit altijd doen in geval er sprake is van (mogelijke) slachtoffers. Andere redenen zijn:

- reputatie van de bank staat onder druk
- meerdere businesses zijn geraakt
- oplosrichting vraagt om besluitvorming op tactisch nivo
- mogelijk sabotage of fraude door personeel
- extreme omstandigheden

Het CT IST geeft leiding aan de geactiveerde Incident Response Teams, door het nemen van besluiten en het uitzetten van activiteiten. Het draagt zorg voor communicatie naar de medewerkers en gebruikers, informeert de voorzitter van het Fortis Continuity Team (FCT).

Strategisch (code black)

Voor strategische besluitvorming is er het Fortis Continuity Team (FCT). Dit team heeft ten tijde van een crisis het mandaat van de Raad van Bestuur ten aanzien van deze specifieke situaties. Het FCT wordt geactiveerd door de voorzitter van het FCT in geval er meerdere Business Crisis Teams geactiveerd zijn en de situatie vraagt om coördinatie en strategische besluitvorming.



Terugblik op de crisisoefening “Bankdrukken”

Vrijdag 30 oktober vond er een grootscheepse FBN-crisisoefening plaats, waarbij IST op de locatie Woerden nauw betrokken was.

Het scenario

De dag voor de oefening ontvingen alle deelnemers een situatierapport waaruit naar voren kwam dat de publieke opinie zich langzaam maar zeker aan het keren was tegen onder andere Fortis Bank Nederland. Dit werd veroorzaakt door een aanhoudend gerucht dat minister Bos geen steun wilde bieden aan kleine Nederlandse banken die in problemen waren gekomen, in tegenstelling tot “zijn” ABN/FBN, die waarschijnlijk wederom miljarden steun nodig zou hebben. Ook geruchten over de hoge bonussen die ondanks alles uitgekeerd zouden worden, droegen bij tot het ontstaan van onvrede.

Vorige maand had een soortgelijk scenario in Amerika geleid tot een grootschalige cybercrime-aanval op de grote Amerikaanse banken, een scenario waarvan Nederlandse experts aangeven dat dit in Nederland niet zou kunnen optreden.

De oefening

Vrijdagochtend startte de oefening om 9 uur. Er was een journaaluitzending

waarin melding werd gedaan van problemen met het betalingsverkeer in Nederland. Vooral pinbetalingen waren niet mogelijk, wat voor chaotische toestanden zorgde bij pompstations. In Woerden werd om 9 uur het Information Security Respons Team (ISIRT) - onder leiding van Bert Heijnen - geactiveerd.

Een kwartier later werd ook het Crisis Team IST - onder leiding van Gertjan van der Leer - geactiveerd. IST kreeg te maken met onduidelijke netwerkverstoringsen, diverse meldingen vanuit de business dat systemen stil kwamen te staan

en een mededeling van de AIVD dat er mogelijk “verkeerde hardware” kon zijn geïnstalleerd op cruciale plekken.

Om 10 uur was er een explosie bij de noodstroomaggregaten van Polanerbaan 1. Direct werd besloten om dit gebouw te ontruimen en werd het Facilities Incident Respons Team (FIRT) – onder leiding van Pauline Wentholt - geactiveerd.

Op last van de brandweer ter plaatse werd besloten dat ook Polanerbaan 3 ontruimd moest worden. Toevalligervijs waren er twee mediateams, die op dat moment onderweg waren naar het Hofpoort-ziekenhuis voor het maken van een reportage over de Mexicaanse griep, die van de situatie gebruik maakten om live verslag te doen van de gebeurtenissen bij Fortis Bank in Woerden.



De Crisis Teams, de BHV en de bewaking hadden deze ochtend hun handen meer dan vol en konden opgelucht ademhalen toen om 11:45 de oefening tot een eind was gekomen. Bij deze oefening waren 103 mensen direct betrokken (56 deelnemers en 47 ondersteuners), verspreid over Amsterdam, Utrecht en Woerden.

Reacties

Erg goed en leuk is om te merken dat zoveel mensen zich betrokken voelen bij dit geheel, getuige het feit dat van

diverse kanten veel mails zijn binnengekomen met ervaringen en tips ter verbetering. Mocht je nog op- of aanmerkingen hebben die we volgens jou zouden moeten meenemen om het geheel nog beter te kunnen laten werken, dan wordt dat absoluut op prijs gesteld. Elke inzender wordt beloond met een DVD van deze oefening!

John Forcelledo



Tijdens de ontruimingsoefening glipten twee duistere figuren door een openstaande nooddeur naar binnen. Naderhand werden ze door de fotograaf betrapt bij hun auto, met een doos vertrouwelijke documenten in hun armen.

Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging lijkt een lastig definieerbaar begrip, maar als je de achterliggende reden en kent is het vrij eenvoudig te begrijpen.

Als FBN willen we zo veel mogelijk klanten hebben waarmee we zo veel mogelijk zaken kunnen doen.

Een (potentiële) klant zal zeker letten op de betrouwbaarheid van een bank. Denk maar aan de affaire met de DSB; zodra Lakeman iedereen opriep om zijn geld weg te halen bij de DSB was ook het aanstaande faillissement een feit. De reden "waarom" is niet meer van belang, het vertrouwen is geschaad.

Informatiebeveiliging (IB) is dan ook een van de pijlers die zich richt op dit vertrouwen; maar er zijn er uiteraard meer. Bij IB gaat het om de bescherming van onze "Information Assets": digitale en papieren informatie en hun verwerken-de systemen. Het doel is de risico's gerelateerd aan deze assets tot op een acceptabel niveau terug te brengen door het nemen van beveiligingsmaatregelen.

FBN Information Security Policy

As a financial services firm, information is critically important to FBN.

Financial services are knowledge- and information-intensive and reliable information is crucial to FBN's survival. The most important asset of FBN is trust and information must be protected continuously and appropriately against a wide range of threats.

Customers must be sure that FBN is trust worthy. FBN realizes this by assuring the confidentiality, integrity and availability of information through a structured information security approach.

Voordat je beveiligingsmaatregelen efficiënt en effectief kunt implementeren, is het verstandig om eerst afspraken te maken op FBN-niveau: welke maatregelen gaan we nemen en wie is daarvoor verantwoordelijk. Dit geheel is beschreven in de FISP: FBN Information Security Policy en is goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De FISP is mede gebaseerd op officiële regelgeving van DNB en de ISO-standaard. Het document kun je vinden op de website van IS&BC.

Risk Based

Een van de uitgangspunten die we altijd bezigen is: Risk Based. Je dient de risico's te kennen voordat je maatregelen kunt nemen. Hierbij is het van belang om te weten wat de consequenties zijn indien het risico optreedt. Dit wordt weer gegeven in de CIA-rating: C = Confidentiality, I = Integrity en A = Availability (zie kader op pagina 14). We focussen hier op de vertrouwelijkheid en de integriteit; beschikbaarheid is het aandachtsgebied van Business Continuity waarvoor specifiek beleid is ontwikkeld.



De informatie ligt op straat?

Deze uitspraak wordt vaak door leveranciers gebruikt om hun beveiligingsproduct aan te prijzen. Maar als je er serieus over nadenkt, geeft het wel een idee waar het om gaat. Zoals elke bank heeft ook FBN gegevens in huis die niet voor iedereen zijn bestemd. Sterker nog, er is ook informatie die zeer vertrouwelijk van aard is.

Iedereen heeft wel eens gehoord van koersgevoelige informatie of privacy-gevoelige informatie. Komt deze informatie in verkeerde handen, dan kan dat verstrekende gevolgen hebben. Denk maar eens aan het beschikbaar hebben van informatie over een op handen zijnde bedrijfsovername van een beursgenoteerd fonds of de persoonlijke financiële gegevens van onze Private-klanten. In een dergelijke situatie is het vertrouwen geschonden met alle gevolgen van dien.

Naast confidentiality speelt ook integrity een belangrijke rol. Hierbij gaat het om de betrouwbaarheid van de gegevens: zijn ze niet, bewust of onbewust, stiekem gewijzigd. Als klant wil je toch wel zekerheid dat de betaalopdracht die je bij OLB invult ook voor dat bedrag wordt afgeboekt en overgemaakt aan het opgegeven rekeningnummer.

Awareness

Het lekken van vertrouwelijke gegevens gebeurt zeker niet altijd bewust. Men realiseert zich vaak niet dat het maar ►

Is FBN trustworthy doing business with?

zomaar kan gebeuren. De laptop uit de auto gestolen op een parkeerplaats, de usb-stick verloren, de tas met vertrouwelijke paperassen uit het bagagevak van de trein weggehaald.

Maar er hoeft nog niet eens bewust gestolen te worden. Ook het laten slingeren van vertrouwelijke stukken of het niet afsluiten van de pc terwijl je even weg bent kunnen een risico vormen. Er lopen immers heel vaak mensen van buiten in de gebouwen rond; zorg ervoor dat men niet in de verleiding kan komen.

IST en informatiebeveiliging

Voor IST heeft dit beleid betrekking op bijvoorbeeld:

- ons zelf als medewerkers van FBN
- onze eigen IST-organisatie met onze 'assets' als Clarity, Helpdesktool, development tools; of de infrastructuur met zaken als CMDB, het Solon-platform, de WebSphere-omgeving, middleware-omgeving etc. Maar ook de wijze waarop we met beveiliging omgaan in onze processen.
- onze rol als interne leverancier van IT-services aan onze interne klanten voor bijvoorbeeld applicatie-ontwikkeling, projecten en applicatiebeheer.

Wat betekent dit voor ons als medewerkers?

Het begint bij bewustwording. Ga dan ook vertrouwelijk om met gegevens zowel op allerlei elektronische middelen als pc, laptop, usb-stick als op papier. Ook clean-desk policy en password policy is relevant beleid dat gevolgd dient te worden.

Wat betekent dit voor ons werk?

In het algemeen betekent dit dat we informatiebeveiliging als vast onderwerp meenemen in alle relevante werkzaamheden. Een aantal belangrijke op een rijtje:

Projecten:

- Secure development door IS: veilige applicaties ontwikkelen zodat cybercrime minder kans krijgt: backdoors, cross-site scripting, SQL-injects e.d.
- SPRINT-analyse met alle risicobepalende maatregelen dient als verplichte input voor de PSA.
- SRAP = Security Risk Assessment
Proces: een technische risicoanalyse-methodiek die wordt gebruikt op het niveau van detailontwerp.

Infrastructuurbeveiliging:

- Beveiliging in onze infrastructuur tegen bijvoorbeeld cybercrime, virussen, bedoeld en onbedoeld misbruik. Dit vindt je bijvoorbeeld deels terug in onze internetbeveiliging (cybertrust certificering), goed beheer en beperking op onnodige administrator-rechten, hardening van operating-systemen en middleware-nrichting.

Beleid en monitoring:

- De FISP is gedetailleerd in IST Policies en Baselines. Deze zijn te vinden op de IS&BC-site. De database-baselines bijvoorbeeld beschrijven hoe we op een veilige manier een database moeten inrichten.
- Voor de meest kritische onderdelen (key controls) dient monitoring te worden ingeregeld. Dit kan zijn via het

periodiek uitvoeren van een controle (healthcheck) of de installed base voldoet aan de baseline. Een project dat momenteel loopt binnen I&O is "I&O Security in Control" onder leiding van Valere Melotte.

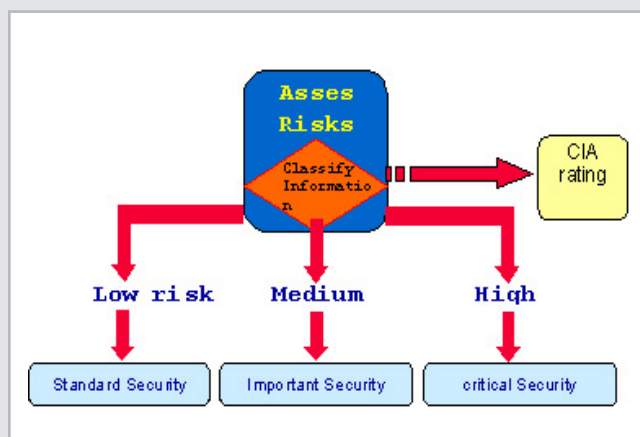
Organisatie:

- Net zoals elke businessline heeft ook IST een persoon aangewezen die er op dient toe te zien dat informatiebeveiliging op de juiste wijze wordt toegepast. Dit is de BISO = Business Information Security Officer. Jaap Hoekstra is de BISO van IST en heeft het BISO-plan 2010 opgesteld dat is geaccordeerd door de CIO en het MT IST. In het plan zijn de betreffende activiteiten voor IST voor 2010 beschreven. Alle BISO's in FBN rapporteren minimaal elk kwartaal aan het MT en aan de Corporate Information Security Officer (CISO) van FBN. Daar vindt de bewaking plaats op de algehele status van de informatiebeveiliging.
- ISIRT: Het Information Security Incident Response Team. Dit team treedt op als 'oplosgroep' in het geval van een security incident en bij een serieuze bedreiging.

Meer informatie

Informatiebeveiliging is een zeer breed terrein en dit artikel geeft slechts een overzicht van een aantal belangrijke aspecten. Mocht je nadere informatie willen hebben dan kun je onze website bezoeken: ga naar FortisNet IST, Organisatie, Information Security & Business Continuity. Je kunt ook mailen naar ons loket ISBC@nl.fortis.com.

Wim Legendijk



SPRINT: Simplified Process for Risk IdENTification

Dit is een risicoanalysemethodiek van het ISF (Information Security Forum). De SPRINT-methodiek levert de zogenaamde CIA-rating, de risico's en de te nemen maatregelen. Afhankelijk van het risiconiveau zijn dit:

- Standaard maatregelen welke ook al in de baselines zijn benoemd en normaliter ook al geïmplementeerd.
- Belangrijke additionele maatregelen. Deze zijn op voorhand al gedefinieerd maar dienen nog wel voor deze situatie ingevoerd te worden.
- Kritische aanvullende maatregelen. Dit is maatwerk en dient specifiek voor de situatie ontwikkeld te worden.

Implementatie AIX/Linux BladeCenters

Het gebruik van BladeCenters is bij Fortis in de laatste jaren in hoog tempo gegroeid.

In 2007 zijn we begonnen met het implementeren van BladeCenters met als doel de investeringskosten en de operationele kosten te verlagen, het plaatsen van nieuwe infrastructuur te versnellen, en de ruimte op de computerzaal te beperken. Daarnaast werd met de aanschaf van BladeCenters een performance-winst behaald van tussen de 13% en 50%.



Energiebesparing

In 2009 hebben we negen AIX- en zes Linux-BladeCenters geïnstalleerd die 85 AIX-systemen en 85 Linux-systemen hosten. Op deze systemen zijn projecten als Voyager, Documentum, Calypso, Affinium en Ulink geïnstalleerd. Daarnaast is een generieke omgeving gebouwd met producten als Tivoli, XFB gateway, WebSphere Application Server, en WebSphere MQ.

In een IBM BladeCenter zitten 14 blades ten opzichte van 8 blades bij een HP BladeCenter. Deze maken alle gebruik van de centrale componenten zoals de voeding, koeling en netwerk-componenten. De jaarlijkse energiebesparingen kunnen hierdoor oplopen tot ongeveer 35% ten opzichte van legacy servers met dezelfde capaciteit (bijvoorbeeld IBM p590 en SUN 25K).

Virtualisatie

HP levert de BladeCenters voor Linux en Windows (Xbow/Solon). Uit oogpunt van standaardisatie hebben wij ook gekozen voor de HP-systemen. Het voordeel voor de Unix-afdeling is dat de plaatsing in de datacen-

ters gelijk is aan die van Windows. IBM is gekozen als leverancier voor de AIX-BladeCenters aangezien IBM de enige supplier van de Power6-architectuur is.

Op dit moment wordt er voor AIX nog geen gebruik gemaakt van virtualisatie. De separatie met België vereiste dat alle systemen vanuit België *as-is* overgezet werden. In 2010 zal een proof of concept moeten uitwijzen of we de virtualisatie gaan implementeren op het AIX-BladeCenter-platform. Dit zal een resourcebesparing opleveren van minimaal 50%. Bij de bouw van de Linux-BladeCenters is wel virtualisatie toegepast, wat de schaalbaarheid van dit platform in hoge mate vergroot.

High availability

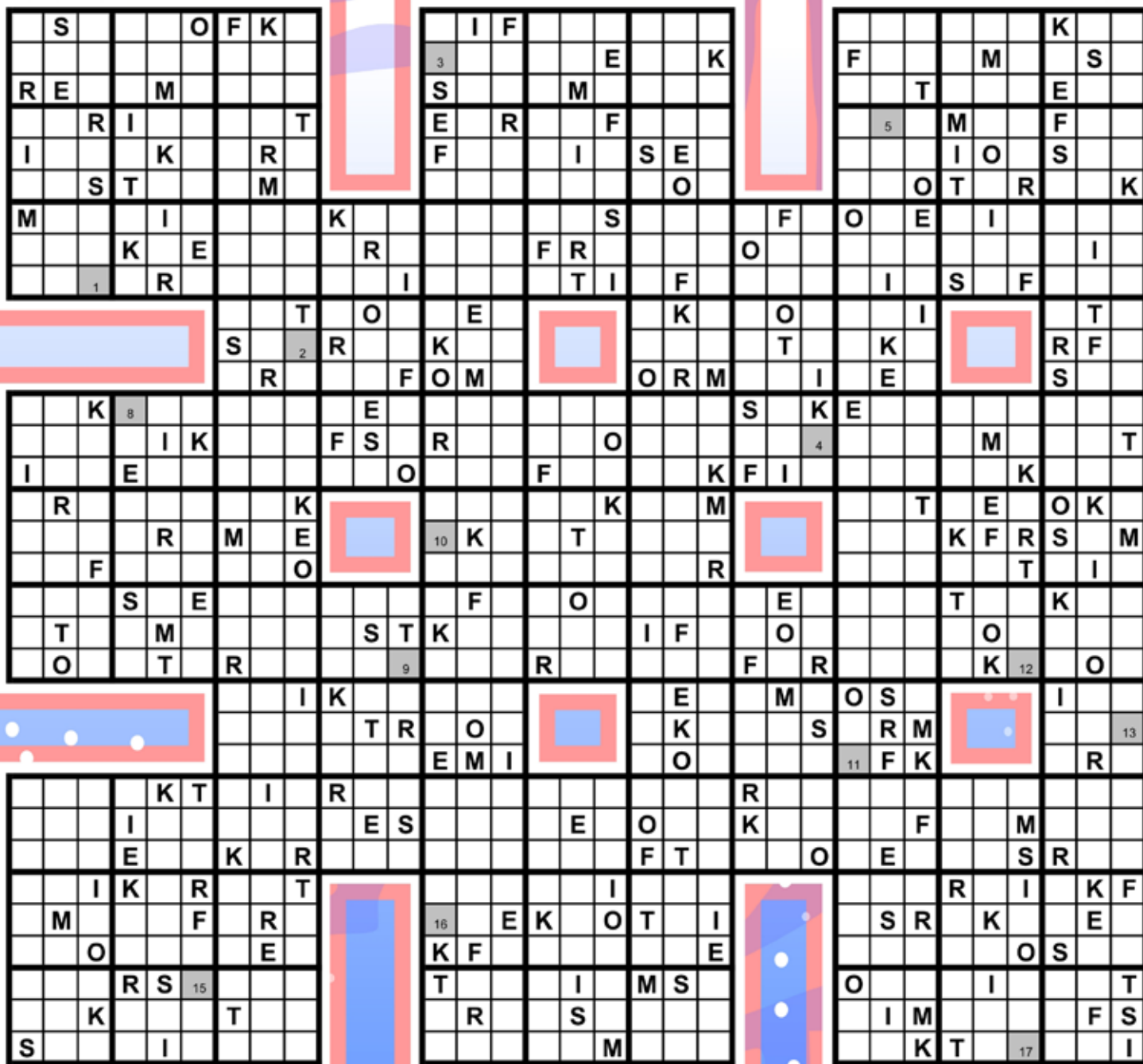
In het BladeCenter zijn voedingen, management-modules, fibre-modules en ethernet-modules redundant uitgevoerd. Elke blade wordt ingericht met etherchannel, twee fibre-aansluitingen naar twee verschillende SAN fabrics, en heeft de beschikking over twee voedingen. Doordat alle componenten *hot pluggable* zijn wordt de downtime van servers tot een absoluut minimum beperkt.

Door de toepassing van active-active clustering en HACMP over verschillende locaties heen zijn BladeCenters zeer geschikt om als een high availability platform te dienen waardoor ze qua RAS (Reliability, Availability, Serviceability) te vergelijken zijn met de P590 en de M9000.

Resumerend kunnen we stellen dat we veel meer kunnen doen, veel meer flexibiliteit kunnen tonen, veel meer performance kunnen leveren tegen lagere kosten. De TCO van Unix gaat hiermee de komende periode verder omlaag. Het resultaat is dat onze klanten naast technische voordelen ook financiële voordelen gaan merken.

Anton Groot, Expertise Unix

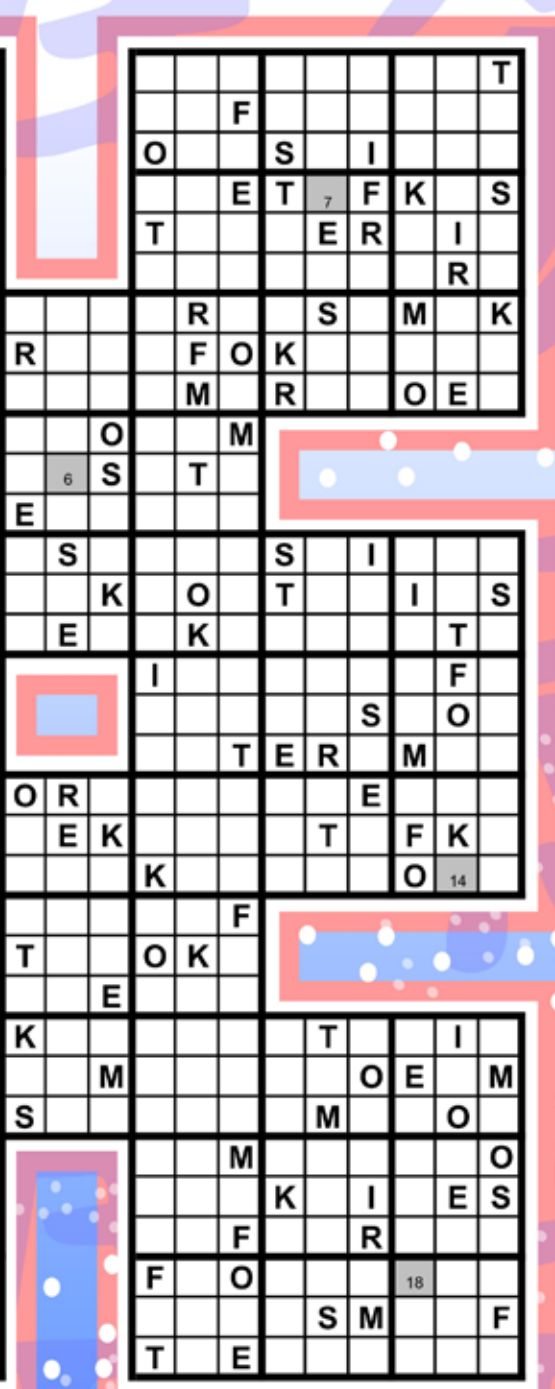
光王見与于何也



Ja, want hij slaat je
zo een oor af...



Fortis 2009



Dit jaar, op veler verzoek, maar eens iets heel anders dan de bekende woordzoeker.

Je ziet een diagram met een combinatie van 18 sudoku-puzzels. Alle 18 puzzels zijn zelfstandige sudoku's van 9 bij 9, die apart moeten worden opgelost, met dien verstande dat ze de hoekblokken gemeenschappelijk hebben met andere sudoku's. In tegenstelling tot normale sudoku's bevatten deze letters in plaats van cijfers, maar het idee is hetzelfde. In een enkel geval is de sudoku meteen op te lossen, voor alle andere heb je eerst wat letters nodig uit een andere, naburige, sudoku.

Hier volgen, voor de niet-kenners, nog even de spelregels voor een sudoku. In elke kolom van 9 moeten de negen verschillende letters voorkomen. In elke rij van 9 moeten ook de negen verschillende letters voorkomen. Ook in elk blok van 3 bij 3 moeten de negen verschillende letters voorkomen. Om een sudoku op te kunnen lossen behoeft nergens te worden gegokt of geprobeerd: alles kan door redenering worden gevonden.

Na oplossing leest u ergens in het diagram, van links naar rechts of van boven naar beneden, de woorden "FORTIS" en "KERSTMIS".

Neem na afloop de inhoud van de genummerde, grijze hokjes over in de overeenkomstige letterbalk en stuur deze als oplossing op naar loket.communicatie.ist@nl.fortis.com. Onder de inzenders van goede oplossingen worden enkele boekenbonnen verloot.

Ik wens een ieder weer veel puzzelplezier, vooral een lange adem, en natuurlijk een heel fijne kerst en een voorspoedig nieuwjaar.

André Rijsmus

萬事如意
賀年上市
新鮮出爐
發財年糕



Fortis Bank Nederland

A309
www.blomsma.com

Nieuwe uitwijklocatie voor de dealingroom

Fortis Bank Nederland zocht een nieuwe uitwijklocatie voor haar dealingroom op het Rokin. ABN AMRO had aan de Gustav Mahlerlaan een dealingroom die na het vertrek van RBS voor een belangrijk deel leeg stond. De combinatie was snel bedacht: de Mahlerlaan zou gaan dienen als uitwijk voor het Rokin. Dit vooruitlopend op de volledige integratie van beide dealingrooms en de ondersteunende afdelingen.



Ben Brouwer en Jan Laarhoven

We namen een kijkje op de Mahlerlaan en spraken hier met I&O-projectleider Ben Brouwer: "Onze uitwijklocatie in Brussel zou op een bepaald moment niet meer beschikbaar zijn, vandaar dit project. We zijn begonnen met een proof of concept. In feite was dat een doorstart van het project waarmee we in de Belgische periode al bezig waren. De noodzakelijke verbindingen lagen er al, zodat we binnen een maand op de Mahlerlaan een Xbow-station draaiend hadden. Hiermee was de proof of concept geleverd.

Vervolgens stonden we voor de opdracht om de dealingroom op de Mahlerlaan volledig geschikt te maken als uitwijklocatie. Er ligt hier nu een netwerk voor de dealingroom, en voor het office-gedeelte bereiden we dat voor. De netwerken van ABN AMRO en FBN blijven voorlopig volledig gescheiden. We kunnen in noodsituaties uitwijken naar de Mahlerlaan, maar om in zo'n situatie 100% dienstverlening te kunnen aanbieden, moeten we nog een aantal zaken onderbrengen in Woerden. Denk daarbij aan sateletietschotels en videkanalen, zodat men op de dea-

lingroom alle informatie kan krijgen die nodig is om te handelen.

We hebben hier 35 uitwijkwerkplekken ingericht voor FBN. Wanneer de twee banken volledig gaan integreren, dan hebben we meer werkplekken nodig. Op het Rokin zijn 270 werkplekken, terwijl er op de Mahlerlaan ruimte is voor 520 dealers. De volledige integratie is de laatste fase van dit project. Dan komen dealers en ondersteunende afdelingen naar de Gustav Mahlerlaan.

De werkplekken bestaan uit een zware pc waarop forse applicaties kunnen draaien. De dealers hebben minstens vier beeldschermen; soms zijn dat er wel acht. Ook hebben ze speciale toetsenborden om de dealingsystemen te bedienen, en vaak ook een speciaal telefoontoestel met uitgebreide functionaliteit en voice logging.

Dealers hebben behoefte aan real-time marktinformatie. Gegevens die binnenkomen, moeten binnen een kwart

seconde op hun scherm staan. Duurt dat langer, dan kunnen ze verschillen gaan zien tussen de verschillende systemen. Dat mag niet, want ze handelen soms op heel korte tijds marges. We maken daarom gebruik van een verbinding die gescheiden is van de andere systemen: een market data backbone. Die backbone heet FIPS: Fortis Information Providing System.

Bij dit project zijn diverse disciplines van I&O betrokken geweest. Verder hebben we heel plezierig samengewerkt met onze collega's van ABN AMRO, met speciale dank aan Jan Laarhoven die daar voor de coördinatie heeft gezorgd."

Nico Spilt

Kennismaking met het Control Center in Woerden



Het Control Center is een onderdeel van IST/I&O en bevindt zich in Woerden op het rekencentrum. Het Control Center is onderverdeeld in twee aandachtsgebieden: Planning en Infra.

Planning

Bij Planning zijn op dit moment 10 mensen werkzaam, die werken in drie shifts van 8 uur. 's Morgens begint men om 7:00 uur. Om 15:15 uur vindt aflossing plaats door collega's die op hun beurt weer worden afgelost om 23:15 uur. Deze mensen werken tot de volgende ochtend 07:15 uur. Bij elke wisseling van de shift is er een overdracht van 15 minuten.

Bij Planning werken we 24 uur per dag, 5 dagen in de week, met een uitloop op de zaterdag. Ook op de zogenaamde TARGET-dagen wordt er bij Planning gewerkt. TARGET is het betalingssysteem van de ESCB (Europese Stelsel van Centrale Banken) en voorziet onder andere in de afhandeling van internationaal betalingsverkeer in euro's. TAR-

GET-dagen zijn Koninginnedag, Hemelvaartdag en Tweede Pinksterdag. Maar ook op Kerstavond, Kerstnacht, Oudejaarsdag en Nieuwjaarsdag wordt er door Planning gewerkt.

De kerntaak van de werkzaamheden bij Planning bestaat uit het monitoren van diverse batches op verschillende platforms. Dit gebeurt op een tweetal zogenaamde cockpits. Cockpits zijn werkplekken voorzien van twee pc's en zeven tot acht beeldschermen. Dit is de eerstelijns ondersteuning, waar wordt gemonitord op programmeer technisch niveau.

Infra

Bij Infra wordt door 24 personen 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gewerkt. Dat houdt onder meer in dat hier ook

tijdens alle feestdagen mensen aan het werk zijn. Zo zijn er dus elk jaar een aantal medewerkers die het nieuwe jaar inluiden met collega's, waar de rest van de bank dit met vrienden of familie doet. Elke dag is opgedeeld in drie diensten; de dagdienst van 07:00 – 15:30 uur, de avonddienst van 15:00 – 23:30 uur en de nachtdienst van 23:00 – 07:30 uur. De overlapping van een half uur in elke dienst is er om lopende zaken en belangrijke gebeurtenissen over te dragen aan de collega's van de volgende dienst. Daarnaast wordt er ook stand-by gelopen voor het geval er iemand ziek wordt, of als er een calamiteit is.

Tot enkele maanden geleden werkten bij ons op de afdeling ook nog de collega's van Operations ASR, maar zij zijn vanwege de separatie van bank en verzekeraar weer verhuisd naar hun oude locatie in Utrecht. Aangezien wij in geval van een calamiteit nog wel kunnen uitwijken naar het mainframe van ASR, en vice versa, worden er over en weer echter nog wel werkzaamheden voor elkaar uitgevoerd.



De werkzaamheden bij Infra zijn zeer uiteenlopend van aard. De prioriteit ligt vooral bij het bewaken van de infra-structuur. Dit gebeurt op een viertal cockpits. Alle cockpits zijn uitgerust met Tivoli Enterprise Console. Op deze monitor verschijnen alerts van bijvoorbeeld een filesysteem dat aan het vollopen is of een server die down is gegaan. Aan de hand van de hieraan gekoppelde informatie kunnen wij zien of er geëscaleerd dient te worden en naar wie.

Batchverwerking

Bij Planning worden de batches bewaakt die draaien op verschillende AS400-systemen van Merchant Banking. Deze batches lopen vanaf het begin van de avond tot de volgende ochtend. Ook bewaken wij de Sprint- en GA-batches op de mainframe-systemen. Andere belangrijke werkzaamheden betreffen de batch van Triple A en de jobs van ICS (International Card Services). Sinds juli monitoren wij 's nachts ook IntelliMatch. Dit is een applicatie die Merchant Banking gebruikt voor het controleren van bank- en grootboekrekeningen. Dagelijks gaat het om miljoenen boekingen.

Loopt er een programma stuk in de batch, dan proberen wij dit zo snel mogelijk op te lossen. Ontbreekt ons de kennis of de autorisatie om dit op te lossen, dan nemen wij contact op met de tweedelijns support. Overdag zijn de collega's op kantoor bereikbaar, 's avonds of 's nachts bellen wij de mensen op die voor het betreffende systeem standby zijn.

De systemen moeten de volgende ochtend op tijd weer online zijn met bijgewerkte gegevens. Wordt deze deadline niet gehaald, dan bestaat de mogelijkheid dat afdelingen niet kunnen werken. Daarom moet er in een dergelijke uitzonderlijke situatie altijd geëscaleerd worden naar de DMoD (Department Manager on Duty) en/of MoD (Manager on Duty). Bij grotere verstoringen kunnen zij door Infra worden ingeschakeld en kan er besloten worden tot het versturen van een SMS of Flash-bericht om in één keer grote groepen mensen hiervan op de hoogte te brengen.

Voor de Merchant Banking-applicaties hebben wij in de loop van de avond/nacht regelmatig contact met collega's in Frankfurt, Londen en Sydney. Dit gaat dan hoofdzakelijk over gegevens die wij van hen moeten ontvangen. Deze gegevens worden in onze batch verwerkt en de resultaten hiervan worden weer teruggekoppeld.

Monitoring

Voor het monitoren van de zes partities (LPAR's) op het mainframe (Sprint, GA) zijn er voor Infra twee cockpits ingericht. Hier worden onder meer de vele MQ-verbindingen, printerqueus en CICS-transacties bewaakt. Ook wordt er tweewekelijks een IPL uitgevoerd voor vier LPAR's.

Een andere cockpit is ingericht voor het bewaken van acht iSeries LPAR's en vier websites voor International Card Services. Voor de ICS LPAR's beschikken wij over uitgebreide documentatie om eventuele problemen zoveel mogelijk zelfstandig op te kunnen lossen. Zonodig kunnen wij een beroep doen op de collega's van ICS in Diemen die hiervoor stand-by lopen.

Via deze cockpit wordt ook het Stratus-systeem bewaakt. Dat systeem is er voor de verbindingen richting Equens voor het binnenlandse interbancaire betalingsverkeer en alle FBN-geldautomaten en de Saldo & Transactielijn. Buiten kantooruren verzorgen wij de storingsmeldingen van geldautomaten richting Brinks, NCR en de Fortis Meldkamer. Zeker de laatste tijd is hierin een flinke toename van de werkzaamheden te zien, omdat we nu ook ASD-alarmeringen afhandelen. (ASD = Anti Skimming Device. Zie ook het artikel over skimming, elders in dit nummer.)

Omdat het Control Center voortdurend is bemand, is het uitermate geschikt voor het afhandelen van storingsmeldingen en het doorgeven van passen die geblokkeerd moeten worden.

Tot slot is er een cockpit voor het monitoren van de beschikbaarheid van Online Banking, iDEAL en zowel het nationale als (nieuwe) internationale netwerk van Fortis Bank Nederland, NION genaamd. Ook worden hier het SWIFT-berichtenverkeer en diverse processen op de Tandem bewaakt.

Continuïteit

Om de continuïteit ook bij calamiteiten te kunnen waarborgen, worden er meerdere keren per jaar uitwijktesten gehouden. Vaak wordt er dan een of meer dagen op het uitwijksysteem in Utrecht gedraaid zonder dat de gebruiker dit merkt. Dit wordt onder andere uitgevoerd voor het Stratus-systeem en de mainframes. Ook zijn in Utrecht vijf cockpits ingericht voor het geval er in Woerden niet gewerkt kan worden. De werking hiervan wordt ook enkele keren per jaar getest.

Om het werk op het Control Center goed uit te kunnen voeren is goede communicatie van groot belang. Bij het uitvoeren van changes is het noodzakelijk dat wij dit weten. Eventuele verstoringen kunnen dan herleid worden. Er worden ook herstelnota's aangemaakt, indien er hiervoor vanuit Houten (waar de afdelingen Printing en Nabewerking zich bevinden) aanvragen worden ingediend. Dat zijn dagafschriften voor cliënten van FBNL en van MeesPierson.

Verder wordt door Infra ondersteuning verleend voor medewerkers in zowel binnen- als buitenland, zoals het resetten van wachtwoorden. Voor Prime Fund Solutions is er ook regelmatig contact met medewerkers op de Cayman Islands, Hong Kong, Curaçao en Singapore om hen te assisteren als het bij ons nacht is. Daarnaast hebben wij, tot de separatie volledig is afgerond, nog frequent contact met het Control Center in Brussel.

Indien er op uw afdeling werkzaamheden voorkomen, die u tijdens en/of buiten kantooruren bewaakt wilt hebben, kan het Control Center wellicht iets voor u betekenen. Teammanager Ron de Geus zal u graag van dienst zijn indien u vragen heeft.

Peter Clarijs, Rogier Verhagen

Teambuïden bij Reinaerde in Den Dolder

Begin dit jaar ontstond er belangstelling op de afdeling om iets maatschappelijks te ondernemen, het liefst iets waar mensen bij betrokken zouden zijn. We zochten contact gezocht Fortis Foundation die, bij monde van Bertien Hommes, ons een aantal suggesties aan de hand heeft gedaan. Er werd gekozen voor Reinaerde te Den Dolder. Het doel zou zijn om voor een aantal lichamelijk en verstandelijk gehandicapten een pannenkoekenlunch te bereiden. Tevens lag er een flinke tuinklus op ons te wachten.



Zaterdag 17 oktober vertrokken vanaf het Control Center te Woerden zeven collega's van de afdeling Infra en Planning naar Den Dolder. Een collega van Operations ASR ging op eigen gelegenheid, om zich daar bij ons aan te sluiten. Daar er bij het Control Center 7 x 24 uur wordt gewerkt was niet iedereen in staat om mee te gaan die dag. Tegen 10 uur werden wij door de coördinatrice van Reinaerde, Gini, hartelijk welkom geheten in de Boshut met koffie en cake. Zij vertelde ons het een

en ander over Reinaerde en zijn bewoners. Hierna splitsten wij ons in twee groepen van vier personen. Er moest wel geklust worden...

Groep één zou de pannenkoeken gaan bakken en groep twee ging in de tuin aan de slag onder begeleiding van Deef, het hoofd van de groenvoorziening en Henk, voormalig hoofd. Er scheen een lekker zonnetje, dat was mooi meegenomen. Groep één ging appels schillen, beslag maken en

bakken, bakken en nog meer bakken. Met z'n vieren hebben wij ongeveer 150 pannenkoeken staan bakken. Naturel, met spek, met kaas en met appel en rozijnen. De bewoners en de leiding vonden het heerlijk en genoten zichtbaar. Ook de tuinkabouters werden niet vergeten met de pannenkoeken. Zij verdienden het, want tuin en terras knapten zienderogen op. Er was hard gewerkt om van het oerwoud weer een tuin te maken, met nieuwe aanplant. Hierna werd er schoongemaakt en afgewassen.

Gini was heel blij met hetgeen wat wij voor Reinaerde hadden gedaan. Zij hebben die dag twee cadeautjes gekregen vertelde zij in haar dankwoord. Eén voor de bewoners voor wie deze lunch op zaterdag echt een uitje is, en een geheel nieuwe tuin, waar zij zeker gebruik van gaat maken. Hierna kregen wij nog een korte rondleiding over het terrein, waar nog meer vrijwilligersprojecten onder onze aandacht werd gebracht. Met een zeer tevreden gevoel keerden wij daarna huiswaarts, met de mededeling dat wij volgend jaar zeker weer langs zouden komen om iets te doen voor Reinaerde!

Peter Clarijs



Calypso: een nieuwe omgeving voor Global Markets

Bij IS Merchant Bank wordt op dit moment een zeer groot project uitgevoerd. Het betreft de implementatie van Calypso, een systeem dat een groot deel van de administratie van Global Markets (GMK) gaat verzorgen.

Dit project loopt vooruit op de integratie met ABN AMRO. Straks worden zowel de administraties als de fysieke dealingroom samengevoegd. De implementatie van Calypso vindt officieel plaats onder de projectnaam Liberty, maar omdat nog niet iedereen gewend is aan die naam wordt ook nog veel gesproken over het Calypso-project. We spraken met Ferdinand de Grijs (projectmanager Liberty) en Paul van der Putten (manager IS Merchant Bank).

Ferdinand de Grijs: "Global Markets verhandelt verschillende producten. Een groot deel van de administratie van die producten vond in Brussel plaats. Voor sommige producten is inmiddels een Nederlandse oplossing gerealiseerd, maar het karakter daarvan is lang niet altijd definitief. Voor producten die nog steeds in België worden geadministreerd hebben we natuurlijk wel een contract (TSA) afgesloten, maar dat is niet voor de eeuwigheid. Een productgroep die wij wel zelf administreren (Global Securities Lending) kan wel wat procesverbetering gebruiken. En ten derde worden er voor GMK Risk ook nog een aantal zaken in België gedaan. Wij zijn daarom op zoek gegaan naar een geïntegreerde oplossing voor al deze processen. Dat is Calypso geworden, een softwarepakket dat door heel veel banken op de wereld wordt gebruikt voor Global Markets."

"Wat wij met Calypso gaan doen noemen we *front to finance*. We gaan het hele proces automatiseren. Dat loopt vanaf de schermen op de dealingroom tot aan de administratie in de back-office, inclusief de risicobeheersing en de aansluiting op de general ledger (grootboek). Dit hele traject kun je met Calypso doen. Alleen in de front-office gebruiken we voor enkele cate-

gorieën een andere oplossing, omdat de marktstandaard anders is of bijvoorbeeld omdat we al hebben afgesproken dat ABN AMRO dat gaat doen."

"Eerst is er er een infrastructuur gerealiseerd waar alles op kon draaien. Dit betrof een volledig nieuwe OTAP-straat. Hoewel niet vanaf het begin voorzien, werd al snel duidelijk dat we hier niet over één ontwikkelomgeving spreken maar dat we er een tiental nodig hadden. Het geheel is geïmplementeerd op een Linux-omgeving die tegelijkertijd werd opgebouwd. Met deze combinatie (Linux/Calypso) zijn onze collega's van I&O volop bezig geweest. Natuurlijk moeten zij ook alle ondersteunende processen binnen I&O opzetten. In Calypso zit standaard al veel functionaliteit, maar het pakket moet wel worden geparametriseerd en er moeten ook nog flink wat dingen worden gebouwd, zoals interfaces. Dat zijn taken voor IS."

"Daarnaast hebben we ook een hele business-verandering te doen. We gaan Calypso namelijk tot norm verheffen: uitgangspunt is dat de organisatie zich aanpast aan het pakket. Doen we dat niet dan komen de tijdslijnen van het project heel anders te liggen. In de huidige organisatie zijn de afdelingen per product ingericht, terwijl we de nieuwe organisatie zullen inrichten naar proces. De business heeft dus een forse slag te maken, maar ook aan de IST-kant is het nodige te doen."

Enorme groei

Paul van der Putten: "We hebben hier wel kennis in huis, maar we moeten een compleet nieuw global markets-bedrijf opbouwen. Die ruimte krijgen we ook. We zaten hier met 30 man en voor dit team heb ik nu een budget voor 120 man. Een enorme groei. We hebben veel nieuwe mensen nodig. Juist omdat

we hier een compleet nieuw pakket neerzetten, hebben we de mogelijkheid om mensen op te leiden voor een nieuwe, toekomstvaste omgeving. We hebben veel externe medewerkers, maar we zoeken naar een gezonde verhouding tussen internen en externen. Op dit moment kan ik zeker nog 10 tot 20 interne mensen gebruiken."

"Om de boost in het programma te krijgen hebben we geprobeerd alle betrokken partijen bij elkaar te zetten op de Bavincklaan in Amstelveen: zowel business, IS, I&O, de leverancier van Calypso en de system integrator Rule Financial. Alle projectmanagers zitten bij elkaar, zodat er snel geacteerd kan worden. Dat bevordert zowel de sfeer als de communicatie en het oplossend vermogen."

Uitdaging

Ferdinand: "Het project loopt goed, maar de uitdaging is wel om in korte tijd voor heel veel producten die hele keten neer te zetten. Inmiddels kunnen wij de eerste producten *front to finance* ondersteunen. De rest van de producten moet volgend jaar gereed zijn. Dan zijn we ook klaar voor de integratie met ABN AMRO. Het aparte is dat wij geen overlappende activiteiten in elkaar hoeven te schuiven, zoals bijvoorbeeld bij Retail. Niet alleen FBN rekende op de Brusselse systemen, ook bij de opsplitsing van ABN AMRO werd voor het Fortis-deel gerekend op deze systemen. De GMK-systemen van AAB zijn daardoor bij RBS terecht gekomen. Wij bouwen nu ieder een deel en zetten die straks bij elkaar. Wij hebben daarom vrijwel geen dubbele dingen waarvan er een moet vervallen."

Nico Spilt

Calypso is live

In een gezamenlijk project waarin nauw is samengewerkt tussen business, TOPS en Risk, is Calypso live gegaan voor GMK Fortis Bank Nederland. Calypso is nu in productie met de volgende onderdelen: Oil (Front en Back Office), Finance, Credit Risk (Calypso ERS in parallel met Adaptive) en de Market Data-hub voor Risk. Deze zaken

zijn voor een groot deel separatie-gerelateerd, waardoor de financiële afhankelijkheid en de systeemafhankelijkheid van FBB verder zijn teruggebracht. In volgende fasen van het project zullen meer producten worden toegevoegd.



Na een korte toespraak van Frans van der Horst, waarin hij zijn waardering uitsprak voor de geleverde prestaties, werd in Amstelveen het glas geheven door onder anderen Mark Coughlan (Program Manager Liberty), Gertjan van der Leer (MT IST), Paul van der Putten (manager IS Merchant Bank), Bob Roos (GMK Projects), Ferdinand de Grijis (IST Program Manager Liberty) en Dick Helder (GMK Projects).

Succesvolle samenwerking met I&O

In maart 2009 ben ik gevraagd om als I&O-projectmanager op te treden in het Liberty-programma. Al snel werd duidelijk dat dit vanuit een I&O-oogpunt een complex project zou worden. Ten eerste was de projectorganisatie complex vanwege de vele betrokkenen. Ten tweede werd duidelijk dat de scope van het project de nodige dynamiek zou ondervinden. Ten derde zou het pakket dat we wilden implementeren

(Calypso) koppelingen krijgen met veel andere systemen waarvan een deel nog in aanbouw. Ik ben erg trots op de inbreng van I&O in de eerste fase van het Liberty-programma. Het programma had de hoogste prioriteit gekregen van het IST-management. En dat maakt je werk aanzienlijk makkelijker.

De eerste uitdaging betrof het vaststellen van wat I&O nu exact moest leveren

in het programma. Ik noemde al eerder de complexe projectorganisatie. Traditioneel rapporteert I&O aan IS waar het een IST-project betreft. In dit project namen echter ook andere partijen dan IS deel die van I&O de nodige inbreng verwachtten. Grotendeels ging het hier om partijen van buiten Fortis Bank Nederland. Toch is het gelukt om onze scope te bepalen. Die was weliswaar aan verandering onderhevig maar door



nauwe samenwerking met onder andere de project- en domain-architecten hebben we toch snel oplossingen kunnen bedenken voor uitdagingen waarmee we werden geconfronteerd.

De verschillende afdelingshoofden binnen I&O alloceerden vervolgens razendsnel de nodige expertise. Ik heb deze manier van werken als erg plezierig ervaren ondanks de druk die gepaard ging met onze deadlines. De uitdaging is nu om dit niveau vast te houden tijdens de nog resterende fasen. Dat zal niet meevallen. Nog steeds worden er onderdelen toegevoegd en geschrapt uit het programma. Ook worden onderdelen verschoven naar latere fasen of juist naar voren gehaald. Inmiddels worden we niet alleen geconfronteerd met een stroom opdrachten vanuit het programma. Er komt nu ook een stroom business as usual changes op gang. En de organisatie moet erg wennen aan het feit dat

zaken overgedragen zijn vanuit het project. Toch hebben we de juiste mensen aan boord om ook die uitdaging aan te kunnen.

De eerste fase van het project heeft ons wel met de neus op de feiten gedrukt: als je alles op alles zet om een bepaalde fase te halen dan kan dat zijn weer-slag hebben op de volgende fase. We zijn nu hard bezig de zaken zo te organiseren dat onze delivery op het gewenste niveau blijft. Want het blijft belangrijk om tijdig de scope uit te werken tot eenheden werk die door I&O kunnen worden geleverd. Om dat te bereiken moet je de samenwerking met andere partijen soms wat formaliseren.

Eigenlijk is het allemaal niet zo heel erg ingewikkeld. De I&O-organisatie kent een aantal volwassen processen. Zo weten we heel goed hoe we vanuit requirements tot oplossingen willen

komen. Ook weten we heel goed hoe we toegang krijgen tot mensen die dit kunnen bedenken en bouwen. En dan hebben we ook nog eens een proces voor de oplevering aan support.

Belangrijk is dat iedereen op de hoogte is van die werkwijze. Als je met een grote projectorganisatie werkt waarvan een deel van buiten FBN komt is dat niet altijd bij iedereen bekend. Dat deel moeten we nog goed borgen in het Liberty-programma. Als ons dat lukt, ben ik ervan overtuigd dat iedereen over een tijdje kan terugkijken op een succesvolle samenwerking met en inbreng van I&O.

Jeroen van der Leer

The Liberty of Fortis Bank Nederland

Fortis Bank Nederland has always been dependent on Fortis Bank Belgium for Global Markets (GMK) Trading & Sales applications for most product asset classes. The separation from Fortis Bank Belgium implies that Fortis Bank Nederland has to establish a new GMK trading & Sales environment, and also a solution for Risk (Market and Credit).

The separation programme for GMK has been baptised "Liberty" because FBN is becoming independent in the build up of Processes, Technology and Organisation for GMK. In order to be in control a "Front-To-Finance" operating model is the target for Liberty. The operating model will have a single, integrated platform for GMK products leveraging the Calypso system with an integrated Risk platform, fully aligned with Front Office and Finance. Calypso is a software provider that delivers an integrated solution for trading applications.

The Liberty programme has very ambitious timeframes. To build a front

to back trading & sales platform including risk for one asset class usually takes 1 to 2 years. The Liberty objective is to deliver multiple asset classes and a Risk platform in the same timeframe!

A team of highly experienced professionals has been pulled together quickly from FBN and a number of external partners including Calypso (the product vendor) and Rule Financial from London. A strong Programme framework has been set up to manage the multiple parallel work streams involved.

Some examples of recent Liberty milestones:

- On 19 October Phase 1 of Liberty went live. This was a great accomplishment involving over 100 people delivering 65000 hours of work in less than 150 elapsed days since the Programme was mobilised.
- The scope of Phase 1 included Oil products (front to Finance), Credit

Risk Management functionality, as well as Market Data required for the interim VaRworks Market Risk system.

- Phase 2 (Fixed Income products) is scheduled for delivery in early December.

So far the progress reporting of Liberty is reading like a suspense novel and suspense will continue to be part of the programme. The drive and dedication of the team is very inspiring for all the separation programmes.

Mark Coughlan, Liberty Project Manager (interview in CPMO Bulletin, 30 October 2009)

I&O Projects

Binnen de afdeling I&O Projects, onderdeel van I&O Expertise, werkt een team ervaren projectleiders aan diverse infrastructuur-gerelateerde projecten. Naast de bekende separatie- en integratieprojecten, lopen er diverse projecten die bij de gemiddelde lezer wat minder of zelfs onbekend zijn.

Deze projecten, noodzakelijk voor het aanbrengen van diverse noodzakelijke wijzigingen in onze infrastructuur en bijvoorbeeld ook Life Cycle Management-projecten, maken het mogelijk onze business op een zo efficiënt mogelijke manier te bedrijven, ook in deze hectische tijden. Om u een idee te geven wat er zich in het onbekende afspeelt, zullen we regelmatig een collage publiceren uit onze projectportefeuille. Hieronder de eerste aflevering.

Hans Heijmans

Quality Center LCM

Achtergrond: op dit moment wordt Qualitycenter v9 gebruikt om testresultaten van IS- en I&O-projecten in te administreren en te managen. Deze versie draait weliswaar al op Solon, maar dreigt "out of support" te raken, oftewel niet meer ondersteund, bij de leverancier (Hewlett Packard). Daarom is een LCM (upgrade) traject gewenst.

Doel en scope: Quality Center v10 Premium zal worden geïmplementeerd op Solon. De Premium-versie is gekozen met het oog op de integratie met ABN AMRO, waar men ook QC10 Premium gebruikt. Met deze versie kunnen ook de interfaces met bijvoorbeeld Quick Test Pro, Req Pro en Excel behouden blijven. Tevens wordt aan de achterkant een switch gemaakt van Oracle versie 9 naar Oracle 10.

Opleverdatum: eind Q1 2010

Leunes Hage

Network Vision DC 2010

Achtergrond: op dit moment is het datacenter-netwerk (het separate netwerk tussen servers en mainframe

onderling) zonder duidelijke overallvisie uitgebreid. Hierdoor bestaat het gevaar dat door netwerk-loops ernstige storingen. Bovendien zijn er weinig mogelijkheden voor verdere groei in de huidige structuur.

Doel en scope: het project zal een duidelijke nieuwe netwerk-architectuur opzetten voor het datacenter, waarbij potentiële netwerk-loops worden uitgesloten. Op deze manier wordt er een meer robuust netwerk opgezet. Ook wordt in het nieuwe ontwerp meer rekening gehouden met de nieuwe blade server-technologie.

Opleverdatum: eind Q2 2010

Arnold Jessurun

Upgrade z/OS 1.10

Achtergrond: ons nieuwe FBN mainframe is momenteel voorzien van z/OS versie 1.8. Deze versie loopt "out of support", en aangezien de continuïteit hiervan niet ter discussie staat, moet er een oplossing komen.

Doel en scope: in dit Life Cycle Management-project is er voor gekozen om de huidige z/OS-versie te upgraden naar 1.10. Uiteraard komen daar ook nieuwe functionaliteiten beschikbaar, maar primair is de opdracht de upgrade zo geruisloos mogelijk maar heel gecontroleerd te realiseren. Bij een dergelijk project en systeem is het van groot belang dat alle gebruikersafdelingen (zowel I&O als IS) aangehaakt zijn, hun testwerk doen en hun fiat geven om uiteindelijk soepel van Development naar Test, QA en uiteindelijk Productie te komen.

Opleverdatum: eind Q2 2010

Marcel van der Waal

Upgrade WMB/WMQ infrastructure

Achtergrond: WMB (Websphere Message Broker, platform om op basis van vooraf gedefinieerde flows beslissingen te nemen in het routeren van databerichten tussen applicaties en/of deze te transformeren in een voor de applicaties te begrijpen formaat) en WMQ (Websphere Message Queue, de feitelijke communicatie tussen applicaties op hetzelfde of verschillende platformen op basis van data-berichten) zijn in ons huidige applicatielandschap de "smeermolie" tussen de verschillende applicaties. De communicatie tussen de applicaties en de verschillende platforms verloopt over deze infrastructuur. De support voor de huidige versies loopt echter binnenkort af en is er binnen diverse nieuwe projecten behoefte aan nieuwe functionaliteiten.

Doel en scope: deze twee projecten hebben als doel de huidige WMB/WMQ-infrastructuur te upgraden en de nieuwe functionaliteiten beschikbaar te maken voor de nieuwe projecten (bijv. de SEPA-projecten). Daarnaast worden de bestaande applicaties gemigreerd naar deze nieuwe omgevingen. Deze projecten leveren een bijdrage aan de verdere integratie van het applicatielandschap.

Opleverdatum: eind Q4 2009

Peter Kanters

Exchange 2007 LCM

Achtergrond: na separatie (Hermes) is om verschillende redenen het upgradeproject van Exchange 2003 naar versie 2007 gestart. Hermes draait op Exchange 2003 en Windows 2003 Solon.

Doel en scope: de belangrijkste redenen om naar Exchange 2007 te gaan zijn leverancierssupport, integratiemogelijkheden met Lotus Notes, formeel support op VMWare en beheerkostenreductie. De usermigratie kan vrij geruisloos verlopen vanwege de goede integratie tussen Exchange 2003 en 2007. De scope bestaat uit het opleveren van een test- en productie-infrastructuur, migratie en decommissioning van de oude omgeving.

Opleverdatum: eind Q1 2010

Leunes Hage



Loadrunner Next Generation

Achtergrond: de huidige infrastructuur voor het uitvoeren van performancemetingen, de “load- en stresstesten”, is inmiddels sterk verouderd. Momenteel wordt gebruik gemaakt van zeven jaar oude werkstations.

Doel en scope: het opbouwen van een nieuwe infrastructuur voor performancemetingen en het migreren van de huidige Load-Runner-omgeving naar deze nieuwe omgeving. Load-Runner en SiteScope zullen tevens naar de laatste versies geüpgrade worden. Het uiteindelijke doel

is om succesvol efficiëntietesten te kunnen uitvoeren.

Opleverdatum: eind Q1 2010

Taco Hettema

FBN behoort tot de top-vijf in de wereldwijde commodity-handel

IBAS: een nieuw systeem voor Trade Services

Een misschien niet zo heel bekend, maar wel belangrijk onderdeel van de bank is Energy, Commodities & Transportation (ECT). Dit onderdeel houdt zich bezig met de begeleiding en financiering van grote handels-transacties. De administratie wordt verzorgd door Trade Services. Hier heeft men onlangs een nieuw systeem (IBAS) in gebruik genomen. We spraken hierover met Frans Westdorp (projectmanager vanuit de business) en Henri Witteman (projectleider vanuit IT).

Frans: “De directe aanleiding om een nieuw systeem te gaan gebruiken was de separatie van Fortis Bank België. Het systeem dat we gebruikten, Fortrade, wordt gehost in België en is eigendom van FBB. Er waren twee mogelijkheden: een kopie van Fortrade in Nederland neerzetten, of naar wat anders kijken. Dat eerste bleek technisch niet haalbaar; we zouden de benodigde kennis niet op tijd kunnen opbouwen. Zo kwamen we terecht bij IBAS, een pakket dat we in het verleden hebben gebruikt in Nederland en waarvan we nog steeds kennis in huis hebben.”

“Begin van dit jaar zijn we met het project begonnen. We hadden een heel harde deadline omdat we rekening moesten houden met een nieuwe SWIFT-release die op 21 november 2009 in productie zou gaan. Als we dat niet zouden halen, zouden we Fortrade moeten laten aanpassen. Mede gezien de kosten was dat niet aanvaardbaar.

We stonden dus voor een tijdslijn van tien maanden voor een project waar je normaal gesproken toch wel anderhalf jaar voor uit zou trekken. Met veel enthousiasme zijn we ervoor gegaan, zowel van de kant van de business als van de kant van IT, en niet te vergeten leverancier CBA uit Oslo. En met succes! Op 16 november zijn we live gegaan met het nieuwe systeem IBAS.”

“We verwerken ongeveer 1200 transacties per week, met bedragen die variëren van een paar duizend tot tientallen miljoenen. Snelheid en accuratesse zijn cruciaal. Ons systeem is het hart van de administratie; dat varieert van het opmaken van contracten tot en met het betalen van de transactie. Buitenlandse betalingen gaan rechtstreeks vanuit IBAS naar SWIFT. Wij werken onder andere voor Energy, Commodities & Transportation (ECT). Dit opereert in het topsegment. In commodities zijn wereldwijd tien banken actief. Fortis

Bank Nederland behoort tot de top-vijf, ook al zijn we door de separatie een flink stuk kwijtgeraakt, waaronder Singapore en New York. ECT is druk bezig om dit weer op te bouwen. Een van de zaken die voor volgend jaar op de rol staan, is dan ook het uitrollen van IBAS in Singapore.”

Henri: “De uitdaging was niet alleen het in korte tijd neerzetten van een nieuw systeem voor Trade Finance. We moesten IBAS ook inpassen in de infrastructuur van FBN. Het moest aansluiten op de communicatiesystemen, waaronder SWIFT en telex, en op de back end-administratie (GA). IBAS is een transactieverwerkend systeem. Normaal laat je in zo'n geval de transacties in het oude systeem uitsterven en bouw je de nieuwe transacties in het nieuwe systeem op. Maar we hadden zo weinig tijd, dat we dit scenario niet konden gebruiken. Daarom hebben we gekozen voor een actieve conversie, dat wil zeggen dat we alle lopende transacties op het moment van conversie hebben overgeheveld naar het nieuwe systeem. Daarvoor hadden we vrijdag de 13e gekozen, en het is uitstekend gelukt!”

Frans: “Dit is een bedrijfskritisch systeem. Er was geen ruimte voor fouten: het moest in één keer goed zijn. Dat is een enorme inspanning geweest. We hebben heel veel effort gestoken in het testen en in opleidingen. Ons uitgangspunt was: de business moet doordraaien en de klant mag er niets van merken. Daar zijn we zondermeer in geslaagd. In de volgende fase komen nog wat zaken die de efficiency verbe-

teren en die extra functionaliteit bieden, waaronder de mogelijkheid voor klanten om elektronisch hun opdrachten aan te leveren.”

Henri: “We zijn in staat geweest om dit in tien maanden neer te zetten dankzij een zeer intensieve en goede samenwerking tussen alle partijen: de business, de afdeling waar Frans leiding aan geeft, IS en I&O en de leverancier. We hadden heel korte lijnen; we zaten bij elkaar in een multidisciplinaire projectkamer waar zowel de mensen van Frans als mijn mensen zaten, en waar ook de projectleider van I&O, Jan-Willem Koel, regelmatig aanwezig was. Vanuit I&O waren heel veel disciplines betrokken, gedurende kortere of langere tijd. Zij hebben een belangrijke bijdrage geleverd om ervoor te zorgen dat alles er op tijd stond. Ik ken mensen die de afgelopen maanden weekend na weekend hebben gewerkt. Dan weer voor IBAS, dan weer voor een ander project. En dat vanuit de onzekerheid wat er over een jaar met hen en hun baan gaat gebeuren. Niets dan lof voor wat I&O heeft gepresteerd.”

Letter of Credit

IBAS wordt door Trade Services gebruikt voor de administratie van Letters of Credit (LC's), incasso's en bankgaranties. Met een Letter of Credit stelt de bank zich garant voor de betaling van goederen. De verkoper weet daardoor zeker dat hij zijn geld krijgt op het moment waarop het goed wordt afgeleverd. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij het transport van ruwe olie.

De lading van een olietanker is dertig tot vijftig miljoen dollar waard. Vaak wisselt zo'n lading, gedurende de weken dat zo'n tanker onderweg is, verschillende malen van eigenaar. Dat betekent dat de Bill of Lading (BL), het eigendomsbewijs dat onder de LC vereist is, verschillende keren door de bankkanalen gaat. Wanneer het schip uiteindelijk afmeert, is het van groot belang dat de documenten er op dat moment ook zijn. Is dat niet het geval, dan kan het schip niet worden gelost en moet er extra liggeld aan de haven worden betaald. Dan praat je over bedragen van 60.000 tot 100.000 dollar per dag. Als de bank een dag te laat is met het verwerken van de documenten, bijvoorbeeld omdat het systeem eruit ligt, dan krijgt ze deze rekening gepresenteerd.

Frans: “Ik sluit me hierbij volledig aan. Wat ik vooral positief vond tijdens het hele project was dat er nergens muren stonden. Het hele team droeg een gedeelde verantwoordelijkheid. Er was geen sprake van het hokjesdenken dat

in de Belgische periode toch wel was ontstaan. Het was een klus die we samen moesten doen en die we ook samen hebben gedaan.”

Nico Spilt



Het projectteam: Frans Overbeek, Rinus Doolhoff, Frans Westdorp, Raimond Christ, Bart Froklage, Cora de Haer, Erik Edelman, Henri Witteman en Rinus Hoek. Niet op de foto: Jan-Willem Koel, Manon Groeneveld, Arno van den Berg, Eddie Groskamp en William Koole.

Separatie International Payments

Tot de grote projecten die recent zijn afgesloten behoort ook de separatie van International Payments. Hierbij zijn verschillende nieuwe systemen voor FBN opgezet, waaronder MTS (Money Transfer System). We spraken hierover met de twee projectleiders: Ed Kokje (IS) en Sebastiaan Kieliszczyk (I&O), en met Alphons Dashorst, team-manager van het Competence Centre Accounts & Payments.



Voor dit artikel spraken wij met Sebastiaan Kieliszczyk, Alphons Dashorst en Ed Kokje. Zij poseren hier in de kamer waar het Competence Centre Accounts & Payments is gehuisvest, na de recente verhuizing vanuit Tjasker. Dit team bestaat uit drie collega's van I&O en twaalf van IS. Samen zorgen zij voor het ongestoorde verloop van de transacties van International Payments

"Dit project is ongeveer een jaar geleden begonnen, na de afsplitsing van Fortis Bank België. Onze 'payment engine' MTS draaide op een server in België, met een licentie van FBB. Daar moesten we een nieuwe versie van installeren, met een eigen licentie en op onze eigen servers.

Daarnaast waren er veel andere systemen die we deelden met België, waarvoor we ook alternatieven moesten zoeken. Bijvoorbeeld systemen voor het uitwisselen van koersinformatie, voor het uitwisselen van kosten en voor het 'repareren' van betalingen die door Swift of OLB verwerkt moeten worden. Al deze systemen hebben we functioneel gekloond. De gebruikers hebben dus nog steeds dezelfde functionaliteit die ze voorheen gewend waren.

Als je kijkt wie hier allemaal een bijdrage aan hebben geleverd, dan kom je op ongeveer 100 personen, waarvan 70 bij IST en 30 bij Payments en bij Global Markets. Alleen IS heeft al bijna 15.000 uur werk gehad. Het leuke voor ons was dat het echte nieuwbouwprojecten waren; het is lang geleden dat we zelf met Cobol, CICS en DB2 een systeem

konden ontwikkelen. Dat heeft meer inspanning gekost dan we hadden gedacht, maar we zijn binnen het budget gebleven, zowel in tijd als in geld.

In het weekend van 29/30 november was de finale. Toen hebben we de nieuwe systemen stap voor stap in gebruik genomen. Twee weken daarvoor hadden we al een pilot gedaan en hadden we het hele draaiboek getest. De eerste echte transactie was het overboeken van een paar dollar naar de personeelsrekening van een Belgische collega die in Rotterdam aanwezig was.

Met deze systemen verwerkt FBN het buitenlandse betalingsverkeer en ook binnenlandse spoedbetalingen: het telegiroverkeer voor zowel Sprint als GA. Per dag vinden 17 tot 18.000 betalingen plaats, totaal ruim drie miljoen transacties per jaar. Over het algemeen gaat het om grote bedragen, de miljoenen vliegen je hier om de oren. Vorig jaar gingen zelfs de miljarden euro's in verband met de separatie over dit systeem. Daar werd natuurlijk wel wat extra aandacht aan besteed!

Het is dus een belangrijk systeem, klanten laten het direct merken als er iets niet klopt. Maar gelukkig is het aantal problemen na de implementatie erg beperkt geweest; de paar hikjes die er waren konden we snel oplossen. Ook de gebruiker is zeer tevreden, zowel over de functionaliteit als de flexibiliteit. Alles is geparametriseerd, dus er zijn veel mogelijkheden om dingen aan te passen.

Bij elkaar is het wel een behoorlijk complex systeem, met veel interfaces. MTS draait op dedicated servers. De grote uitdaging was dat we het systeem in een landschap moesten plaatsen dat nog steeds in ontwikkeling was. In Woerden moest heel veel opgebouwd worden. Zo moesten we Ctrl-M naar binnen halen omdat MTS dit nodig heeft voor de interfacing. En er moest een compleet nieuwe database worden ontworpen op de GA.

Een grote uitdaging was het via de lijn overhalen van de gegevens uit Brussel naar Woerden. Voor de data warehouse hebben we een half jaar aan historie meegenomen; dat was alleen al 350 gigabyte. Dit bleek een proces te zijn

van bijna 18 uur. Gelukkig is ook dat allemaal goed gegaan. Alle operationele data is voor de gebruiker beschikbaar, zodat hij transacties uit het verleden kan opvragen en queries kan doen op de database.

Vanuit I&O waren Unix, Oracle en Middleware de drie grote deelnemers in dit project. En wij waren voor hen niet het enige project. We hadden regelmatig te maken met schaarse resources. Dat wil zeggen: je krijgt je resources wel, maar

vaak waren die als het ware dubbel geboekt. Maar gelukkig hebben ze hier geen 9-tot-5-mentaliteit. Dat geldt overigens ook voor de collega's van PAY, die het nodige hebben gedaan in zowel de voorbereidingsfase toen de requirements werden opgesteld, als daarna.

Tot op de dag nauwkeurig zijn we binnen de planning gebleven. De komende tijd staan verschillende verbeteringen op de rol. Vanwege de snelheid zijn sommige functionele wensen

even blijven liggen. Daarnaast zullen er nog diverse interfaces worden gebouwd, om MTS te koppelen aan andere systemen zoals AMI, T24 en Calypso. En uiteraard zullen we het komende jaar ook een bijdrage gaan leveren aan de integratie met ABN AMRO."

Nico Spilt

T24 live in Singapore

Vanwege de separatie van België was Fortis Bank Nederland gedwongen om voor haar buitenlandse netwerk een nieuw systeem neer te zetten. Hiervoor is gekozen voor het pakket T24 van Temenos. Singapore is hiermee als eerste buitenlandse locatie live gegaan. We spraken met Wouter Abrahamse en Evert Jan de Groot. Wouter is als programmamanager onder andere verantwoordelijk voor de uitrol van T24. Evert Jan is teammanager van het T24 Competence Centre.



Evert Jan de Groot en Wouter Abrahamse

"Merchant Bank maakte voorheen gebruik van Midas+ voor haar bankzaken in het buitenland. Dat is een Belgisch platform, zodat Merchant Bank zich na de scheiding met een probleem zag geconfronteerd. Het management heeft toen besloten om T24 te gaan gebruiken, omdat hiervan zowel bij de business als bij IST al ervaring en kennis aanwezig waren. T24 werd

namelijk al gebruikt door Prime Funds Solutions (PFS) en door Private Bank. Ook was T24 een van de target platforms voor Retail; op een aantal buitenlandse locaties was Fortis al bezig met de voorbereidingen van de uitrol.

Evert Jan: "Ik ben manager van het T24 Competence Centre. Wij verlenen derdelijns support bij het oplossen van

incidenten en problemen, en we zijn het aanspreekpunt voor de business als het gaat om changes en incidentele vragen. Dat doen we zowel voor Merchant Bank als voor PFS. Voor PFS deden we dat al sinds 2004. Op maandag 7 december 2009 beleefden we onze vuurdoop voor Merchant Bank: toen kregen wij het beheer van de nieuwe site in Singapore."

"Bij het Competence Centre werken ruim tien mensen. Bij I&O en bij applicatiebeheer aan de businesskant zijn in totaal ook ongeveer tien mensen bij

T24 betrokken. Buiten dit verhaal valt Private Bank, die T24 gebruikt op Guernsey; hiervoor zijn ongeveer 15 FBN-collega's werkzaam. Bij elkaar hebben we dus een behoorlijke kennis in huis op het gebied van T24."

Wouter Abrahamse: "Ik ben program-mamanager van de verschillende projecten die we onder de naam Tempo uitrollen. In februari van dit jaar zijn we begonnen met een onderzoek naar hoe de centrale hub in Nederland geïnstalleerd zou moeten worden. Tegelijk zijn we begonnen met Singapore, het eerste land dat live zou gaan. Daar heeft tot de dag van vandaag ontzettend veel werk in gezeten. Aan T24 heb je niet genoeg om als bank te kunnen opereren. Je hebt ook aansluiting nodig op je betalingssystemen en op Finance- en Risk-systemen."

"Eind oktober is Singapore live gegaan. Er is een kantoor geopend, er zijn mensen aangenomen en opgeleid, de lokale autoriteiten hebben vergunningen afgegeven. En IST heeft ervoor gezorgd dat de systemen, waarvan T24 er één is, vanuit Singapore te gebruiken zijn.

Inmiddels zijn we ook al bezig in andere landen. Zo verwachten we Londen nog dit jaar live te krijgen. In de eerste helft van 2010 is er een grote release voor continentaal Europa, waarmee we in één keer live gaan in Duitsland, Frankrijk en België. Voor 2010 staat ook New York op de lijst. Dit zijn allemaal grote, elkaar overlappende projecten, waarbij je per land allerlei verschillende dingen moet regelen. Begin 2010 komt er ook een eerste link met Acces Online, zodat ook ABN AMRO boekingen kan gaan leveren aan T24. Een eerste stap op weg naar de integratie die later moet gaan plaatsvinden."

Centrale hub

Besloten is om T24 centraal neer te zetten. Er is één zogeheten 'hub' in Woerden. Van daaruit worden de kantoren in de verschillende landen geserved. Dit model dwingt de business om goed na te denken over wat ze wil, omdat wijzigingen aan het systeem gevolgen hebben voor alle landen en kantoren. Aan de andere kant maakt deze strategie het mogelijk om in een korte tijd in een bepaald land operatio-

neel te zijn. Zoals gezegd is T24 één van de systemen die de bank daarvoor nodig heeft. Een ander systeem is IBAS (zie artikel op pagina 26).

Bij het Tempo-programma zijn zo'n 200 collega's van FBN betrokken geweest, variërend van een enkele klus tot full-time. Bij IST, inclusief leverancier Temenos, zijn 25 tot 30 man continu aan de slag. Soms worden er heel lange werkdagen gemaakt. Daarnaast is er veel kennis nodig vanuit andere domeinen, zoals Finance, Risk en Payments. En niet te vergeten vanuit de business zelf.

Samenwerking is van groot belang, aldus Evert Jan en Wouter. "Het risico bestaat dat je daardoor weleens in een overbevolkte meeting zit, maar dat is beter dan dat je een week later opnieuw bij elkaar moet komen om een actielijst door te werken. De snelheid die we willen halen vraagt heel veel betrokkenheid en flexibiliteit van de mensen en van de organisatie. Er is een knap staaltje werk neergezet!"

Nico Spilt

Fortis Bank Nederland goes live with T24 Model Bank

Fortis Bank Nederland has gone live on Temenos T24 in just five months at its Singapore office. Driven by the separation of Fortis Bank Belgium in Brussels, Fortis Bank Nederland is currently implementing a new banking infrastructure internationally. Using T24, Fortis Bank Nederland will roll out the 'T24 Model Bank for Corporate Banking' internationally from one central hub based in The Netherlands, ensuring the continuity of services to all its international corporate banking clients.

This successful implementation forms the first stage of the centralisation project being undertaken by the bank to achieve full operational integration on a single, open platform. The bank is now working to roll out T24 in the UK, US, Hong Kong and continental Europe, and expects the project to be completed by Q3 2010 in line with the separation timescale requirements of the bank.

As a global organisation aiming at a truly centralised operating model, it was imperative that the bank implemented a highly flexible system that could support its multi-country 24x7 operations on a single platform, whilst being able to accommodate local requirements across multiple countries that it serves. FBN selected T24 Model Bank for Corporate Banking (services for large and medium-sized companies), based on the strength of its pre-configured products and best practice processes, to address local and international requirements across customer segments, products, regulation, currency, languages and taxation from one central point.

Frans van der Horst, COO, FBN, says: "Having achieved a successful and rapid first phase go live, we are already seeing the adaptability and truly global nature of the T24 platform which will

enable us to meet our challenging separation deadlines and fully support our corporate banking operations across the world at a reduced cost of ownership. Risk management and cost control will continue to be a prominent business driver for us in the years ahead. T24 will enable us to acquire a comprehensive and real time picture of all credit exposures across the corporate relationship for a sound understanding of counterparty risk. We look forward to building on the successful first phase of implementation in full confidence that T24 will contribute to a modern core architecture that will support our future ambitions."

Source: International Banking Systems Journal

Bits & Bites

Een chocoladehaasje met kerst

In deze aflevering van 'Bits & Bites', de kookrubriek die de actualiteit op de voet volgt, staat dit keer 'het haasje' centraal. Hazenvlees is donkerrood van kleur en heeft een eigen, karakteristieke smaak. Het past uitstekend bij zoete, rijke sauzen. De combinatie met chocolade is klassiek, en niet alleen vanwege de bekende paaslekkernij!

Het goede punt aan hazenvlees is dat het eigenlijk per definitie scharrelvlees betreft. De haas is een schuw dier. Hij leeft op de akkers en graslanden, waar maar weinig schuilplaatsen zijn. Maar de haas kan heel snel lopen. Als hij onraad ruikt of hoort, gaat hij er met een snelheid van zo'n 55 km per uur vandoor. Hij volgt daarbij de paadjes van plat gelopen gras die hij tijdens zijn strooptochten zelf gemaakt heeft: de hazenpaadjes. Zie je

iemand die op de vlucht slaat, dan kun je dus zeggen dat hij het hazepad kiest. Of dat hij er als een haas vandoor gaat.

De ontwikkelingen binnen het ICT-bedrijf van Fortis Bank zijn afgelopen jaar op z'n zachtst gezegd stormachtig te noemen. De plannen die onlangs aangekondigd zijn, wekken wel eens de neiging om het hazenpad te kiezen. Hoewel het ongewis is waar we volgend jaar staan qua werk, is het een feit dat nieuwe situaties weer nieuwe mogelijkheden met zich meebrengen. Of in simpel Cruyffiaans: 'Elk nadeel heb z'n voordeel'.

Ik wens u allen een fijne kerst en ondanks alle uitdagingen een gelukkig 2010 toe!

Joyce de Jong

Ingredienten

2 el olijfolie	50 gram sultana's (grote rozijnen)
25 gram boter	25 gram pijnboompitten
40 gram pancetta in blokjes (of gerookte spekblokjes)	25 pure chocolade, geraspt (liefst chocolade met 70% cacao)
1 haas, in stukken	1 el wittewijn azijn
2 el bloem	2 el suiker
175 ml rode wijn	zout en peper
175 ml vleesbouillon	
1 blaadje laurier	

Bereiding

Verhit de olijfolie en boter in een pan, leg er de pancetta en stukken has in en bak het vlees op niet te hoog vuur aan alle kanten bruin; roer en keer het vaak. Bestrooi alles met zout, peper en de helft van de bloem, roer goed en bak alles nog ongeveer 10 minuten. Giet er de wijn en bouillon bij, voeg de laurier toe, zet het vuur laag en laat alles ongeveer 1,5 uur pruttelen. Doe de sultana's ondertussen in een kom met zoveel warm water dat ze onderstaan, week ze 15 minuten, laat ze uitlekken en knijp ze uit. Doe de sultana's en de pijnboompitten bij het vlees en houd de pan nog 30 minuten op het vuur.

Meng de chocolade, resterende bloem, azijn, suiker en wat zout in een kom en roer er 3-4 eetlepels water door. Giet dit mengsel in de pan en breng het net tegen de kook aan.

Proef en voeg zo nodig meer zout toe. Giet deze traditionele chocolade-saus over het vlees en dien het op.

Lekker met lintpasta of aardappelkroketjes, en spruitjes of broccoli.

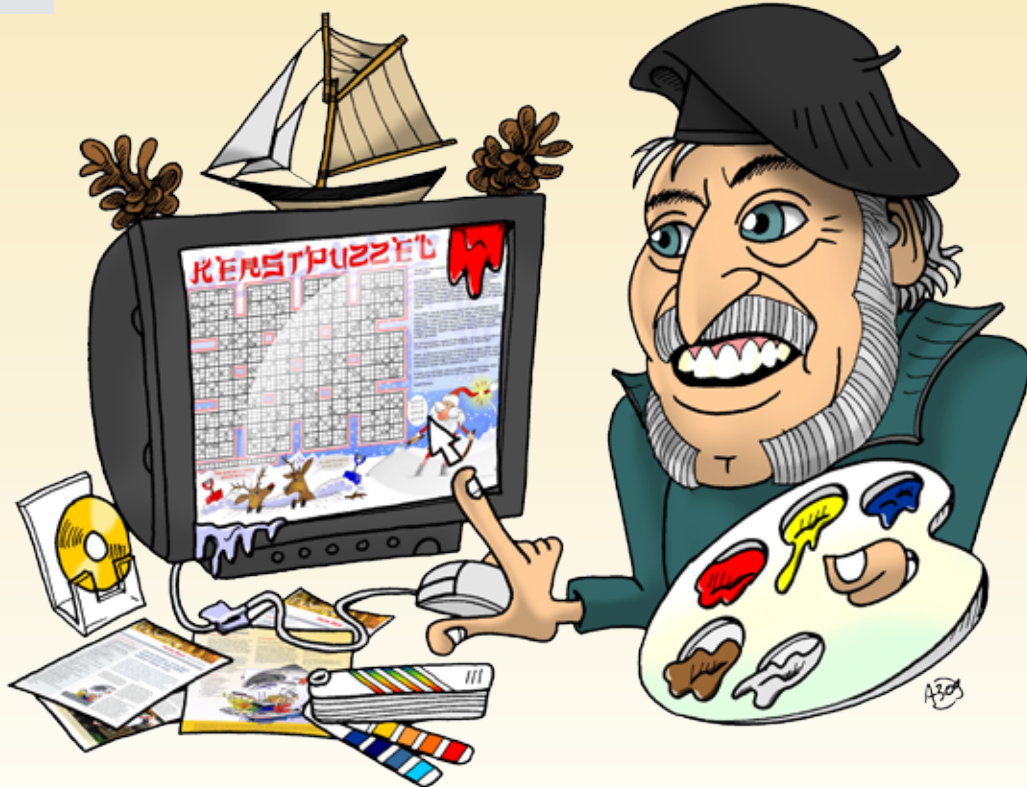
Wijnadvies: wijnen van de druivensoort Carmenère (Chili) of Malbec (Argentinië). De voorkeur gaat naar een gran reserva of speciale cuvées.



George bedankt!

Op 31 augustus 2000 verscheen het eerste nummer van Expertise. De opmaak werd verzorgd door Text & Design, een gezamenlijke afdeling van bank en verzekeraar. Deze afdeling is daarna zo'n drie keer gesepareerd en weer geïntegreerd. De eerste nummers zijn vormgegeven door Ton van Geelen. Daarna nam, bij gelegenheid van een van die separaties, zijn collega George Janmaat de muis over.

Ruim zes jaar hebben wij met George mogen samenwerken. De opmaak van het blad is altijd het moeilijkste maar ook het leukste deel van het werk. Moeilijk omdat je altijd precies goed moet uitkomen met alle artikelen en illustraties. Leuk omdat je in deze fase het blad echt ziet ontstaan. We kwamen er altijd weer uit, want het motto van George is: "als het niet kan zoals het moet, dan moet het maar zoals het kan."



Dit is het laatste nummer dat door George is vormgegeven. Op 16 december is hij na een zeer lange carrière met vervroegd pensioen gegaan.

Onze huistekenaar Alex Blomsma legde George vast zoals hij was: een kunstenaar achter het opmaakscherm,

In memoriam Jacco Miltenburg

Met grote verslagenheid ontvingen wij het droevige bericht dat onze zeer gewaardeerde collega Jacco Miltenburg na een noodlottig ongeval op donderdag 26 november is overleden. Jacco was sinds drie jaar werkzaam bij Fortis Bank Nederland als medewerker IS op de afdeling Global Markets in Amsterdam/Amstelveen.

Wij kennen Jacco als een serieuze, vriendelijke collega. Als betrouwbare teamplayer konden we dag in dag uit op hem rekenen. Jacco is slechts 26 jaar geworden. We zullen hem enorm missen. Wij wensen zijn ouders, zus, vriendin en verdere familie en vrienden alle kracht toe om dit verlies te dragen.

Management en collega's IST

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.