

Expertise



Fortis Bank Nederland

nummer 55, april 2010

Gertjan van der Leer

Omzien met trots, vooruitkijken met vertrouwen

In dit nummer:

1. Omzien met trots, vooruitkijken met vertrouwen
2. Flexibel werken in Woerden
3. De outsourcing van I&O
4. Managementteam IST
7. Automatiseringscommissie FBN
8. Nog steeds een internationale bank
10. Duurzaam? (column)
11. Separatieprojecten Finance
12. 180.000 Challenges
13. Xbow: het einde van een tijdperk
14. IST Process Map
15. Secure email
18. De stand van zaken bij Remedy en TIGA
20. Fortis Bank Nederland doneert 500 laptops
21. In Risk Management zit toekomst
22. Het laatste toernooi?
23. Geen servers meer onder de bureaus
24. Compliance Integrity Services
26. Interview met Harm Broers
27. Megaklussen en andere activiteiten
28. Interview met Rob van Diest
29. Alpe d'Huzes: opgeven is geen optie
30. Uitslag kerstpuzzel 2009
31. Bits & Bites: Outsourced cooking
32. Personalia, colofon

Met dit laatste nummer van Expertise sluiten we symbolisch een belangrijke periode af. Expertise heeft de turbulentie van de verschillende grote veranderingen die de IT-medewerkers en -organisatie van FBN de afgelopen tien jaar hebben moeten ondergaan, op een geweldige wijze doorstaan.

Expertise heeft verschillende verschijningsvormen gehad en verschillende organisaties bediend, maar er was ook altijd sprake van continuïteit. Niet in de laatste plaats was dat te danken aan de continuïteit en de kwaliteit van de redactie (lees: Nico Spilt).

Door alle veranderingen heen is Nico erin geslaagd een constante factor te blijven. Relevante en persoonlijke informatie werd door hem een bindend element. Op deze plek wil ik Nico graag bedanken voor zijn creativiteit en volharding.

Met dit laatste nummer van Expertise sluiten we ook een belangrijke periode van de IST-organisatie af, waarvan het laatste anderhalf jaar, qua verandering, alle voorgaande jaren verre overtreft. Wat we in die korte periode veranderd hebben – in de organisatie, in de manier van werken, in het systemen-landschap, in de performance en het optreden van de medewerkers – is fenomenaal. Bijna alles is opnieuw opgezet, ingericht of gestructureerd.

Er waren de laatste anderhalf jaar echter drie factoren die niet veranderd zijn: de continuïteit van de systemen, en de kwaliteit en energie van de medewerkers van IST.

Het is duidelijk dat die kwaliteit en energie aan de wieg hebben gestaan van de succesvolle veranderingen die we de afgelopen anderhalf jaar hebben mogen uitvoeren en doorstaan. En het zullen ook die eigenschappen weer zijn, die voor de toekomstige bank van belang zijn om weer een succesvolle onderneming te worden. Of het nu gaat





"Dit laatste nummer is ook weer een opmaat naar een nieuwe turbulente periode."

om inspanningen die direct of indirect voor de bank worden uitgevoerd: in beide gevallen zijn kwaliteit en energie noodzakelijke ingrediënten voor succes. En het goede nieuws is dat beide nog steeds in ruime mate voorhanden zijn binnen de gelederen van IST.

Maar dit laatste nummer is ook weer de opmaat naar een nieuwe turbulente periode. Een periode die qua verandering voor de IST-organisatie en medewerkers de voorafgaande ongetwijfeld weer verre zal overtreffen.

We worden geacht weer in een nieuwe organisatie te gaan werken, soms zelfs bij een nieuwe werkgever. We worden geacht weer het nodige te veranderen in het systemenlandschap, in de manier van werken, in de cultuur etc. Veranderingen die we zullen uitvoeren met nieuwe collega's, en soms met nieuwe leveranciers en hulpmiddelen. Dit zal weer veel van onze flexibiliteit en creativiteit vergen. Maar ik ben er van overtuigd dat al die veranderingen ook nu weer het beste in ons naar boven zullen brengen en dat onze kwaliteit en energie ook hier weer leidende factoren zullen zijn. Van belang is wel dat we open blijven staan voor veranderingen, er in mee bewegen en er niet voor vluchten.

Ten slotte wil ik dit laatste nummer gebruiken om alle IST-medewerkers nog eens te bedanken. Te bedanken voor de inzet van de afgelopen jaren, te bedanken voor de avonden en weekends dat er overgewerkt moest worden, te bedanken voor de positieve energie die getoond werd, te bedanken voor de onverschrokkenheid en snelheid waarmee nieuwe veranderingen werden geabsorbeerd.

We sluiten een mooie periode af, maar laten we dit laatste nummer van Expertise ook ervaren als het symbool voor weer een nieuwe periode, waarin kwaliteit en energie weer de beslissende factoren zullen blijken. We mogen en moeten absoluut omzien met trots, maar laten we toch vooral vooruit kijken met vertrouwen en de wil om de veranderingen die ons te wachten staan te accepteren. Alleen dan kunnen we er een gezamenlijk succes van maken!

Gertjan van der Leer

Flexibel werken in Woerden



De outsourcing van I&O



Els den Hollander is als programmamanager verantwoordelijk voor het outsourcingproces bij I&O. Een proces waar veel partijen bij zijn betrokken, zowel binnen IST als daar buiten. Denk aan Risk, Legal, Compliance, Audit, en vooral ook HR. En natuurlijk de business, want die wil natuurlijk ook precies weten wat er gaat gebeuren.

Een ander onderdeel van het proces is de communicatie naar alle betrokkenen, waaronder niet in de laatste plaats de medewerkers van I&O. Hiervoor is Xandry Dijkema aangetrokken, die een communicatieplan heeft gemaakt en de communicatie-activiteiten ondersteunt. Onderdeel hiervan zijn de inloopsessies van Loek Bles en de tweemaandelijks zeepkistsessies van Kees Bakker. Verder worden de medewerkers op de hoogte gehouden via nieuwsbrieven en via FortisNet.

Nu nog meer vragen dan antwoorden

Els: "We merken, ook in de inloopsessies, dat de aanvankelijke emoties wat minder beginnen te worden. Men lijkt al een beetje aan het idee te gaan wennen. Maar niet iedereen komt naar de inloopsessies en misschien dat degenen die het echt nog heel vervelend vinden ook niet naar die sessies komen. Voor ons is het heel belangrijk om te weten wat er speelt, dus nodig ik iedereen van harte uit wel te komen."

Xandry: "De concrete vragen gaan steeds meer leven: 'wat betekent het voor mij?' Dat is het moeilijke in dit soort trajecten: wat het concreet voor iedereen betekent zal pas gaande het proces duidelijk worden. Je ontkomt er bijna niet aan dat je in de eerste fase meer vragen oproept dan dat je kunt beantwoorden. Toch is het belangrijk om te blijven communiceren en dat medewerkers hun vragen blijven stellen. De eerst aangewezen persoon daarvoor is de direct leidinggevende."

Het beste voor de medewerkers en voor de business

Els: "De onderhandelingen met de leveranciers (vendors) moeten nog beginnen. Er is nog niets zeker, er is pas wat zeker als er handtekeningen zijn gezet. Er wordt nu door veel mensen gewerkt aan een RFP: een request for proposal. Hierin komen de eisen die we aan de vendors stellen. Wij willen er het beste uithalen: voor de medewerkers en voor de business lines.

Dit is een heel groot project. Het kost me vele uren per week maar het is erg interessant. Het raakt heel veel aspecten en we hebben een goed en gedreven projectteam. Maar het heeft ook iets dubbels, want tegelijkertijd is het voor veel collega's een ingrijpend proces.

Ik heb twee petten op: het moet goed zijn voor de medewerkers maar ook voor het nieuwe bedrijf. Heel belangrijk daarbij zijn de ervaringen die ABN AMRO tot nog toe heeft opgedaan met outsourcing. Die moeten leiden tot verbeteringen die vastliggen in het nieuwe contract dat eind van dit jaar wordt afgesloten."

Nico Spilt

Managementteam IST

door Martin de Borst, secretaris MT IST

Managementteam 11 januari 2010

Flexibel werken in Woerden

Aan de hand van een presentatie gaf Michel Beunder een toelichting op het huisvestingsconcept voor medewerkers binnen corporate buildings. De volgende punten kwamen ter sprake:

- DDH = Deep dive housing, het integratieprogramma rond huisvesting. Aan de hand van een presentatie gaf Rob Vermeij een toelichting op dit programma.
- Frank Meijs is betrokken voor de IT-uitwerking van het flexibel werken. De volgende aandachtsgebieden zijn daarbij onderkend, telefonie, werkstation, security en netwerk. Aanhaking ABN AMRO via Etienne Gmelich Meijling.
- Tele/video-conferencing worden geadresseerd in een volgende fase, waarbij aangegeven wordt dat de bestaande voorzieningen worden gecontinueerd.
- Als kritische factor wordt genoemd het betrekken van medewerkers bij invulling van het concept. Vastgesteld wordt dat deze betrokkenheid er in Woerden tot op het moment van deze vergadering niet is geweest. Een en ander zal worden georganiseerd via de stuurgroep.

Update I&O Security In Control

Aan de hand van een presentatie gaf Valère Melotte een toelichting op de status van het programma 'IT Security in Control'. Security Support is leading in het verzamelen en beoordelen van de gelogde informatie. Vanuit het MT wordt benadrukt dat kritisch gekeken moet worden welke informatie door Security Support wordt verzameld, primair ligt de verantwoordelijkheid voor de monitoring bij het verantwoordelijke domein.

Basic

Identity & Accessmanagement

Aan de hand van een presentatie gaf Bert Heijnen een toelichting op het proces. Het voorgestelde proces werd goedgekeurd.

Maintain security standards/Information Security deviation procedure

Aan de hand van een presentatie gaf Jaap Hoekstra een toelichting op de processen rond het onderhoud van security-standaarden en de procedure rond afwijkingen op deze standaarden. De voorgestelde werkwijze werd goedgekeurd.

Continuïteit Stratus

Patrick Huis in 't Veld gaf een toelichting op een voorstel. Uitgangspunt is dat de applicaties niet aangepast worden. Met de genomen 'noodgrepen' is er voldoende vertrouwen dat de continuïteit gewaarborgd is. De decommissioning van o.a. het Stratus platform is inmiddels ondergebracht bij TIR. Het voorstel werd na deze toelichting goedgekeurd door het MT IST.

HR

Orion

Loopt gestaag verder. Bijstelling op de ontwikkelingen (outsourcing I&O) is noodzakelijk. Zodra de sourcingstrategie van IS bekend is, wordt het definitieve vervolg vastgesteld. Het lijkt er op dat er een groot deel van de IS-populatie herplaatsbaar is. Voor circa 25 mensen is aanvullende actie noodzakelijk. De afspraak is gemaakt dat vacatures bij ABN AMRO eerst worden gepubliceerd bij FBN voordat extern gezocht wordt.

Afspraken m.b.t. piket, meerwerk etc.

Riet van der Vliet geeft een toelichting op de uitwerking van de eerder genomen besluiten m.b.t. piket, meerwerk etc. De vastlegging wordt goedgekeurd evenals de gedefinieerde vervolgacties. Ter ondersteuning van de communicatie is tevens een presentatie beschikbaar (is gepubliceerd op Fortis-Net – red.)

Rondvraag

Gertjan van der Leer kondigt aan dat Performance Management de periodieke capacity planning opstart en benadrukt het belang van het krijgen van een correct beeld.

Cijfers 2009: 19 miljoen onder budget, waarvan 9 miljoen BaU. Wel is er enige zorg t.a.v. de ontwikkeling van BaU, doorzetten van de tendens van de afgelopen maanden betekent dat BaU voor 2010 op 230 miljoen uitkomt (budget 219 miljoen).

Managementteam 18 januari 2010

BISO dashboard

Aan de hand van een presentatie gaf Jaap Hoekstra een toelichting op de status van de FISP-implementatie binnen IST. De voortgang ligt in grote lijnen op schema.

TIR

Aan de hand van een presentatie gaf Louis Smulders een update van de status en ontwikkelingen TIR. Het aantal dress rehearsals is nu vastgesteld op 6, de laatste gericht op securities. De migratie zal veelal met de huidige tariefstelling plaatsvinden, harmonisatie van de tarieven is voorzien in een 2e fase in 2011. Over 6 weken is een beeld over de haalbaarheid van de nu gehanteerde plannen.

Adviesmemo FAS MQ Series

Besloten wordt de door FAS voorgestelde aanpak over te nemen. Geeraard van Giessel neemt actie om een taskforce te vormen, waarin IS (belangrijkste gebruikers zijn BCC en GMK), I&O en ISAC zijn vertegenwoordigd. Eerste stap is het ontwikkelen van een referentiekader en een policy. Nieuwe ontwikkelingen dienen direct hierop aan te sluiten. Voor bestaande applicaties, te starten met de meest kritische, op basis van een gap- en risico-analyse, opmars te bepalen rekening houdend met de resterende levensduur.

Competence centers IST

Application Software Package Policy

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op de ervaring met de implementatie van

pakketten, de mede op grond daarvan ontwikkelde visie en de te hanteren policies. Het pakket hoeft niet per definitie te passen binnen de huidige architectuur, er moet ruimte zijn om deze overwogen aan te passen. Focus ligt op de e2e regie van IST op de integratie en aanpassing (parameterisering) van de pakketten en de technische uitrol. Testen van functionaliteiten blijft noodzakelijk als er sprake is van een Toolbox/Framework pakket. Interfacing vereist ook testing. Eenzelfde presentatie zal worden gegeven in de AC.

Competence centers IS

Aan de hand van een presentatie gaf Paul van der Putten een toelichting op competence centers welke er bestaan binnen GMK, en een overzicht van de virtuele organisatie. Uitbestede activiteiten worden ook aangestuurd vanuit het Competence Center. Paul van der Putten benadrukt het belang van een fysieke concentratie van de verschillende betrokken disciplines op één locatie. Afgesproken wordt dat de toegevoegde waarde van competence centers expliciet wordt gemaakt, evenals de extra kosten als gevolg van aansturing in geval van uitbesteding. De plaats in de organisatie van de betrokken AS-teams moet in het kader van de nieuwe organisatie en de nieuwe sourcingstrategie besproken worden.

Evaluatie PQB en AB; evaluatie Quad

Aan de hand van een presentatie gaf Geerard van Giessel een toelichting op de evaluatie van de IST Project Governance 2009. Ook het QUAD werkt na behoren. Na aanvankelijk uitblijven van de aanlevering van stukken is er in het laatste kwartaal sprake van een sterk stijgende lijn.

Financials Unix

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Bles een toelichting op de uitgevoerde analyse van de Linux-rebilling voor BCC. Deze presentatie zal ook gegeven worden in de AC.

Rebranding

Na 1 oktober 2010 mogen wij geen gebruik meer maken van het merk Fortis. Voor die tijd moet er dus een rebranding plaatsvinden. De juridische fusie per 1 juli heeft ook consequenties.

Vanuit IST zal er één aanspreekpunt worden aangewezen om het overall beeld te krijgen van de rebranding-activiteiten (Tom de Vries).

Managementteam 1 februari 2010

Update status I&O Outsourcing

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

HR

Riet van der Vliet benadrukt dat de op Fortisnet aangekondigde allocatiebrief losstaat van de uiteindelijke benoemingen en daarmee boventalligheid.

Financials

2009 is onder budget afgesloten, als we de laatste maanden van 2009 extrapoleren, dan dreigt voor 2010 een budgetoverschrijding voor BAU. Streven moet zijn om binnen budget voor BAU te blijven. Om een duidelijker beeld te krijgen van het verloop van externen binnen BAU, separatie en integratie zullen op de volgende vergadering resourceplanningen gepresenteerd worden.

Overige onderwerpen

Rob van de Vijver geeft aan dat er over 2009 geen operationele verliezen voor IST zijn gerapporteerd. De realiteit is echter dat er o.a. meerdere laptops per jaar worden gestolen zonder dat daarover meldingen binnenkomen. Uitgezocht zal worden hoe de locatieteams meldingen van diefstal verwerken.

Peter Aarse meldt dat de Arbodienst een commissie in het leven heeft geroepen om het 0,7 werkplek per FTE-beleid werkend te krijgen. IST zal hierbij participeren.

Loek Bles meldt dat er de afgelopen periode enkele belangrijke verstoringen waren, waaronder performanceproblemen bij Retail. Inmiddels wordt de performance beter door een aantal maatregelen, waaronder het uitbreiden van de Citrix-omgeving en de terughaal-actie van laptops. De komende tijd wordt extra aandacht besteed aan de risico's die de splitsing van het netwerk van

België met zich meebrengen; deze raken FBN, BE en ASR.

Managementteam 15 februari 2010

Rebranding

Aan de hand van een presentatie gaf Tom de Vries een toelichting op het project Rebranding. Prioriteit en focus voor IST ligt bij de Legal Name Change en de vervanging van de merknaam Fortis. Uitgangspunt voor Retail is alleen de Legal Name Change. Issue daarbij is dat de migratie (TIR) na 1 oktober nog doorloopt. Aanpassingen voor Ninja zijn noodzakelijk, dit is voornamelijk een targetsysteem. Aanvullende acties zijn noodzakelijk t.a.v. onder meer email- en www-adressen.

Basic

Information Security Risk Assessment-process

Aan de hand van een presentatie gaf Lourens Bordewijk een toelichting op het proces. In feite is het een vastlegging van een al werkend proces. In de roadshow project-management is een ander al aan de orde gekomen. Afstemming met FAS en de business vond plaats. Na goedkeuring door het MT IST zal behandeling in de Implementation Board IS&BC gaan plaatsvinden. Rekening houdende met de opmerkingen, wordt het proces goedgekeurd.

Re-assessment-processen

Aan de hand van een presentatie gaf Puck van der Salm een toelichting op de uitkomsten van de jaarlijkse re-assessment voor de processen (Major) Incident, Problem- en Changemanagement. Het MT IST gaat accoord met de bevestigingen en de voorgestelde acties.

Dashboard Basic

Puck van der Salm gaf een toelichting op het Dashboard. Voor de processen portfolio en demand management is betrokkenheid van de business noodzakelijk. Als gevolg van de integratieactiviteiten is er onvoldoende prioriteitstelling hiervoor. De ontwikkeling van de processen is on hold gezet. Komt terug in ABN AMRO verband. IS Changemanagement: met Kees Heijnen wordt nog afgestemd of het acuteel maken van het Handboek IST voldoende is.

Process Dashboard

Aan de hand van een presentatie en een demo gaf Puck van der Salm een toelichting op de process dashboards. De verantwoordelijkheid voor de interpretatie van het dashboard en het vaststellen van te ondernemen acties ligt primair bij de proceseigenaar. Afsproken wordt maandelijks de issues (rode smileys) met ondernomen/voorzien actie te behandelen in het MT IST.

ADD aanpak projecten

Aan de hand van een presentatie gaf Henk Houtzager een toelichting op de governancestructuur en architectuurprocessen integratie.

Projectproces integratie projecten

Aan hand van een presentatie gaf Patrick Huis in 't Veld een toelichting op het projectproces integratieprojecten. Programma's rapporteren aan de business waarvoor het programma van toepassing is en de IT Delivery Committee. COO is verantwoordelijk voor het opstarten van projecten.

Rondvraag

Geert Hids signaleert dat Documentum toch wel een heel dure oplossing is. Marian Huisman bevestigt dit. Het beeld is dat een en ander goedkoper kan. Allereerst wordt vastgesteld of Documentum in ABN AMRO-verband wel de toekomst is.

Op verzoek van de Architecture Board meldt Geert Hids het voornemen van BCC om delen van de IT-ondersteuning over te brengen naar London. Deze week wordt de inventarisatie naar de financiële en personele consequenties afgerond en besproken met Marcel Jongmans.

Managementteam
15 maart 2010

RSA 2e helft 2009

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van de Vijver een toelichting op de uitkomsten van de RSA 2e helft 2009. In het algemeen is sprake van een afname van het aantal incidenten. In verhouding forse toename van het aantal incidenten na een change. Inmiddels werd al actie ondernomen door I&O door een 'ver-

hoogde dijkbewaking' changemanagement. De aanbevelingen worden door het MT overgenomen en zijn al in gang gezet.

Status Rebranding

Aan de hand van een presentatie gaf Kees de Geus een toelichting op de status van het project Rebranding. De oplossing voor het e-mailverkeer moet niet alleen haalbaar zijn voor FBN, maar ook voor AAB. Voor routing moeten juist daar de aanpassingen plaatsvinden. Ten aanzien van de lokale activiteiten van de buitenlandse IT locaties is Elko van Leeuwen aangehaakt. Primaire focus is datgene wat de klant raakt. Interne consequenties lopen mee met de transitieprogramma's.

Project CAR (Central Access Repository)

Aan de hand van een presentatie gaf Ben Cats een toelichting op het project CAR. CAR gaat IBI als interimoplossing voor SOLON vervangen. IBI brengt veel handmatig werk en afstemming met zich mee. Na implementatie van de eerste release kan gewerkt worden aan het uitnutten van de mogelijkheden van het nieuwe tool, door de implementatie van regels rond SoD en de uitbreiding van de provisioning voor andere toepassingen. Voorwaarde voor de geschetste tijdslijnen was testklaar per 1 maart, hetgeen niet gehaald is. Er is sprake van verschuiving van werk. Het is van belang dat dit expliciet wordt gemaakt evenals de personele consequenties.

TIR

Aan de hand van een presentatie gaf Louis Smulders een toelichting op de status TIR. Vanuit I&O wordt de zorg geuit of een en ander behapbaar is, met name de bemensing en het grote aantal changes in relatie tot noodzakelijke change freezes uit hoofde van andere activiteiten dan TIR. Aangegeven wordt dat er inmiddels meer aandacht is voor het testen van de wijzigingen in Sprint en dat er op korte termijn een detailplanning beschikbaar komt op medewerkerniveau.

Status organisatie IT Services

Aan de hand van een presentatie gaf Joyce de Jong een toelichting op de ontwikkelingen rond de IT Service-orga-

nisatie. Ruwweg is er een klantgerichte en vendor oriented groep. Vooralsnog is het idee I&O FBN in grote lijnen intact te laten tot de datum van outsourcing. ACMA rol lijkt gelijk te zijn aan de huidige rol bij FBN, echter SLA's met de business is een taak van de CIO Office, domeingericht i.p.v. klantgerichtheid en geen rechtstreeks aansturing van de 'AS-teams'.

Structurele backlog DRP Testen

Aan de hand van een presentatie gaf Geerard van Giessel een toelichting op het beleid, de werkwijze en huidige situatie rond Disaster Recovery Management. Het voorstel voor de aanpak 2010 werd goedgekeurd.

Security-gerelateerde projecten

Aan hand van een presentatie gaf Geerard van Giessel een toelichting op de samenhang van de verschillende projecten op het gebied van Security- en audit-aspecten, alsmede het te hanteren governancemodel.

Joint Management

De invoering van Joint Management per 1 april heeft als consequentie dat Gertjan van der Leer als CIO van FBN gaat rapporteren aan Frans Woelders. Consequenties voor de AC worden nader bekeken, verwachting is dat er nog 1-2 bijeenkomsten zullen zijn. MT IST blijft minimaal tot 1 juli (legal merger) intact.

Compliance uitbestedingsbeleid

Compliance heeft aangegeven deze maand een rapportage te willen hebben van de status van de compliance aan het FBN uitbestedingsbeleid voor de lopende uitbestedingen. In verband hiermede start Rob van de Vijver op korte termijn een actie om samen met de contractmanager de actuele status te inventariseren.

Dashboards

Quality Assurance

De secretaris van de AB (en PQB) heeft het signaal afgegeven dat de AB wordt vervangen de Joint Architecture Board (JAB), waarbij hij geen rol meer speelt. Dit zal impact hebben op de volledigheid van het dashboard. De oplevering van het dashboard dient minimaal tot het

moment van de Legal merger te blijven doorgaan.

Basic

Puck van der Salm en verschillende van zijn mensen zijn ingezet voor de geïntegreerde processen ABN AMRO. Consequentie is dat de Basic-activiteiten op een laag pitje staan en er zeker geen nieuwe activiteiten voor processen worden opgestart. Puck van der Salm wordt gevraagd een afsluitend dashboard op te leveren, waarin zichtbaar wordt gemaakt voor welke processen er nog afrondende activiteiten lopen, welke proces activiteiten opgaan in de te integreren processen en welke processen niet worden opgestart.

Managementteam
29 maart 2010

Opmars Documentum

Aan de hand van een presentatie gaf Frans Dekkers een toelichting op het product Documentum, de alternatieven en de kosten. Kosten betreffen de recur-

rent costs (rebilling) en omvatten niet het scanningsdeel. De echte besparingen moeten komen uit de replatforming. Het uitgangspunt continuatie Documentum in combinatie met een redelijke rebilling wordt ondersteund, evenals het uitgangspunt de vaste kosten als generieke kosten te beschouwen en het variabele deel (licenties, storage en uren) door te belasten op grond van het feitelijke gebruik.

BISO rapportage

Aan de hand van een presentatie gaf Jaap Hoekstra een toelichting op de status van de FISP implementatie voor IST. De principes voor IST voor de migratie naar CAR worden goedgekeurd.

Aan de hand van een presentatie gaf Valère Melotte een toelichting op de status van het programma I&O IT Security in Control. Alhoewel veel van de activiteiten volgens de projectplanning eind juni afgerond zouden moeten zijn, is het beeld dat er sprake zal zijn van enige uitloop. Een uitloop van maximaal

een maand wordt nog als aanvaardbaar beschouwd.

Aanscherping Change Management

Aan de hand van een presentatie gaf Loek Bles een toelichting op de ondernomen acties rond de aanscherping van de change management-processen. Aanleiding, aantallen en type incidenten werden toegelicht, evenals de genomen maatregelen. Afgesproken wordt dat de IS-managers de geplande high impact weekend changes voor de komende zes maanden in beeld brengen.

Voorstel opheffing Architecture Board

Het voorstel van Henk Houtzager om de Architecture Board op te heffen en de taken over te dragen aan de Joint Architecture Board wordt goedgekeurd. Het belang van continuatie van het Quality Assurance Dashboard en de maandelijkse rapportage aan het MT IST wordt benadrukt.

Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

door Martin de Borst, secretaris AC FBN

Automatiseringscommissie
19 januari 2010

Sourcing

Aan de hand van een presentatie gaf Els den Hollander een update van de ontwikkelingen rond de I&O Sourcing. Uitgangspunt blijft dat de running costs gelijk blijven of lager uitvallen. De verwachting is dat 350-400 FTE's worden uitbested.

Aan de hand van een presentatie gaf Kees Heijnen een toelichting op het sourcing model IS. In principe wordt voor IS ook het ABN AMRO model gehanteerd. Voor de non-target systemen is het al of niet ontstaan van boventalligheid een belangrijk criterium. Zoals het er nu naar uitziet geen impact op de interne bezetting, m.u.v eigen initiatief en een enkel mogelijk herscholingsprobleem.

Implementatie van pakketten

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een toelichting op recente ervaringen rond de implementatie van pakketten, de mede op grond daarvan ontwikkelde visie en de te hanteren policies. Primair is IST verantwoordelijk voor de contacten met de leverancier, met de kanttekening dat hier pragmatisch mee moet worden omgegaan, ook de business zal contacten hebben met de leverancier t.a.v. met name de functionele aspecten.

Financials

Aan de hand van een presentatie gaf Rob van Diest een toelichting op Actuals 2009, de outlook 2010 en de surplus-verdeling 2009.

Solon

Solon is zo goed als uitgerold. Afgelopen weekend vond er een grote clean-up van de rechten in Access Control plaats. 28 februari wordt de Xbow-infrastructuur in Nederland afgesloten, met uitzondering van applicaties die op grond van een TSS via Citrix draaien. 6 maart vindt de DNS-splitsing plaats, 4 april de fysieke splitsing van het netwerk.

Automatiseringscommissie
16 maart 2010

Update status Early Outsourcing I&O

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een update van de ontwikkelingen rond de I&O Sourcing. Doelstelling van het Head of Agreements (HoA) is in hoofdlijnen met de beoogd vendors overeenstemming te hebben



Eelko van Leeuwen, Marian Huisman en Geert Hids.

Nog steeds een internationale bank

Na het uiteenvallen van Fortis, in oktober 2008, bestond de indruk dat Fortis Bank Nederland geen internationale bank meer zou zijn. Die indruk was niet juist. Wel waren er op IT-gebied flinke gaten geslagen. Verschillende teams hebben er hard aan gewerkt om die gaten weer te dichten. Wij spraken hierover met **Marian Huisman** en **Eelko van Leeuwen**.

Marian is met haar IS-teams Private Banking en Merchant Bank International nauw betrokken bij de ontwikkeling van een nieuw internationaal applicatieland-schap, terwijl Eelko met een klein team sturing geeft aan diverse infrastructurele projecten. Niet in het artikel, maar wel op de foto staat Geert Hids, die net als Marian vanuit IS veel te maken heeft met de internationale business, in dit geval BCC.

Eelko: "Na de separatie van Fortis Bank België bestond de indruk dat wij geen internationale bank meer waren. Maar er werkten toen nog steeds zo'n 2500 mensen in of voor het buitenland. Wel was het buitenlandse netwerk van de business kleiner geworden."

Marian: "We hebben gelukkig nog wel ons paradepaardje ECT (Energy, Commodity, Trading), een key business waar

menige andere bank jaloers op is. De ambitie van de MB-businesses Commercial, Corporate en ECT is om zich vooral te richten op Nederlandse cliënten die in het buitenland actief zijn."

Flinke gaps

Eelko: "Als gevolg van de separatie hadden we zowel op applicatie- als op infragebied wat flinke gaps. In veel

“Met de juiste mensen en weinig bureaucratie kun je snel wat neerzetten”

landen moesten we de lokale IT opnieuw opbouwen, omdat veel mensen ter plaatse waren overgegaan naar FBB. Soms moesten we zelfs nieuwe huisvesting zoeken, omdat het kantoor niet van ons was. Ook het netwerk (FINS) waren we kwijt, omdat dat van FBB was. Dat moesten we voor een groot deel opnieuw opbouwen. Dat hebben we geoutsourcet omdat we zelf geen mankracht hadden om dat op te zetten en te beheren. Het is een heel groot project geweest om alle bestaande en nieuwe kantoren met elkaar te verbinden. Daarnaast is er een BCC-netwerk (BCC Global Network), dat alle locaties van BCC rechtstreeks met elkaar verbindt. Ook daar moest op IT-gebied veel gebeuren.”

Marian: “Aan de applicatiekant hadden we te maken met het verlies van Midas, het Core Banking-systeem, aan België. Daarom is door de business een groot programma gestart dat wordt geleid door Michiel Noteborn. Dit programma heet TEMPO. Doelstelling is het neerzetten van een nieuw internationaal IT-platform. Als Core Banking-systeem is hierbij gekozen voor T24 van de leverancier Temenos. Daarnaast zijn er veel andere applicaties voor het buitenland ontsloten en/of neergezet, zoals MRI, Fortrade (wordt vervangen door IBAS), Oasis, Smartstream, Swift, Norkom en diverse systemen voor de afhandeling van treasury en credit risks.”

Nieuwe releases

Marian: “Singapore is eind vorig jaar live gegaan, UK in januari. In UK hebben we ook al een partnership agreement met ABN AMRO: nieuwe klanten worden door onze systemen ondersteund, niet meer door RBS. Dit jaar staan er nog verschillende releases gepland, zoals

een continental release (Duitsland en België) in juli, Hongkong in oktober en de US in november.”

“Voor het hosten van applicaties heeft FBN altijd een gecentraliseerde politiek gevolgd. Het voordeel van een centrale aanpak is dat de kosten lager gehouden kunnen worden, doordat er effectief en efficiënt met resources wordt omgegaan. Aan de andere kant vraagt dit soms wel de nodige inspanningen. Zo moest T24 flink worden getuned om het netwerk op de gewenste snelheid te krijgen.”

“Als je ziet wat er in een jaar is neergezet door het TEMPO-programma en de bijbehorende infrastructurele voorzieningen: vroeger had dat jaren gekost, alleen de besluitvorming al. Met de juiste mensen en weinig bureaucratie kun je snel wat neerzetten. Er hebben zich heel wat mensen het afgelopen jaar in het zweet gewerkt om te realiseren wat er nu staat en ze gaan door want er ligt nog een uitdagend traject dit jaar.”

Klein team

Eelko: “Het separatieprogramma FBI (Fortis Bank International) bestond uit twee delen: Tempo (T24) en ISP (International Separation Platform). Bij het ISP-programma waren zo’n 22 landen betrokken en alle enablers zoals IST, HR, Legal, Finance. Dat was een ingewikkeld proces, waar van alles bij komt kijken: personeel, huisvesting, banklicenties. En natuurlijk IT: je moet zorgen dat het netwerk er ligt en dat het kantoor toegang krijgt tot alle applicaties. En ondertussen werden veel van die applicaties ook weer gesepareerd. Elke week hadden we per land een conference call om de stand van zaken door te nemen. Het ISP-programma is nu afgerond.”

“Ik heb een klein team, van vier projectleiders. Zij doen zowel projecten die vanuit Nederland worden gestart, als buitenlandse waaraan wij support leveren. Het is handig om zo’n apart internationaal team te hebben. Wij weten wat er in een land speelt, wie de contactpersonen zijn, hoe de lokale infrastructuur eruit ziet. Een aantal buitenlandse kantoren, zonder eigen IT-organisatie, beheren wij zelf. Op grotere kantoren gebeurt dat door de lokale IT-afdeling. Maandelijks hebben we een service-overleg met de landen. Dan bespreken we de algemene gang van zaken en de eventuele incidenten die er geweest zijn.”

Toekomst

Hoe ziet de toekomst met ABN AMRO eruit? Dat is nog niet helemaal helder: er zullen nog een aantal keuzes moeten worden gemaakt. Maar vast staat dat “International” veel meer op de kaart zal komen te staan.

Nico Spilt

column

Duurzaam?

Dit is mijn laatste column in Expertise. Niet dat ik geen columns meer schrijf, hoor. Dat gaat wel door. Maak je daar maar geen zorgen over. Eerlijk gezegd denk ik niet dat er iemand binnen IST is die daarmee zou zitten. Ik maak mij geen enkele illusie op dit vlak (hoor ik daar gejuich?). Nee, hier is iets anders aan de hand. Iets van een andere orde. De afsluiting van een tijdperk. Wat je in je handen hebt is het allerlaatste exemplaar van de Expertise. Onze 'good old' Expertise is één van de slachtoffers van de integratie met ABN AMRO.

Natuurlijk komt er een vervolg. En naar ik heb begrepen zelfs een heel duurzaam vervolg. Het nieuwe blad – titel nog niet bekend, voor mij althans – wordt namelijk niet meer in gedrukte vorm verspreid. Dat is fantastisch! Toch? Voor ons blad worden geen bomen meer gekapt in de regenwouden van Zuid-Amerika. Ook komt er geen inkt meer aan te pas. Want wist u niet hoe schadelijk inkt is voor het milieu? En wat te denken van al die inkt-cartridges die toch in het milieu terecht komen. Dus is het goed dat er niet meer gedrukt wordt. Dat geeft een goed gevoel. Toch?

Of toch niet? Ik zou er blij mee moeten zijn. Maar dat ben ik niet. Omdat ik weet dat de werkelijkheid weerbarstiger is. Want ga eens bij jezelf na: waar lees je zo'n blad eigenlijk? En wees daarbij eens heel eerlijk. Niet achter je PC. Ik niet tenminste. Waar dan wel? Liggend op de bank, buiten in de tuin ... Het toilet is ook een favoriete plaats (niet voor mij natuurlijk). Ook een warm bad schijnt een veel gebruikte plek te zijn. Tja, dus dan weet ik wel wat er gaat gebeuren. Daar hoeft je geen professor voor te zijn of zoals iemand binnen IST regelmatig zegt: 'dat is geen raketwetenschap'. Mensen gaan hem uitprinten! En natuurlijk niet in zwart-wit. Nee: in kleur natuurlijk! Want hoe je het ook wendt of keert: mensen willen zo'n blad in hun handen hebben. Daarom denk ik ook dat die e-readers helemaal geen succes gaan worden. Maar dat terzijde.

Ik ben er vrij zeker van dat dit artikel mij niet in dank wordt afgenomen door de fanatieke 'groenlingen' binnen Fortis Bank en IST (zitten die daar wel?). Alle beetjes helpen is hun adagium. Het gaat om de awareness. Ja hoor, natuurlijk. Heel belangrijk, hoor. Mij gaat het om resultaat. Om dingen die ertoe doen. En hoe bereik je doelen in een financiële omgeving? Denk eens na waar het om draait binnen een bank? Juist: geld. En niets anders.

Dus als je wat wilt bereiken op het vlak van duurzaamheid moet je dat koppelen aan de doelstellingen van je medewerkers. Of echte investeringen doen ten behoeve van duurzaamheid. Als bank het voorbeeld geven en echt dingen doen die ertoe doen. Geen window dressing. Geen opgeklopte berichten dat er voortaan papier wordt ingekocht dat nog maar 80 gram weegt in plaats van 100 gram. En daar dan direct aan toevoegen hoeveel bomen dit per jaar scheelt. Alsjeblieft zeg! Dat neemt toch niemand serieus?!

Word ik nu cynisch op mijn oude dag? Zou kunnen. Ik zou toch inmiddels moeten weten dat niets blijft zoals het was. De wereld is continu in beweging. Daar kunnen wij inmiddels allemaal over meepraten ... Tja, en misschien is de Expertise dan niet het belangrijkste om je druk over te maken. Er zijn natuurlijk heel veel dingen véél belangrijker. Maar toch: ik blijf het jammer vinden.

Bert de Groot



Separatieprojecten Finance

Sinds de scheiding van België is er hard gewerkt om een aantal belangrijke mijlpalen te behalen in de separatie van Finance. Hieronder een terugblik met een overzicht van de behaalde resultaten.

GIMT

Nadat in een eerder stadium in een gezamenlijk project met Merchant Bank en TOPS het pakket Intellimatch live was gegaan voor de eindgebruikers van TOPS en Merchant Bank, is in het derde kwartaal van vorig jaar ook het Global Intercompany Matching Tool (GIMT) in productie gegaan op dit Nederlandse platform.

Vanaf 30 september is het Belgische GIMT ontkoppeld en werd de Nederlandse GIMT leidend voor FBN. Door middel van dit tool worden rekeningstanden die FBN en haar deelnemingen over en weer bij elkaar aanhouden gematcht. Vanuit IST is vooral een coördinerende en ondersteunende rol gespeeld, omdat de uitvoerende werkzaamheden werden uitgevoerd door het IST Intellimatch Competence Centre. Door I&O is nog een forse inspanning geleverd om alle buitenlandse gebruikers tijdig toegang tot het Nederlandse systeem te geven.

FRAS/GPMT

Finance heeft medio 2009 een succesvolle separatie gerealiseerd van de Performance Management systemen FRAS en GPMT.

- FRAS is het managementrapportagesysteem van Finance, dat een belangrijke rol speelt bij het opstellen en analyseren van de maandelijkse cijfers en bij het vervaardigen van diverse financiële rapportages.
- GPMT wordt gebruikt voor de financiële budget, forecast en outlook-processen van Fortis Bank Nederland. Er zijn ongeveer 400 gebruikers van FRAS en GPMT, zowel bij Finance zelf als bij de financiële afdelingen van de overige Business & Support Units.

De inbreng van IST bij deze implementaties was met name een I&O-inspanning (onder grote tijdsdruk) om de applicaties over te halen van de Belgische naar de Nederlandse infrastructuur, waarbij ook de overgang naar SOLON nog van invloed was. Het is nog het vermelden waard dat deze twee applicaties ook een rol spelen binnen de integratie met ABN omdat beide applicaties als target zijn aangewezen.

Rebilling

Bij het project Rebilling (interne doorbelling) is ervoor gekozen het in België gebruikte CRS-systeem niet te clonen. In plaats hiervan is er voor gekozen een apart applicatie te realiseren in de Smartstream-omgeving. Smartstream werd in Nederland al gebruikt als General Ledger. Daarnaast bestond vóór het bestaan van CRS deze rebilling-applicatie ook al in Nederland binnen deze Smartstream-omgeving, zodat gebruik kon worden gemaakt van de nog beschikbare kennis.

De ontwikkeling van de applicatie is grotendeels uitgevoerd door externen die kennis hadden van de Smartstream-omgeving. Ook hier is de IST-inbreng in belangrijke mate een I&O-inbreng geweest met een beperkte IS-component ten behoeve van de coördinatie. Eind oktober is het gebruik van CRS stopgezet, en heeft FBN haar eigen rebilling-proces in gebruik genomen.

Magnitude

De corporate consolidatie-tool Magnitude is sinds eind oktober 2009 gesepareerd. In het projectteam waren vertegenwoordigd IST, Finance Consolidation en Finance Operations PMA. Magnitude telt circa 260 gebruikers in binnen- en buitenland. Voor de separatie is de applicatie van het FBB-platform gerepliceerd op

het FBN-platform en is het technisch onderhoud overgedragen aan IST FBN. Finance Operations PMA parametrizeert de releases.

Magnitude wordt gebruikt voor verscheidene rapportagedoeleinden (regulatory, solvency, management and statutory reporting). De consolidatie wordt op maandelijkse basis voor zowel moederbank als alle deelnemingen uitgevoerd.

Insighter

Naast Magnitude is ook Insighter gesepareerd sinds eind november 2009. Het projectteam bestaande uit IST, Participations Office en Finance Operations PMA heeft in zeer korte tijd de Insighter-separatie met België tot een succesvol einde gebracht. Insighter is de corporate registratie- en informatie-tool voor het maken en beheren van de Legal structure van FBN. Daarnaast is Insighter de basis voor de consolidatie-scope.

Cost Accounting

Een van de nog lopende projecten is Cost Accounting. Binnen dit project is gekozen om voor de verwerking van de orders en facturen (inclusief workflow) niet langer gebruik te maken van de SAP-oplossing met gedeeltelijke uitbesteding van werkzaamheden naar Polen. Met de keuze voor Smartstream heeft FBN gekozen voor een volledig ERP-systeem dat is geïntegreerd met het General Ledger.

IST heeft een belangrijke bijdrage geleverd, zowel op rapportage-gebied (Reporting services) als infrastructureel, in de realisatie van dit systeem in samenwerking met Finance Operations (IM). De huidige planning van het Cost Accounting project gaat uit van een go live per 1 mei 2010. Vanaf dat moment zal ook

geen gebruik meer worden gemaakt van de Belgisch/Poolse oplossing via SAP.

Basel II

Verreweg het grootste project in de separatie van Finance (en Risk) is BASEL II. Hierbij heeft de bank in een vroeg stadium gekozen voor het pakket Financial Studio van de Belgische leverancier Financial Architects. De oorspronkelijke oplossing van FBB met aanleveringen vanuit Nederland aan CREW en Fermat zal worden vervangen door het in Nederland door IS ontwikkelde Finflow (main-

frame, een gesofisticeerde kloon van een deel van Crew), het aangekochte Financial studio-pakket, en een zelf ontwikkelde reporting layer. Binnen dit conglomeraat van systemen bevindt zich ook het nieuwe Risk-systeem Risk Frontier. Het hele project wordt in nauwe samenwerking tussen Risk en Finance uitgevoerd.

Dat hiervoor nog een uiterste krachtsinspanning moet worden geleverd is alle betrokken partijen duidelijk. Met name wordt een enorme inspanning van I&O gevraagd om deze zeer grote en complexe applicaties geïnstalleerd en samen-

werkend te krijgen. Maar ook is duidelijk dat met deze mijlpalen al een enorme vooruitgang is geboekt richting de definitieve separatie van het Finance-domein. Deze separatie is vanzelfsprekend ook een randvoorwaarde om de integratie van hetzelfde domein met ABN te kunnen opstarten. De voorbereidingen en plannenmakerij en daar waar mogelijk zelfs de uitvoering hiervan zijn al in volle gang!

Bron: Finance newsletter, bewerkt door Rop Hoefs

Wim Lagendijk on Identity & Access Management

180.000 Challenges

Identity & Access Management (I&AM) is a Separation project that has touched the entire Fortis Separation community. With a small team the I&AM project started in December 2008 with Phase I – a logical split between FBB and FBN in the Access Management tool located in Belgium. Since this tool was used in the former global Fortis organisation, it also contained access rights of FBN employees to FBB applications (assets), and those of FBB employees to FBN assets.

The logical split in the Access Management tool was the first step in the I&AM teams Separation process. Most Fortis departments had cross-border department directories which needed to be separated as well. In order for the new local departments to have all relevant information available, all existing data needed to be copied from FBB to FBN directories.

- The amount of data to copied, 16 Terabytes to be exact, would take 3 weeks fulltime if you do it all at once! Says Wim Lagendijk, the program manager of I&AM separation.

Tracking the connections

The following phases were no less demanding. Within Phase II FBB applications that were not needed anymore within FBN departments were removed.

Phase III provided the project with the biggest challenge. All the remaining access rights needed to be identified and linked with a Separation Service (TSS) or with a Separation Project ID. This meant an excel list of 180.000 lines of access rights waiting for a confirmation. Finding the right application and TSS to fit the access rights was the most challenging task, especially due to the complexity of the information. Some of the descriptions of the assets were so cryptic that it took extra efforts in order to find a link between the asset and a TSS.

- Of course more people within the organization worked hard on this project, not only our team, says Wim Lagendijk. Local businesses had to work hard for linking the assets with Services and Projects.

Communication and continuity is key

Another challenge was to keep an open communication with FBB, who was in a more hurry to close the access rights from FBN employees. I&AM managed to negotiate well with FBB, and to buy in the needed time for finalizing the project with care. Phase III was finalized in mid-January 2010. From now on all of the access rights are closing simultaneously with the closing projects and services. When a Separation project and/or service is closed, the linked access right will be closed the following day. The project team has worked structurally long days and over hours to ensure continuity. Every evening a double check has been made in order to verify that access rights that would be cut off the following day would not lead into disruption of Business As Usual.

- Continuity remains the first priority, says Wim Lagendijk.

And this shows also in the practice. There have been no incidents with removed access rights, and the continuity of the Business As Usual has never been in jeopardy.

Source: CPMO Bulletin # 12

Xbow: het einde van een tijdperk



Tijdens een korte plechtigheid werd afscheid genomen van de laatste Xbow-server.

Begin maart is de laatste Xbow-server in Nederland uitgezet. Een gebeurtenis die symbool staat voor het einde van een tijdperk: de jarenlange samenwerking met België en Luxemburg.

Op de foto zien we een groot aantal collega's die hierbij betrokken waren, met in hun midden de Xbow-server die als laatste uit het rek is gehaald. Na het maken van deze groepsfoto spraken we met Marcel Aardoom, Jerry Frank, Emiel Janmaat en Benito Leider over de overgang van Xbow naar Solon.

Plannen lagen klaar

"Voor de nationalisatie waren we, samen met onze Belgische en Luxemburgse collega's, al bezig met een project om iets nieuws op te zetten: Boavista. De plannen voor Solon lagen in feite al klaar, we hoefden ze alleen nog maar uit te voeren. Maar wel in een onverwacht snel tempo en met een keiharde deadline."

"Uitgangspunt was een 'greenfield approach', met zoveel mogelijk Microsoft-producten en best practices. Dat betekende Windows Vista (toen het nieuwste operatingsysteem) met Windows Server 2008, aangevuld met diverse producten uit Microsoft System Center voor het beheer. Daarbij konden we gelijk ook de security baselines, die bij Xbow wat verwaterd waren, weer aanscherpen."

900 applicaties, 12.000 systemen

"We moesten 900 applicaties overzetten, variërend van eenvoudige toepassingen tot grote complexe systemen. Het overzetten van die applicaties naar het nieuwe platform was in het begin het grootste probleem. Maar nu alles op Vista draait, hebben we het grote voordeel dat de overstap naar Windows 7 voor ons relatief eenvoudig is. We zitten hiermee nu in de pilot-fase. Indien gewenst kunnen we Windows 7 grootschalig gaan uitrollen, afhankelijk van de keuzes die de nieuwe organisatie maakt."

"In totaal hebben we 12.000 systemen omgezet naar Vista (laptops en desktops). De afgelopen maanden dagelijks gemiddeld 100, soms 500 tot 700 tegelijk. Het record was bijna 1000 in een enkel weekend. Dat betekende veel 's avonds en in de weekenden werken, want het doel was om de klanten zo min mogelijk lastig te vallen. In het begin is de Service Desk een tijdje overbelast geweest. Als er in een weekend 600 gebruikers waren overgezet, kwamen er op maandagochtend ook minimaal 600 telefoontjes, ondanks de informatiefol-

ders die we hadden verstrekt om de mensen op weg te helpen."

Virtuele servers

"In de kantorenorganisatie hebben we problemen gehad met de responsetijden. Die waren het gevolg van het nieuwe ontwerp dat we hadden geïmplementeerd: het serverloze kantoor. Alle systemen staan nu centraal in Woerden en Utrecht. Op de kantoren staan geen servers meer; daar werkt men met een virtuele desktop. Dat heeft als groot voordeel dat alle data in een beveiligde omgeving staat, maar het nadeel is dat je heel erg afhankelijk bent van je netwerk en de gecentraliseerde omgeving. Hier liepen we tegen de grenzen aan, zodat we heel snel moesten schakelen om alles weer onder controle te krijgen."

"Het aantal fysieke servers is sterk afgenomen: van 1100 naar 150. In de Xbow-tijd kenden we alleen fysieke servers: rekken vol. Met Solon hebben we zo veel mogelijk gevirtualiseerd: we hebben nu machines met daarin meerdere virtuele servers (blade technology, in combinatie met virtualisatiesoftware van VMware). De hardware wordt veel efficiënter gebruikt en dit levert een grote energie- en ruimtebesparing op. Daarbij gebruiken we ook technieken om de risico's te spreiden: als er één blade server uitvalt, dan wordt automatisch een andere beschikbare blade ingezet (VMware VMotion techniek)."

Steeds hogere eisen

“Voor onze beheerorganisatie is het werk wel anders geworden. In het begin moesten we natuurlijk wennen aan de nieuwe tools. Wat makkelijker is geworden is dat we nu een virtuele zaal hebben: je werkzaamheden kun je vanaf je eigen werkplek doen. De producten waar we nu mee werken zijn allemaal marktconform. In tegenstelling tot XBow, waarbij veel tools zelf waren ontwikkeld, is bij Solon zoveel mogelijk gekozen voor producten van Microsoft. Als je een vraag hebt kun je het antwoord makke-

lijk zoeken op internet, of ondersteuning vragen aan Microsoft. Wat het voor ons lastiger maakt is niet de techniek, maar de organisatie die steeds hogere eisen stelt. Overdag kunnen wij aan onderhoud weinig meer doen: alles moet 's avonds of in het weekend gebeuren. Dat legt wel een hoge belasting op de mensen.”

Snel schakelen

“Dit is het einde van een internationaal tijdperk. Het blijft vreemd dat je vijf jaar hard hebt gewerkt om zoveel mogelijk in

België te consolideren en centraliseren, en dat je dan in één jaar tijd alles weer terughaalt. Dat was een hele uitdaging, maar we mogen trots zijn dat het gelukt is.”

“We hebben bewezen dat de flexibiliteit aanwezig is: we kunnen snel schakelen om de business van dienst te zijn. Dat is onze grootste kracht geweest in het afgelopen jaar. Hopelijk kunnen we ook in de toekomst laten zien waartoe we in staat zijn.”

Nico Spilt

IST Process Map

Eind januari verscheen de zogeheten IST Process Map. Deze map geeft, met behulp van Quick Reference Cards, een overzicht van de BASIC-processen. Deze kaarten kunnen door de ‘rolhouders’ van de processen bij hun werk worden gebruikt. We spraken met twee van de samenstellers: **Johan Elzinga** en **Puck van der Salm** van ISAC/Process Management.

“Het maken van zo’n kaart is niet eenvoudig, want je probeert een proces dat uitgebreid is beschreven, in twee kantjes A5 samen te vatten. Deze kaarten zijn bestemd voor degenen die weten hoe de processen in elkaar steken. Ze dienen als geheugensteun, bijvoorbeeld om op te zoeken waar ze moeten zijn als er iets moet gebeuren.

Het opstellen van een Quick Reference Card vindt plaats wanneer een proces herkend wordt door de rolhouders en helemaal is uitgekristalliseerd en beschreven. Dat is nog niet met alle processen gebeurd; naarmate er meer processen volwassen worden, zullen er ook meer kaarten komen. Behalve als naslag zijn de kaarten ook bedoeld om mensen die wat verder van de procesuitvoering afstaan, wat procesbewuster te maken. Als je iets op papier zet en het verspreidt, dan krijgt het toch een wat andere waarde. We hebben daarom alle managers persoonlijk zo’n mapje gestuurd. Ook tijdens de projectmanagement-roadshows die we de afgelopen maanden hebben gehouden, zijn

een aantal van deze kaarten aan de orde gekomen. Er was veel belangstelling voor.

Af en toe zullen we ook nieuwe versies uitbrengen. We hebben een jaarlijkse review van alle processen. Een proces past zich aan aan de veranderde eisen of doelstellingen van de organisatie. Een proces ontstaat in de organisatie: wij schrijven niets voor, maar letten wel op effectiviteit, samenhang en methodiek.

De kaarten zijn dus een middel, geen doel. Dit is geen instructieboekje. De vraag naar deze kaarten kwam juist voort uit de lijnorganisatie. Alle kaarten zijn standaard van opzet. We hebben ze ook getest met de toekomstige gebruikers. In het begin hebben we verschillende versies gemaakt, die we met hen bespraken om te kijken of ze aan de behoeften voldeden. Uiteindelijk is deze opzet eruit gekomen. De kaarten zijn gedrukt op karton, maar je kunt ze ook op onze site vinden en eventueel uitprinten.”



Johan Elzinga overhandigt de eerste Process Map aan Gertjan van der Leer.

BASIC staat voor Being Always Simply in Control. Heb jij alle inmiddels alles ‘in control’?

“Met een groot deel van de processen zijn we in control. Aan sommige processen werken we nog. Daar zitten een paar erg lastige bij, zoals key management, omdat elke key zijn eigen procedure heeft. Daardoor is dat niet één proces maar tien. Dat kost tijd, en dan ook nog eens in een periode waarin we aan het separeren en integreren zijn. Voor andere processen hebben we de business nodig, en die heeft het momenteel druk met andere zaken. Binnenkort gaan we met ABN AMRO samen. De nieuwe bank heeft al besloten om voor projectmanagement Prince2 te gaan gebruiken. Wij werken al volgens deze methodiek, dus daar zullen we zeker een bijdrage aan kunnen leveren. De inspanningen die wij hebben verricht voor een aantal processen, kunnen we zo hergebruiken. We kunnen straks gaan profiteren van het beste van beide werelden.”

Nico Spilt

Secure email

Veel mailverkeer tussen de banken, en tussen banken en hun klanten, vindt nog steeds zonder bijzondere beveiliging plaats. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld Duitsland, waar de banken al jaren verplicht zijn om hun mails te beveiligen. Inmiddels zijn ook de Nederlandse banken zover, of bijna zover.

Vijf jaar geleden spraken de leden van de NVB (Nederlandse Vereniging van Banken) af om hun onderlinge emailverkeer te gaan encrypten. Equens, het vroegere Interpay, kreeg opdracht om dat te regelen, maar die kreeg het niet voor elkaar. Daarop werd aan ABN AMRO gevraagd om de projectleiding op zich te nemen. Na enige vertraging is sinds 1 april 2010 het merendeel van de grote banken in staat om ge-encrypt mail naar de NVB te sturen.

Encrypting en signing

Secure email wil zeggen dat de ontvanger zeker weet wie de afzender is, en dat de mail onderweg niet door iemand anders gelezen of veranderd is. Beveiliging van email bestaat daarom uit twee onderdelen: encrypting en signing. Encrypting wil zeggen dat het bericht versleuteld is, signing wil zeggen dat er niet met het bericht geknoeid is.

Deze twee technieken gaan samen, ze gebruiken dezelfde infrastructuur. Hierbij wordt gewerkt met keys (sleutels). Er worden altijd twee keys gebruikt: een public key (bekend bij beide partijen die naar elkaar mailen) en een private key (alleen bekend bij een van de partijen):

- Om een bericht te encrypten gebruikt de verzendende partij de public key van de ontvangende partij. Die kan daarna het bericht weer ontcijferen met behulp van zijn eigen private key.
- Signing werkt net andersom: de afzender gebruikt zijn private key om een handtekening onder het bericht te zetten, en de ontvanger kan deze handtekening verifiëren met behulp van de public key van de afzender.

De oorspronkelijke opzet voor secure email was gebaseerd op een standaard die nooit echt van de grond is gekomen. Daarom heeft een kleine groep specialisten gesleuteld aan een nieuwe interbancaire standaard, gebaseerd op de nieuwste technologie. Gevolg hiervan is dat FBN flink heeft moeten investeren in aangepaste infrastructuur, om met iedereen te kunnen communiceren.

Certificering

Daarnaast moeten er afspraken worden gemaakt over de certificering van de gebruikte keys. Om zeker te weten dat een key betrouwbaar is, heb je een certificaat nodig van een betrouwbare partij. FBN maakt gebruik van een grote inter-

ationale instelling: Verisign. Andere banken geven hun eigen certificaten uit. Dat is wel betrouwbaar, maar vraagt om extra beheermaatregelen. Hierover wordt door de banken onderling nog onderhandeld, omdat het ook om een kostenkwestie gaat.

Zoals gezegd bestaat de beveiliging uit twee delen: encryptie en signing. Daarnaast zijn er nog verschillende verzendprotocollen mogelijk. In het systeem kan de bank vastleggen welke beveiliging verplicht is in de communicatie met een andere partij. Dat kan een andere bank zijn, een bedrijf of een persoon. Hoe gevoeliger de informatie die wordt verstuurd, hoe meer beveiliging gewenst zal zijn. De encryptie wordt op de mailserver automatisch toegepast voor de mail die wordt verzonden naar de aangesloten banken.

Nico Spilt

Voor dit artikel spraken we met Jim Leitch en Steven Geerts, die hier samen met hun collega's van Solution Services hard aan hebben gewerkt.



Afscheid v



Op zich is het niet zo interessant om stil te staan bij het afscheid van een blad. Bladen komen, bladen gaan. Er komt altijd wel weer wat nieuws. Toch is het aardig om zo'n stapel Expertises door te bladeren. Misschien zit hier wel een boek in, dacht ik even. Maar nee, voorlopig houden we het bij de collage op deze twee pagina's.

Het eerste nummer van Expertise verscheen tien jaar geleden, maar voor deze korte terugblik gaan we iets verder terug in de geschiedenis. Fortis Nederland is in 1996 ontstaan na de fusie van VSB Bank en AMEV. De stafafdelingen van deze bank en verzekeraar werden samengevoegd, en zo ontstond IAFN (Informatie & Automatisering Fortis Nederland). De medewerkers van IAFN ontvingen wekelijks het blad IT-Actueel, met nieuws en achtergrondinformatie.

Een enkele keer verscheen er een speciale editie van IT-Actueel, bijvoorbeeld in 1999 toen het online/realtime-systeem van de bank 25 jaar bestond. Want nu we toch even terugkijken in de geschiedenis: de Nederlandse spaarbanken zijn in de bankwereld tientallen jaren koploper geweest op het gebied van automatisering. Het eerste online/realtime-systeem in Europa, de eerste geldautomaat in Nederland...

1999 was ook het jaar waarin MeesPierson en Generale Bank Nederland zich bij Fortis voegden. De IT-organisaties moesten natuurlijk ook worden geïntegreerd, en zo ontstond Fortis IT Nederland (FIT). Voor AMEV was deze integratie overigens aanleiding om uit FIT te stappen.

FIT werd omgedoopt in Information Services. Volgens de toenmalige huisstijl moesten alle afkortingen bestaan uit drie letters, vandaar ISE. En dat zijn niet toevallig de laatste drie letters van de naam Expertise. (Toen ISE werd veranderd in IST hebben we nog even gezocht naar een soortgelijke naam die op "ist" eindigt, maar veel verder dan Exorcist kwamen we niet, dus bleef het Expertise.)



an Expertise

Expertise verscheen aanvankelijk als maandblad, maar de frequentie werd geleidelijk lager terwijl de omvang toenam. Dat had alles te maken met de opkomst van het intranet (Infonet, later FortisNet), dat bij uitstek geschikt is voor het korte, snelle nieuws. Expertise veranderde van nieuwsblad naar een magazine met voornamelijk langere achtergrondartikelen en interviews.

Twee woorden komen regelmatig terug: integreren en separeren. Geïntegreerd met de verzekeraar, geïntegreerd met andere banken, gesepareerd van de verzekeraar, geïntegreerd met België, opnieuw geïntegreerd met de verzekeraar, plotseling geseparaard van België, weer gesepareerd van de verzekeraar. En nu weer integreren met een andere bank... Het zou bijna saai worden, maar wie een blad moet volschrijven denkt daar stiekem weleens anders over. 😊

Aan Expertise en voorgangers hebben veel collega's meegewerkt. Een paar hiervan moeten speciaal worden vermeld: onze vaste tekenaar Alex Blomsma, kerstpuzzelmaker André Rijsmus, de collega's van Text & Design die voor de opmaak en productie hebben gezorgd, en niet in de laatste plaats Anke Stam die met haar collega's van de postkamer steeds klaarstond om het blad in de juiste postvakjes te krijgen.

Expertise verdwijnt, maar er komt natuurlijk wat voor terug. Binnenkort verschijnt er een nieuw, digitaal TOPS-magazine. Hierin heeft IT S&S een eigen katern, dat we samen met de redactie van Nexus (het inmiddels eveneens opgeheven IT-magazine van ABN AMRO) gaan vullen. Ook wordt er gewerkt aan een nieuw intranet, als opvolger van FortisNet en Blikvooruit. Hou al deze digitale media in de gaten, als je bij wilt blijven!

Nico Spilt



In gesprek met Johan Teunisse

De stand van zaken bij Remedy en TIGA

April is een belangrijke maand, zowel voor Remedy als voor TIGA. Over de stand van zaken in beide programma's lieten wij ons bijpraten door programma-manager **Johan Teunisse**.

Het is nu half maart, waar staan we met de Remedy?

"We staan op het punt om het definitieve contract te ondertekenen waarmee de overdracht van NEWbank naar Deutsche Bank een feit wordt. Er moeten nog wel verschillende zaken worden geregeld. Zo wordt er hard gewerkt aan het opstellen van Service Level Agreements (SLA's), waarin we afspreken hoe we NEWbank de komende jaren blijven bedienen. Dat doen we tot het moment van datamigratie, waarop de cliënten van NEWbank met al hun producten, diensten en saldi worden overgebracht naar de systemen van Deutsche Bank. We hebben dat gepland voor het derde kwartaal van 2012."

Dan hebben we nog even de tijd...

"Nee, niet echt. Omdat NEWbank gebruik blijft maken van onze systemen zijn wij verplicht ervoor te zorgen dat het personeel van NEWbank onze data niet meer kan inzien én andersom. Dat betekent een grote operatie, waarbij wij voor alle systemen moeten onderzoeken of 'datashielding' aanwezig is. Zo niet, dan moeten we deze alsnog aanbrengen, hoewel in sommige gevallen een procedurele oplossing kan worden geïmplementeerd. Gelukkig kunnen we volop gebruikmaken van de resultaten van het Logical IT Separation (LIS) programma, waarin we hetzelfde hebben uitgevoerd voor de separatie met RBS."

Maar het is en blijft een spannende klus die op 1 april klaar moet zijn. En vergeet niet dat de integrale testen met Deutsche Bank al in 2011 gaan plaatsvinden en dat we dus binnen niet al te lange tijd met onze ontwikkelactiviteiten moeten starten."

Moeten er nog andere hobbels worden genomen?

"Op 1 april moet ook de koppeling met de netwerken van Deutsche Bank er zijn. Want de medewerkers van NEWbank zullen naast de ABN AMRO-systemen ook gebruikmaken van de systemen van Deutsche Bank. Natuurlijk moeten de medewerkers van NEWbank ook bijvoorbeeld andere e-mail adressen krijgen."



Ik had het net al over de datamigratie. Wij hebben voor nageenog alle domeinen zogenaamde migration manuals, waar in detail in is beschreven hoe de migratie zal verlopen. Op basis daarvan kunnen wij de projecten starten die uiteindelijk leiden tot het vertrek van de klanten van NEWbank uit onze administraties.

Overigens is het sluiten van het contract met Deutsche Bank ook belangrijk voor de Technische Integratie Retail (TIR), aangezien Remedy een voorwaarde is om met de integratie te mogen starten. TIR heeft de eerste activiteiten al gepland enkele dagen na het sluiten van het contract."

Je noemde de TIR, maar ook de term TIGA duikt steeds vaker op. Wat is TIGA en wat is daar de stand van zaken?

"TIGA staat voor Technische Integratie Geld Administratie. Dit is een beetje een ongelukkige naam, omdat het suggereert dat het alleen om de technische aspecten van de migratie gaat. Maar het gaat om het geheel, dus ook om business en operations aspecten. Wat houdt TIGA nu precies in?"

Klanten van FBN worden geadmineistreerd in twee verschillende administraties. Retailklanten en zeg maar de onderkant van het zakelijke klantensegment worden in het SPRINT-systeem vastgelegd. Het overige deel van het zakelijke klantensegment, alsmede Private Banking relaties worden vastgelegd in het Geld Administratie (GA)-systeem. Het TIGA-programma zorgt ervoor dat alle klanten met hun producten, diensten en saldi

van het GA-systeem worden overgebracht naar de ABN AMRO-systemen. Cruciaal hierbij is dat een klant met al zijn producten en diensten tegelijkertijd overgaat. Dit om de impact voor de klant en de bank begrijpelijk en beheersbaar te houden.”

Wie zijn de opdrachtgevers van TIGA?

“Wat het extra complex maakt, maar ook interessant, is dat TIGA met twee opdrachtgevers te maken heeft. Zowel de COO van C&MB voor de zakelijke klanten en de COO R&PB voor de Private Banking klanten.”

Het programma GA Klantmigratie vormt een van de cruciale stappen in de integratie van Fortis Bank Nederland en ABN AMRO. Meer dan 100.000 klanten van Private Banking en Commercial & Merchant Banking zullen van GA naar de ABN AMRO-administratie gemigreerd worden. Het programma GA Klantmigratie bestaat uit businessprojecten ter voorbereiding op de klantmigratie en de klantmigratie zelf; deze laatste is bekend onder de noemer TIGA. De daadwerkelijke integratie met Fortis Bank Nederland zal pas plaatsvinden nadat alle relevante toezichthouders toestemming hebben gegeven voor de integratie van beide banken. Tot die tijd blijven Fortis Bank Nederland en ABN AMRO twee aparte bedrijven en mogen we bijvoorbeeld elkaars klantgegevens niet benaderen.

Vertel eens hoe jullie de integratie bij TIGA aanpakken...

“Op dit moment loopt een aantal trajecten naast elkaar. Het eerste is de productmapping, waarin door de business wordt vastgesteld wat het definitieve productassortiment gaat worden voor genoemde doelgroepen en welke verschillen dit omvat ten opzichte van de huidige door de klanten afgenomen producten. Tevens wordt aangegeven hoe deze verschillen overbrugd moeten worden. Het tweede traject loopt hieraan

parallel. Daarin is aan alle domeinen gevraagd om aan te geven hoe de migratie eruit zou moeten zien en hoe deze te realiseren is. Tenslotte wordt nagedacht wat de meest verstandige migratieaanpak is. Eerst bepaalde klantgroepen? Eerst klanten met relatief eenvoudige producten? Wat kan geautomatiseerd en wat moet handmatig? Dit is nog een hele puzzel! De resultaten van deze stromen komen in april bij elkaar, zodat het definitieve migratiescenario kan worden vastgesteld. Dan wordt duidelijk hoe we het proces precies gaan vormgeven.”

Twee heel grote programma's, hoe is het om daar leiding aan te geven?

“Het zal duidelijk zijn dat zowel Remedy als TIGA groot van omvang zijn. Beide hebben hun eigen problematiek en dynamiek, ofschoon er zeker ook overeenkomsten zijn. In tegenstelling tot Remedy voer ik het programmamanagement van TIGA samen met Robbert Melgers van FBN. Het is mooi om te zien hoe bepaalde zaken binnen FBN anders worden opgepakt dan bij ABN AMRO en hoe voor andere zaken de werkwijze helemaal niet zo verschillend is.

Voor mij zijn het superinteressante en heel leuke programma's met compleet nieuwe vraagstukken. Vanuit de optiek van programmamanagement is en blijft dit smullen. Ook leuk is dat je weet dat we door middel van deze activiteiten heel direct bezig zijn een deel van de nieuwe bank vorm te geven!”

Joost Bruins

Dit artikel is overgenomen uit Nexus, het magazine voor de IT-medewerkers van ABN AMRO. Net als Expertise is dit blad onlangs opgeheven. Artikelen zullen voortaan verschijnen in het gemeenschappelijke TOPS-magazine.

Automatiseringscommissie Fortis Bank Nederland

Vervolg van pagina 7

hoe het proces van de vaststelling van het Request of Change (RfX) in te gaan. HoA is inmiddels besproken met de vendors, ondertekening is gepland eind maart.

Dashboard projecten februari 2009

De 'rode projecten' werden doorgenomen en waar nodig nader toegelicht.

Resourceplanning projecten IST 2010

De resourceplanning voor de komende zes maanden is onderhanden. Afstemming via de accountteams zal plaatsvinden. Aandacht wordt gevraagd voor het feit dat er sprake is van een grote onderbenutting voor wat betreft de integratie-activiteiten. Voor BaU-projecten blijft het FBN projectplan 2010 voorsnog leidend

blijft, het opstarten van de projecten vindt plaats volgens de reguliere procedure.

IS&BC – status en ontwikkelingen

Aan de hand van een presentatie gaven Wim Lagendijk en Robert Jongkind een samenvatting van de ontwikkelingen. De volgende onderwerpen passeerden de revue: Outgoing email & confidentiality; USB sticks; Access Management; Light Security Assessment; Disaster Recovery Testing; BISO reporting.

Dashboard Basic

In verband met integratie-activiteiten richten de komende periode de activiteiten zich op het afronden van de BASIC-1 processen. Voor een aantal onderdelen echter on-hold aangezien het betrokken

proces als onderdeel van de integratie-activiteiten wordt opgepakt. Nieuwe activiteiten worden niet meer opgestart.

Verstoring Sprint

Begin van het jaar zijn er in het kader van de overgang naar Solon problemen geweest, met name voelbaar in het kantorennet. Inmiddels is de performance en stabiliteit verbeterd, een klein aantal issues resteert.

XFB

Aan de hand van een presentatie gaf Gertjan van der Leer een overzicht van de genomen maatregelen en de verwachte verbeteringen als gevolg daarvan.

Martin de Borst

Fortis Bank Nederland doneert 500 laptops aan Stichting Leergeld

Begin maart ontvingen 12 lokale Leergeld-vestigingen door heel Nederland laptops die ze ter beschikking kunnen stellen aan schoolgaande kinderen uit minima-gezinnen.



Selma Custers (Fortis Foundation Nederland, links) en Valentijn ter Burg overhandigen de eerste van de 500 computers aan José Mijnaals en Lia Wensink van Leergeld Utrecht.

De IT-afdeling operations van Fortis Bank Nederland heeft zich ingezet om laptops die waren afgeschreven, een mooi tweede leven te geven. Valentijn ter Burg, manager operations: "Wat is mooier dan onze computers ter beschikking te stellen aan leerlingen die door financiële problemen moeilijk kunnen meedoen op school. Ons team is er trots op dat we het voor elkaar hebben gekregen dat deze laptops zo goed terecht komen. Onze leverancier Imtech ICT Brocom was ook direct enthousiast en heeft gezorgd voor een bijdrage aan het 'schonen' en vervoeren van de laptops."

Fortis Foundation Nederland geeft vorm aan de maatschappelijke betrokkenheid van de bank en initieerde deze gift aan

Leergeld. Een van de maatschappelijke speerpunten van de foundation is het voorkomen van sociale uitsluiting. In 2009 waren vrijwilligers in dat kader 6435 keer actief voor de maatschappij.

Onder het motto: 'Nu meedoen is straks meetellen' ijvert Stichting Leergeld voor het voorkomen dat schoolgaande kinderen uit minima-gezinnen, ten gevolge van armoede, niet kunnen deelnemen aan het sociaal maatschappelijke leven op en rond de school. Als zij niet kunnen deelnemen, dreigt voor hen sociale uitsluiting. En dat is slecht voor de betrokken kinderen en slecht voor de samenleving.

José Mijnaals en Lia Wensink van Leergeld Utrecht zijn zeer verheugd met de

schenking. José: "De computers zijn erg welkom. Zeker in het voortgezet onderwijs komt de computer steeds verder bovenaan de lijst van onontbeerlijke schoolmiddelen. Een wereld van verschil voor veel kinderen: kunnen meedoen of de aansluiting missen! We kunnen nu 500 kinderen verrassen met deze geste."

Stichting Leergeld Nederland

www.leergeld.nl

Fortis Foundation Nederland

www.fortisfoundation.nl

Goed risicobeheer is van strategisch belang voor de bank

In Risk Management zit toekomst

Een jonge loot aan de IS-stam is het team Risk Management voor Global Markets (GMK Risk). In Amstelveen spraken we met Frans Swart en Hans Span, die samen het team aan het opzetten zijn.

Frans: “Ik ben de ad interim teamleider. Op 1 oktober ben ik hier binnengekomen. Mijn opdracht is het om deze afdeling vorm te geven. Hans werkte al bij IS Corporate Functions en was hier aan het kwartiermaken. Hij was aan het verkennen hoe deze wereld eruit ziet. De applicaties draaiden allemaal onder regie van Fortis Bank België, dus na de separatie moest die installed base terugkomen naar Nederland. Er waren wat gevoelheden waardoor de kennisoverdracht niet optimaal was. Dat betekende dat wij met heel weinig kennis moesten beginnen. Een van de moeilijkste dingen was het vinden van de eigenaren van de applicaties. Maar uiteindelijk hebben we dat allemaal in beeld gekregen.”

“We hadden dit team begroot op 13-14 fte, maar het blijkt dat dat niet genoeg is. Er is namelijk een grote vraag vanuit de business, en het budget is altijd een gevoelige kwestie. Dus we zijn nu samen met de business aan het kijken welke dingen echt nodig zijn, en wat de leuke dingen zijn die men graag wil. Er zijn natuurlijk zaken die je sowieso moet doen, vanwege wet- en regelgeving.”

“Wat we heel jammer vinden is dat er zo weinig FBN'ers in het team zitten. Om precies te zijn één: Hans. De rest is allemaal extern. Dat is een groot afbreukrisico. Daarnaast is er één leverancier heel prominent vertegenwoordigd op ons terrein. Die is op dit moment spekkoper, maar daar proberen we wel wat aan te doen. We zijn nu bezig om te kijken of we FBN'ers kunnen interesseren voor dit terrein. Risk Management is het vak van de toekomst, na alles wat er gebeurd is in de financiële crisis. Via het Orion-project proberen we mensen hierheen te halen, maar het blijft moeilijk.”

Hans: “Risk staat nogal in de picture, dat is geen waan van de dag. Risk is in de business de afgelopen jaren gegroeid tot 500 man. Eenzelfde tendens zie je bij ABN AMRO. Wat er met de huidige systemen van ons gaat gebeuren staat nog in de sterren geschreven, maar dat is vanuit ons perspectief niet de essentie. Het gaat erom dat je weet wat risk is en dat je daarover kunt communiceren met de business.”

“Het terrein waarop wij werken is complex. Voor elke trade moet het risico bepaald worden, voordat de bank een prijs (een kredietopslag) kan afgeven. Dus met onze risicosystemen zitten we heel dicht tegen de front-office aan. De risicoberekeningen zijn erg ingewikkeld. Die bedenken wij niet zelf – dat gebeurt door de business – maar wij moeten wel zorgen dat het goed in de systemen komt. Dat zijn rekenmodules die uit allerlei interne en externe bronnen gevoed worden, dus je hebt te maken met een groot aantal interfaces. En we zijn online bezig. Je moet altijd aanwezig zijn, dus daar ligt een hoge druk.”

Frans: “Goed risicobeheer betekent dat je een lagere toeslag op je prijs kunt leggen, zodat je goedkoper bent dan de concurrentie. Dit is dus van strategisch belang voor de bank, want hiermee kun je je onderscheiden van andere banken.”

Hans: “Kortom: we zijn met interessante dingen bezig. En het is een toekomstvast vak, ook na de integratie met ABN AMRO.”

Nico Spilt

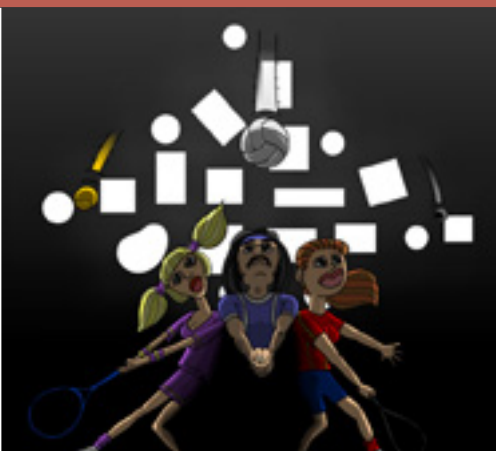
Wat is Risk Management?

Risk Management draait het om het identificeren en beheersbaar maken van risico's. Er zijn veel soorten risico's: credit risk, market risk, operational risk, issuer risk... Het beheersbaar maken van risico's hangt samen met de vraag: wat kost het me, en wat kan het me kosten als ik het niet doe. Als de bank geld uitleent, dan wil ze graag weten wat het risico is dat ze het geld niet terugkrijgt. Dat hangt samen met wie het geld leent, uit welk land, uit welke bedrijfstak etc.

Het berekenen van risico's gebeurt met behulp van modellen die door de toezichthouder (DNB) zijn goedgekeurd. Hoe groter het risico, hoe meer geld de bank moet reserveren om dat risico te mogen aangaan. Geld reserveren kost geld. De bank heeft er daarom belang bij dat de risico's zo nauwkeurig mogelijk worden berekend, zodat ze geen onnodige reserves hoeft aan te houden. Behalve deze handelsrisico's, waar GMK Risk zich mee bezighoudt, zijn er ook risico's die generiek binnen het hele bankbedrijf zijn te onderkennen. Daarbij gaat het om de algemene financiële stromen en de voorschriften die bijvoorbeeld vanuit Basel 2 zijn opgelegd. Vanuit IS wordt dit ondersteund door het team Central Risk, net als GMK Risk onderdeel van IS Corporate Functions.

Het 15e Fortis Bank Nederland/Didacticum squash-, volleybal- en tennistoernooi

Het laatste toernooi?



Op de foto's het organisatiecomité: Ilona van Wijk, Carola Vitale, Loek Bles en Gertjan van der Leer.

Het alweer 15e squash-, volleybal- en tennistoernooi van Fortis Bank Nederland (en rechtsvoorgangers). Was dit het laatste toernooi? In elk geval was dit het best bezochte toernooi ooit: 14 volleybalteams, 14 tennisduo's en 40 squashers. Meer dan 250 collega's, vrienden en familie waren deze avond van de partij.

Als we terugdenken aan de eerste versies van dit zeer gezellige toernooi en dat vergelijken met het huidige toernooi, dan zijn er grote verschillen maar ook veel overeenkomsten. Belangrijkste overeenkomst is dat er net als 15 jaar geleden op een zeer sportieve wijze samen met familie en collega's sport wordt bedreven. Grootste verschil is dat we luxer zijn geworden, veel luxer! 15 jaar geleden stonden we met een paar mensen 's middags hapjes klaar te maken, nu wordt er jaarlijks een heerlijk Chinees/Indisch buffet geregeld.

De eerste versie van dit toernooi was slechts een squashtoernooi. Het was een initiatief van Gertjan en ondergetekende, samen met Paul Thé, dat vooral bedoeld was om de collega's van Bank Mees & Hope en Pierson Heldring & Pierson samen te brengen en elkaar beter te leren kennen. Gedurende het sporten leer je je collega's het beste kennen. Dit is in essentie altijd de ambitie van dit toernooi geweest. Met alle veranderingen op komst verdient deze ambitie in de toekomst absoluut opvolging!

De vraag is dan natuurlijk: komt er nog een 16e toernooi? Ik heb wel alvast een datum in mijn agenda gepland: de derde zaterdag in november. Dat zal zeker niet onder de naam van Fortis Bank Neder-

land plaatsvinden, want de rebranding zal tegen die tijd de naam Fortis naar de Nederlandse geschiedenisboeken verwezen hebben. Zal er dan een ABN AMRO-toernooi zijn? We zullen dit in de komende maanden nader onderzoeken. Ik hoop het van harte.

Fantastische sportbelevens

Feit is dat 21 november 2009 weer een fantastische sportbelevens kon worden genoemd. Veel deelnemers, waaronder ook weer eentje uit de gelederen van BNP Paris Bas/ Fortis en wel de onverzettelijke Alain Goffi met vrouw, die zich weer inspande met squash en tennis: complimenten voor zijn onwaarschijnlijke inzet. Natuurlijk was Alain niet de enige: er werd door velen bijzonder hard gewerkt om de noodzakelijke punten te scoren.

Complimenten en veel dank voor ons vaste organisatie team: Ilona, Carola, Yvon en Cynthia; de scheidsrechters van het volleybal Marie Louise, Guus en Els, en onze vaste fysio. Zonder deze groep mensen zou dit toernooi ondenkbaar zijn.

Het volleybaltoernooi was bijzonder spannend en het moet worden gezegd: er werd uitstekend gespeeld. Een van de teams kon nog op het nippertje

meedoen. Een paar deelnemers van dit team werden aangehouden door de politie wegens te hard rijden. Zo hard dat de chauffeur zijn rijbewijs moest inleveren. Toch heeft ook dit team nog zijn steentje in de volleybalresultaten kunnen bijdragen. Resultaat volleybal: 1 - Boyz4Life, 2 - VTS & Friends, 3 - Boomplanters.

Bij het tennis konden de winnaars van vorig jaar (Patrick Huis in 't Veld en Cees Jongeling) hun 1e prijs helaas voor deze heren niet prolongeren. Resultaat Tennis: 1 - Rien Meerman en Pieter de Werf, 2 - Marcel Molenaar en Jan Scholten, 3 - Hans Rene en Wouter Borst.

Bij het squash was de winnaar van vorig jaar wederom vervuit de sterkste: Michel Kool. Een speler die vroeger in de topjeugd heeft gespeeld met veel inzicht, rust en overzicht. In de finale maakt hij korte metten met Johan de Boer. De derde plaats was voor Mark van den Berg.

Voorlopig geplande datum volgende ABN AMRO Squash-, volleybal- en tennistoernooi: zaterdag 20 november 2010, 15.00 - 24.00 uur, S.V. Victoria Rotterdam.

Loek Bles

Project SCCM: Software Configuration & Change Management

Geen servers meer onder de bureaus

De software die door de ontwikkelaars van IS wordt gemaakt, moet op een bepaald moment door I&O in productie worden genomen. In de Belgische context werd dat door I&O ondersteund door middel van een tool: Harvest (voluit AllFusion Harvest Change Manager). Vanwege de separatie moest er ook in Nederland een dergelijke oplossing komen.

Er is wel gesproken over het klonen van Harvest, maar de acceptatiegraad bij IS was niet altijd hoog. Het gevolg was dat er bij bepaalde IS-divisies nogal wat servers onder de bureaus stonden waar men zelf versiebeheer op deed. Als in Nederland Harvest zou worden uitgerold, dan zouden we waarschijnlijk tegen hetzelfde aanlopen. Daarom is besloten om eerst een rondje requirements te doen: praten met de gebruikers van zowel IS als I&O wat ze precies verwachten van een dergelijke tool.

Op basis van die requirements is I&O met het project SCCM aan de slag gegaan. In dat project zijn verschillende pakketten geselecteerd en geïmplementeerd. Hierbij is geprobeerd die pakketten zo gebruikersvriendelijk mogelijk te maken, bijvoorbeeld door te voorkomen dat men zich voor ieder onderdeel apart moet inloggen. En er is een totaalpakket van gemaakt: alle onderdelen sluiten naadloos op elkaar aan. De software die (meestal in teamverband) door IS wordt ontwikkeld gaat er aan de ene kant in, wordt gecompileerd en gaat dan naar een repository. Van daaruit kan I&O het installeren op een testserver, een QA-server of een productieserver.

Alle onderdelen sluiten naadloos op elkaar aan

Het project is in april vorig jaar begonnen. Calypso was toen al bezig. Dat was een belangrijk groot project dat niet kon

wachten op wat I&O ging maken, vandaar dat er in de vorm van een pilot al het een en ander voor Calypso is neergezet. Na wat resourceproblemen is alles goed binnen de tijdslijnen verlopen. Het project stond sinds 1 juni onder leiding van Ronald Cuperus.

De geboden oplossing is snel en wordt goed beheerd

Het totaalpakket draait nu goed en wordt al bij verschillende projecten gebruikt, waaronder een aantal grote zoals Calypso, Voyager en Ullink. Gemiddeld komt er een project per week bij. Verder maakt de hele afdeling GSFG er gebruik van, met hun tientallen applicaties. De geboden oplossing is snel, wordt goed beheerd, is dubbel uitgevoerd en er worden backups gedraaid.

Een belangrijk element is dat er wordt gewerkt met open source-pakketten. Op zoek naar een geschikt platform kwam men al snel terecht bij het team van Orhan Alici, dat bezig was met de ontwikkeling van een Linux-platform. Dat was eigenlijk nog niet helemaal uitgekristalliseerd, maar dankzij een uitstekende samenwerking is het gelukt om de verschillende pakketten op tijd in productie te krijgen. Het project SCCM heeft hiermee als eerste een Linux-productieserver in gebruik genomen.



Het project is inmiddels afgerond. Het beheer is overgenomen door Development Support. Door middel van WebEx kunnen er presentaties worden gegeven aan belangstellenden. Alle documentatie is beschikbaar op een Sharepoint, in de vorm van wiki-pagina's. Die worden nu bijgehouden door Development Support, maar het idee is om ook gebruikers de mogelijkheid te geven hun ervaringen te delen.

De vervolgstap is een tool die de technische processen kan ondersteunen door middel van een logische workflow. Hiervoor wordt gekeken naar de mogelijkheden van ClearQuest. Dit is geen onderdeel van het separatieproject SCCM, maar een verfraaiing van wat er nu is neergezet. Dit hangt ook samen met de komende integratie met ABN AMRO. Daar is men in elk geval zeer geïnteresseerd in wat men bij I&O heeft opgezet.

Nico Spijt

Voor dit artikel is gesproken met Ronald Cuperus (projectleider SCCM), en met Marcel Ammerlaan, Fred Jonkhart en Joop Bobeldijk van Development Support. Met dank aan Jarco den Dekker.

Vragen over dit onderwerp?
Neem contact op met Marcel Ammerlaan of Fred Jonkhart.

VERTROUWEN IS DE BASIS VAN HET BANKWEZEN

Compliance Integrity Services

Klanten moeten de bank kunnen vertrouwen, en omgekeerd. Helaas is niet iedereen zonder meer te vertrouwen, vandaar dat er controles nodig zijn. Bijvoorbeeld controles op fraude – zowel van binnen als van buiten de bank. Of controles op witwassen van criminele gelden. Een gesprek met **Coen de Bruijn** van Compliance Integrity Services

Aanleiding om met dit bedrijfsonderdeel kennis te maken was de Service Level Agreement (SLA) die eind vorig jaar is afgesloten met IST. Voor veel van het werk van deze afdeling zijn geavanceerde systemen nodig, die om een hoge mate van beschikbaarheid vragen.

We spraken met Coen de Bruijn, hoofd van Project Management en Development. Met zijn team ondersteunt hij de andere onderdelen van Compliance Integrity Services.

Coen: “Wij verzorgen het functioneel beheer van de gebruikte tools, we onderhouden de contacten met IST, we verzorgen implementaties in het buitenland, en we geven advies over tools en applicaties. Ook zijn wij verantwoordelijk voor de information security en het business continuity management van onze afdeling. Naast Project Management en Development bestaat Compliance Integrity Services uit nog

twee onderdelen. Ten eerste Integrity & AML: Anti Money Laundering. Die houdt zich bezig met het tegengaan van witwassen en met het bewaken van de integriteit van de bank. Ten tweede Investigations, die zich vooral bezighoudt met fraudezaken, zowel van binnenuit (frauderende medewerkers) als van buitenaf (frauderende klanten).”

Grote applicaties

“Wij gebruiken hiervoor een aantal grote applicaties. De belangrijkste daarvan is Syfact, een case management-systeem waarin we alles vastleggen wat voor ons van belang is: onderzoeksresultaten, binnenkomende meldingen. Syfact is afkomstig uit de politiewereld en is daarna verder ontwikkeld voor banken en verzekeraars. Dit is het hart van onze afdeling; als Syfact er een halve dag uitligt dan hebben we een probleem. Een tweede grote applicatie is Norkom. Hiermee monitoren wij het gedrag van

klanten. Per dag vinden er bij FBN gemiddeld 1,2 miljoen transacties plaats. Die worden allemaal door Norkom bekeken. Dat gebeurt met behulp van scenario's. Een eenvoudig scenario is dat van een retailklant die zich aan de balie meldt met 10.000 euro contant geld. Daar kan een goede verklaring voor zijn, maar het is wel ongebruikelijk.”

“Een scenario kan ook ingewikkelder zijn. Zo kunnen we kijken wat klanten de afgelopen 15 maanden hebben gedaan. Als er dan opeens een transactie plaatsvindt die significant afwijkt van het gemiddelde, dan komt er een waarschuwing uit het systeem: een mail naar de accountmanager die verantwoordelijk is voor die klant. Dat is degen die kan inschatten of er iets vreemds aan de hand is. De accountmanager moet een online formulier invullen en dat wordt weer geregistreerd in Syfact. Norkom en Syfact communiceren veel met elkaar,



volledig geautomatiseerd. Daardoor hebben wij tijd om ons bezig te houden met andere zaken, zoals het verrichten van onderzoeken.”

Boevenlijsten

“Een derde applicatie is CART: onze cliëntacceptatie- en reviewtool. Hierin staan allerlei ‘boevenlijsten’: lijsten die wij krijgen van internationale en nationale instanties, en ook onze eigen lijsten. De business kan in CART snel opzoeken of een persoon op zo’n lijst staat. Bij een mogelijke hit gaat onze afdeling Integrity & AML onderzoeken wat er aan de hand is: hoort de ingevoerde naam werkelijk bij een verdacht persoon. Als er niets aan de hand is krijgt de business een melding dat ze door kan gaan met het acceptatieproces.”

“Ook hierbij dient Syfact weer als centrale administratie van alle mogelijke hits. Dit is dus echt ons core-systeem. Daarnaast zijn er nog een aantal randapplicaties waarvan wij het functioneel beheer doen.”

Contact met IST

“Als er iets aan de hand is, dan nemen wij contact op met IST. Meestal is dat Martijn Munnik en zijn team (Application Services Corporate Functions). Op projectgebied werken we veel samen met Geert Bakker (IS) en met Frank Meijs en

Richard de Jong. De samenwerking is heel prettig: zij kennen onze business. Wij vinden het heel belangrijk dat IST weet wat wij doen. En omgekeerd weten wij veel van IST: van de systemen en van de interfaces met onze systemen. We praten op hetzelfde niveau en dat maakt het prettig.”

“Eind vorig jaar hebben we een nieuwe SLA afgesloten met IST. Daar was echt behoefte aan, want de vorige was verouderd. Omdat IST bezig was met een nieuw framework, heeft het opstellen van de SLA wat langer geduurd. Maar daarna konden we snel aan de slag. De overkoepelende SLA is opgesteld door Frank Meijs en Edwin van Kooten Niekerk aan de IST-kant, en door David Robson en mij aan de andere kant.”

“Tegelijk zijn we begonnen met het invullen van de service sheets: hierin staat precies beschreven wat we per applicatie verwachten van IST. Dat was voor ons niet zo ingewikkeld, omdat wij precies weten wat het voor de business betekent als een bepaalde applicatie er twee uur of vier uur uitligt. Wat nog wel lastig is, is het vaststellen wat een bepaalde dienst precies kost. IST heeft wel een catalogus waar bedragen instaan, maar dat is een erg complex boekwerk. Overigens hadden wij weinig bijzondere eisen, behalve bij CART: als dat systeem niet beschikbaar is, dan stopt direct het businessproces.”

Overgang naar TOPS

“De samenwerking met IST is heel goed. Dat komt ook doordat er de afgelopen jaren geen grote issues zijn geweest. De komende tijd wordt het wel spannend, zowel voor ons als voor IST. Compliance Integrity Services zal overgaan naar TOPS: dat wordt Security & Intelligence Management. Voor ons maakt het niet veel uit, omdat we toch al gewend waren om veel samen te werken met TOPS. Wel zijn er natuurlijk onzekerheden over werkgelegenheid en over functionaliteit.”

“Op IT-vlak zijn voor de korte termijn keuzes gemaakt voor systemen van ABN AMRO. De Retailklanten gaan dit jaar al over, dus daar zal het heel snel gaan. De GA-klanten blijven we nog wel via Norkom monitoren. Syfact wordt ook bij ABN AMRO gebruikt, dus onze gegevens zullen er bij worden gezet. Daar zitten veel IT-aspecten aan; zo zullen er allerlei interfaces gemaakt moeten worden. Veel mensen van mijn team zijn hier bij betrokken, dus gelukkig zitten we dicht bij het vuur.”

Nico Spijt

Harm Broers

“Ik ben ervan overtuigd dat dit weer **een gezond bedrijf** gaat worden”



In de nieuwe organisatie is **Harm Broers** verantwoordelijk voor het CIO Office. Een stafafdeling die zich bezighoudt met diverse overkoepelende zaken. Daarnaast is Harm hoofd van het Central Transition Office (CTO). In dit gesprek ligt het accent op het CIO Office.

Harm: “Ik werk inmiddels zeventien jaar bij ABN AMRO. Ik ben begonnen bij Investment Banking. Daar heb ik projecten gedaan, zoals het verhuizen en centraliseren van dealingrooms. Ik heb toen een aantal jaren in Londen gezeten. Ook ben ik leiding gaan geven aan teams van business-analisten en projectmanagers. Toen bij ABN AMRO de ideeën over offshoring en outsourcing opkwamen, ben ik bij vendor management betrokken geraakt. Ik heb daarin een aantal managementposities bekleed, ook een tijdje vanuit New York.

Toen dit in de steigers stond ben ik in Nederland bij de IT terecht gekomen. In de eerste Fortis-periode ben ik betrokken geweest bij het vormgeven van een nieuwe IT-organisatie. Toen deze integratie niet doorging, heb ik de separatie van AAB en RBS gecoördineerd.

Vanuit mijn achtergrond en ervaringen zijn veel van de functies in het CIO Office mij niet vreemd, vandaar dat ik denk dat men mij heeft gevraagd dit op te zetten. In het CIO Office vinden diverse overkoepelende zaken plaats. We kennen de

onderdelen Relationship Management, Projects & Processes, Sourcing & Vendor Management, Strategy, Innovation & Architecture, en Service Management.

De activiteiten binnen deze onderdelen vinden vaak ook decentraal plaats, binnen de verschillende units van IT S&S. Onze rol is het zorgen voor een totaalbeeld. De business moet, bijvoorbeeld om een bepaald overzicht te krijgen, niet hoeven shoppen bij drie verschillende units: dat overzicht kunnen ze aan CIO Office vragen.

We zijn nu nog bezig met de detaillering: wat vindt centraal plaats, wat decentraal. Daarin moet je een balans zien te vinden: nooit te veel centraal, nooit te veel decentraal. Bij elk onderwerp is dat weer anders; bij architectuur zul je een andere indeling kiezen dan bij methoden en standaards.

Het concept van een CIO Office is niet nieuw. Zowel ABN AMRO als Fortis Bank kennen dergelijke units. Alleen de onderwerpen die hierin worden opge-

pakt zijn niet helemaal gelijk. Ik wil zo snel als mogelijk, natuurlijk na alle formele fusiestappen, in de nieuwe setting gaan werken. Uiteindelijk komt die er toch, dus het is niet handig om daar mee te wachten, want dan run je twee units die eigenlijk één moeten zijn.

Ik sta nog steeds achter de uitspraak dat CIO Office het geweten van de organisatie is. Wij zorgen voor de checks and balances van de organisatie. Daar zullen binnen het MT best wel eens goede discussies over worden gevoerd.

Het zijn moeilijke tijden. Aan de ene kant de kredietcrisis, waardoor bankieren een moeilijker vak is dan wanneer het goed gaat met de economie. Aan de andere kant twee banken die elkaar moeten steunen. Ik ben er vast van overtuigd dat dit weer een gezond bedrijf gaat worden.”

Nico Spilt

Megaklussen en andere activiteiten

Hoewel er nog steeds een aantal separatie-onderwerpen afgerond moet worden, wordt er ook hard gewerkt om de integratie van de IT-omgevingen van ABN AMRO en FBN gestalte te geven. **Gertjan van der Leer** licht de management-agenda toe vanuit FBN-optiek.

THE DEVIL IS IN THE DETAIL

Allereerst natuurlijk de Technische Integratie Retail (TIR), waarbij de Retail-klanten van FBN gemigreerd worden naar de systemen van ABN AMRO. Een megaklus, waarbij 2,8 miljoen klanten/rekeningen van het ene naar het andere systeem overgeheveld moeten worden. We weten uit voorbeelden bij andere financiële instellingen dat zo'n exercitie niet zo maar een succes kan worden.

Van een afstand lijkt het allemaal heel eenvoudig, het zijn tenslotte maar "eenvoudige" retail-klanten, maar ook hier geldt "the devil is in the detail". Verschillen in producten, voorwaarden en informatie-vastlegging maken dat de migratie veel specifieke afhandelingen en uitzonderingen kent en met uiterste zorgvuldigheid moet worden uitgevoerd. Dat betekent veel werk, veel testen.

Overigens is TIR vanuit de FBN-optiek een separatie-onderwerp. Op dit moment worden Online Banking en de effecten-administratie (Chorus) nog vanuit België ondersteund. Dit kan gestopt worden na de integratie van de desbetreffende klanten in de systemen van ABN AMRO. Ondertussen vinden ook de voorbereidingen plaats voor de Technische Integratie GA (TIGA). Dit is de migratie van alle non-retail klanten uit het GA-systeem. Dit zal een belangrijk onderwerp zijn op de IT-agenda van de komende twee jaar.

OGENSCHIJNLIJK VANZELF-SPREKENDE VOORZIENINGEN

Naast deze megaklussen vinden er op wat kleinere schaal al veel andere IT-integratie-activiteiten plaats. Zo is in Nuenen het eerste bankkantoor

geopend waar ABN AMRO- en FBN-medewerkers naast elkaar kunnen werken en in staat zijn de eigen IT-systemen te benaderen. Inmiddels zijn de FBN retail-medewerkers uit Utrecht verhuisd naar een ABN AMRO-vestiging en zijn van daaruit in staat de eigen systemen weer te benaderen. De netwerken van FBN en ABN AMRO zijn aan elkaar geknoopt en zo kan er op gecontroleerde wijze gebruik gemaakt worden van de wederzijdse voorzieningen.

Allemaal ogenschijnlijk vanzelfsprekende voorzieningen, die echter onder de motorkap de nodige veranderingen hebben vereist. En die uitgevoerd moeten worden in complexe technische omgevingen, waarbij we nog steeds te maken hebben met een paar externe partijen die op een of andere wijze toch ook weer aan onze netwerken verbonden zijn (ASR, FBB). Het goede nieuws is dat we er tot nu toe in geslaagd zijn om alle complexe wijzigingen met chirurgische precisie uit te voeren en dat het zonder verstoring van de dienstverlening is gebeurd.

NIEUWE WERKPLEKKEN

Ook worden de eerste stappen gezet om te komen tot een gemeenschappelijke werkplekomgeving voor de medewerkers van de nieuwe bank. Gebaseerd op de meest recente versies van de desktop- en laptop-technologie, kunnen we de medewerker veel meer bieden op het gebied van communicatie en mobiliteit. Uitgangspunt is tevens dat deze nieuwe werkplekomgeving een belangrijk element zal zijn van "Het Nieuwe Werken"-concept.

Op korte termijn zullen we echter beginnen om een aantal ongemakken weg te

nemen, die er nu zijn in de dagelijkse gang van zaken als gevolg van het feit dat die nieuwe werkplek er nog niet is. Een gemeenschappelijke telefoongids, het voorkomen van problemen bij het boeken van afspraken, het melden van incidenten, het aanvragen van autorisaties... Allemaal voorbeelden van zaken waar we in de dagelijkse praktijk mee te maken hebben en waar op korte termijn oplossingen voor geboden zullen worden.

OUTSOURCING

Voor IT S&S zelf is de outsourcing van de FBN-activiteiten rond het beheer van de IT-infrastructuur en de vernieuwing van de outsourcingscontracten van ABN AMRO op dit moment een heel belangrijk onderwerp. Enerzijds om de belangen van de desbetreffende medewerkers van FBN op een juiste wijze te behartigen, anderzijds om zowel de kostenstructuur als de dienstverlening voor de nieuwe bank te verbeteren.

Aangezien het hier gaat om meerjarige verbintenissen waarmee veel geld gemoeid is, zal dit onderwerp de komende maanden veel (management-) aandacht opeisen. De eerste stappen richting mogelijke externe partijen zijn genomen en de voorbereidingen voor de uiterst ingewikkelde en belangrijke onderhandelingen vinden momenteel plaats.

Gertjan van der Leer

Dit artikel is overgenomen van de Blikvooruit-pagina's van IT Solutions & Services. Deze pagina's zijn rechtstreeks te bereiken via de FortisNet-site van IST.



Rob van Diest:

“Je moet ook leren van de dingen die *niet* goed zijn gegaan”

Ruim vijf jaar geleden maakten we via dit blad kennis met **Rob van Diest**, die toen net als controller in dienst was gekomen bij IST (toen nog ISE). “Soms zeg je als controller dingen waar je geen vrienden mee maakt,” luidde de kop van het artikel. Een uitspraak die Rob nog steeds onderschrijft. We kijken met hem terug op een periode waarin veel is gebeurd en waarin veel is opgebouwd. Rob noemt dat ‘goodies’. En die goodies moeten we meenemen naar de nieuwe organisatie.

Rob: “De afgelopen vijf jaar moesten we zorgen dat Performance Management op de rails kwam te staan en dat we gezien moesten worden. Dat is gelukt. We zijn ook cross border geworden, waardoor we veel zaken hebben zien verschuiven. In die periode heb ik ook twee keer een cross border-functie gehad. Beide keren niet lang; de laatste keer als gevolg van het stopzetten van de relatie met Fortis Bank België.”

Keep it simple

“In de Belgische periode hebben we veel uitstekende onderwerpen opgepakt. Alleen waren de uitkomsten niet goed, omdat de organisatie het niet KIS deed: ‘keep it simple’. De briljante ideeën die er waren gingen fout, omdat men te veel in een te korte tijd wilde doen, en de complexiteit volledig onderschatte.

Drie voorbeelden daarvan waren de implementatie van Clarity, de implementatie van een rebillingsysteem, en de implementatie van de Balance Score Card-methologie voor KPI's. Dat was dus veel te veel tegelijk en te complex. En dat heb ik ook vooraf gezegd. Helaas maakte ik daar geen vrienden mee, in dit geval mijn bazen bij Finance, maar ik kreeg wel gelijk.

Dit is een leerschool geweest. Je moet altijd leren van wat er is gebeurd, ook van de dingen die niet goed zijn gegaan.”

Projecten inzichtelijk maken

"Toen wij na 3 oktober 2008 met een nieuwe organisatie begonnen, werd mij gevraagd om Performance Management opnieuw op te zetten, want daar was in Nederland niet veel meer van over. Ik kreeg een goed team, met goede senior mensen. We hebben vastgesteld welke doelen we wilden bereiken: we moesten een goede budgetting en forecasting tool hebben, we moesten management-informatie gaan leveren, we moesten een transparante rebilling opzetten, en we moesten Clarity onder andere ook gaan gebruiken voor project accounting. Dit om de projecten inzichtelijk te kunnen maken, ook vanuit financieel oogpunt.

Dat zijn ook weer veel onderwerpen, maar daarvan hebben we gezegd: 'keep it simple'. Rebilling is een moeilijk onderwerp, het is altijd complex, maar als je zorgt dat je het transparant houdt, zodat je het zelf nog steeds begrijpt en het ook kunt uitleggen, dan heb je bereikt wat je wilt bereiken. Ik ben trots op mijn medewerkers die dat gepresteerd hebben. Deze 'goodies' moeten we niet kwijtraken, die moeten we ook in de nieuwe organisatie zien te behouden. Dat zal vanwege de systeemkeuzes niet altijd meteen kunnen, maar dat is niet erg. Want we hebben de mensen en de kennis om dat te doen."

Voldoen aan informatiebehoefte

"We zijn nu een onderdeel van de IST-organisatie, maar dat gaat veranderen: Performance Management wordt een onderdeel van Finance. Maar in de praktijk mag dat niet uitmaken.

We blijven werken voor IT S&S en we moeten ook informatie leveren aan de CFO van TOPS.

Binnen de nieuwe afdeling Finance Controlling zullen een aantal zaken anders gaan dan nu bij ons, vanwege de applicaties die daar gebruikt worden. Maar ik hoop dat we het model dat we bij IST hebben kunnen neerzetten, en waarvan de divisie managers de toegevoegde waarde hebben gezien en erkend, ook in de nieuwe organisatie terugkrijgen. Je moet kunnen voldoen aan de informatiebehoefte van het management. Als je dat niet lukt, dan gaan managers het zelf regelen. Dat is niet efficiënt, dus dat moeten we zien te voorkomen."

Trots op wat we hebben gepresteerd

"We mogen trots zijn op wat we de afgelopen anderhalf jaar hebben gepresteerd. De ondersteuning die mijn afdeling heeft gegeven in projecten om de separatie met ASR en FBB worden door het management bijzonder gewaardeerd. Dat is iets wat niemand ons af kan nemen. We hadden een probleem op 3 oktober 2008, maar we hebben het wel met zijn allen opgelost. Het kostte heel veel werk en tijd, maar het gebeurde in een goede sfeer.

We hebben laten zien dat wij in staat zijn om te helpen bij het creëren van een nieuw bedrijf en zijn daarom ook volledig betrokken bij de integratieprojecten."

Nico Spilt

Opgeven is geen optie

Sponsors gezocht voor Alpe d'HuZes

Het sportevenement Alpe d'HuZes wordt dit jaar gehouden op 3 juni. Ruim 2000 fietsers gaan die dag proberen elk minimaal 6 keer de legendarische Alpe d'Huez op en af te fietsen met als doel zo veel mogelijk geld op te halen voor KWF Kankerbestrijding. De Viergang, het sportcentrum waar ik zelf al 20 jaar sport, doet met een team van 8 renners en 2 begeleiders ook mee aan dit evenement. Elk van hen doet om verschillende redenen mee aan deze actie. Helaas ben ik zelf één van die redenen. Vandaar dat ik me hier extra betrokken voel.

Ik vind het zo'n indrukwekkende actie van deze sportkanjers dat ik ze op alle mogelijke manieren wil helpen om het opgehaalde bedrag zo groot mogelijk te maken. Vandaar dat ik jullie allemaal dringend wil vragen om te doneren. In de flyer hiernaast staat hoe je dat kunt doen.

Hans Hoolwerff

Zie ook: <http://deelnemers.opgevenisgeenoptie.nl/teams/de-viergang>



Uitslag kerstpuzzel 2009



Vertrouwd en toch anders. Dat was het thema van de kerstpuzzel uit het decembernummer van Expertise. Vertrouwd, omdat de puzzel was ontworpen door de man die dat al decennia doet: André Rijsmus. En anders, omdat het dit keer geen woordzoeker was maar een sudoku. Om niet te zeggen: een beest van een sudoku.

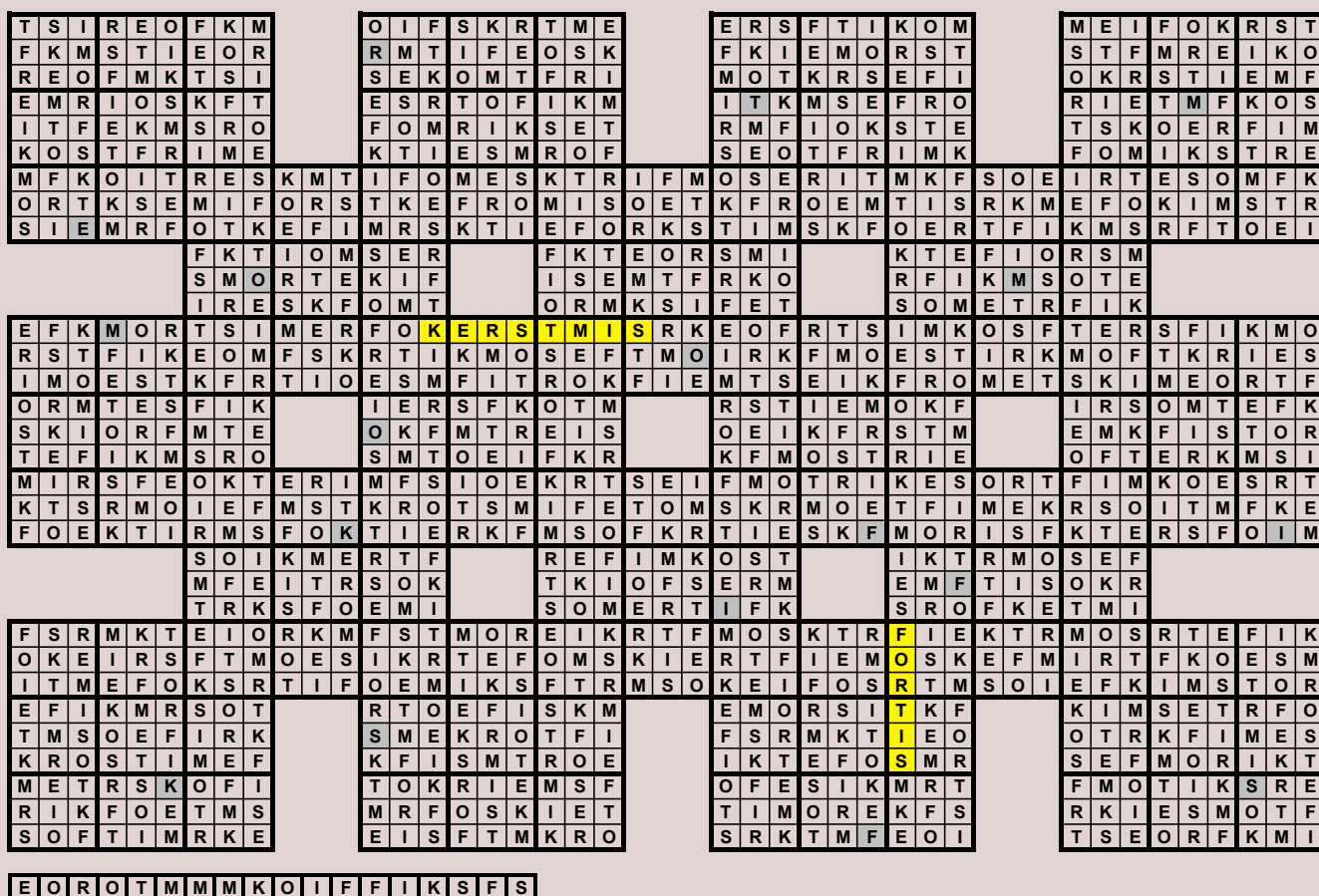
We weten nooit hoeveel collega's een poging hebben gewaagd de puzzel te kraken, omdat alleen de volhouders zich plegen te melden. En hun aantal viel ons niet tegen: we ontvingen 28 oplossingen, waarvan 27 foutloos.

De jury had het dit jaar gemakkelijk: we hoefden maar één regeltje te controleren. Wie de volgende letters op een rijtje had, had de puzzel goed opgelost: EOROT-MMMKIOFFIKSFS. Voor zover wij weten betekent dit niets, maar in de puzzel zaten ook nog twee extraatjes verborgen, namelijk de woorden KERSTMIS (halverwege rij 14) en FORTIS (onderaan kolom AF).

Diverse inzenders complimenteerden André met zijn puzzel en spraken de hoop uit dat ze eind 2010 opnieuw iets van zijn hand krijgen voorgeschoteld. Dat hoopt de redactie natuurlijk ook, al weten we nog niet in welke vorm dat dan gebeurt. Expertise houdt immers op te bestaan, maar daar komt ook weer wat voor terug.

Hiernaast staan in willekeurige volgorde de namen van de inzenders. Door middel van loting hebben we drie personen gekozen die een boekenbon hebben gewonnen; hun namen zijn onderstreept.

Arjen Schipper, Jac Papavoine, **Maartje Ruigt** (vriendin van de zoon van Mirek Bartos), André Hoving, Theo Verschuren, Peter Uijtewaal, Nic van Tilborg, Wilco Groenendijk, Rop Hoefs, Nanda Stuurman, **René Riedstra**, Peter van Bemmelen, Piet Klarenbeek, Peter de Jonge, Tonny van den Brandt, Guido den Hollander, Trees Kuip (vrouw van Gerrit), Mirjam de Jager, Erik Heijne, (de vrouw van) Kees van der Wilt, Erik Fledderus, **Kees Albers** (samen met zijn zoon Jens), Too Grootes, Ivo Carton, Hans van der Wijden, Hans Clements, Linda Tijmes. Bijna goed: René Moorman.



Bits & Bites

Outsourced cooking: de afhaalchinees

Welkom bij Bits & Bites, de kookrubriek die de actualiteit op de voet volgt. Het thema deze keer is, hoe kan het anders, outsourcing. Aangezien dit voor ABN AMRO al jaren een strategische keuze is, is het ook voor FBN onvermijdelijk geworden om de operationele activiteiten bij een externe partij onder te brengen. Het projectteam onder leiding van Els den Hollander is keihard bezig er het beste van te maken.

Het onderbrengen van operationele kookactiviteiten is voor menigeen bekender terrein. Koelkast leeg, voetbal op tv, lekkere trek, geen tijd, onverwachte gasten: allemaal aanleidingen om de beduimelde folder van de plaatselijke Chinees uit de la te trekken en nummer 82, 57 en 13 (met kroepoek) te bestellen. En ja, graag, sambal bij! Tien minuten later staat er, vermomd in vloeipapier en witte bakjes, twee kilo comfort food op tafel. Heerlijk...

Op de tafeltje-dekje-senior en de AH-stoommaaltijd-vrijgezel na, lijkt het uitbestedingsmodel van het gemiddelde Nederlandse gezin eerder op smartsourcing dan totale outsourcing. Wel zo gunstig voor gezondheid & portemonnee. Voor wie het echter een avondje andersom wil doen en een Chinees gerecht wil 'insourcen', volgt deze keer het recept van Sweet & Sour.

Joyce de Jong

Met dank aan de Indonesische ex-vrouw van de vader van de vriendin van mijn ex-flatgenoot Oebele.

Bereiding:

Snij 300 gram varkensvlees in heel kleine blokjes (0,5 x 0,5 cm). Strooi kwistig maizena door de blokjes, zodat ze absoluut wit zien. Verhit olie, bak de blokjes op hoog vuur totdat ze donkerbruin zijn (en erg knapperig). Gooi in een ander pannetje een klein flesje 'hot' tomatenketchup, een flinke scheut azijn en 2 grote scheppen suiker. De precieze verhouding ligt niet vast; proef het resultaat: dat moet zoet zuur en lekker zijn.

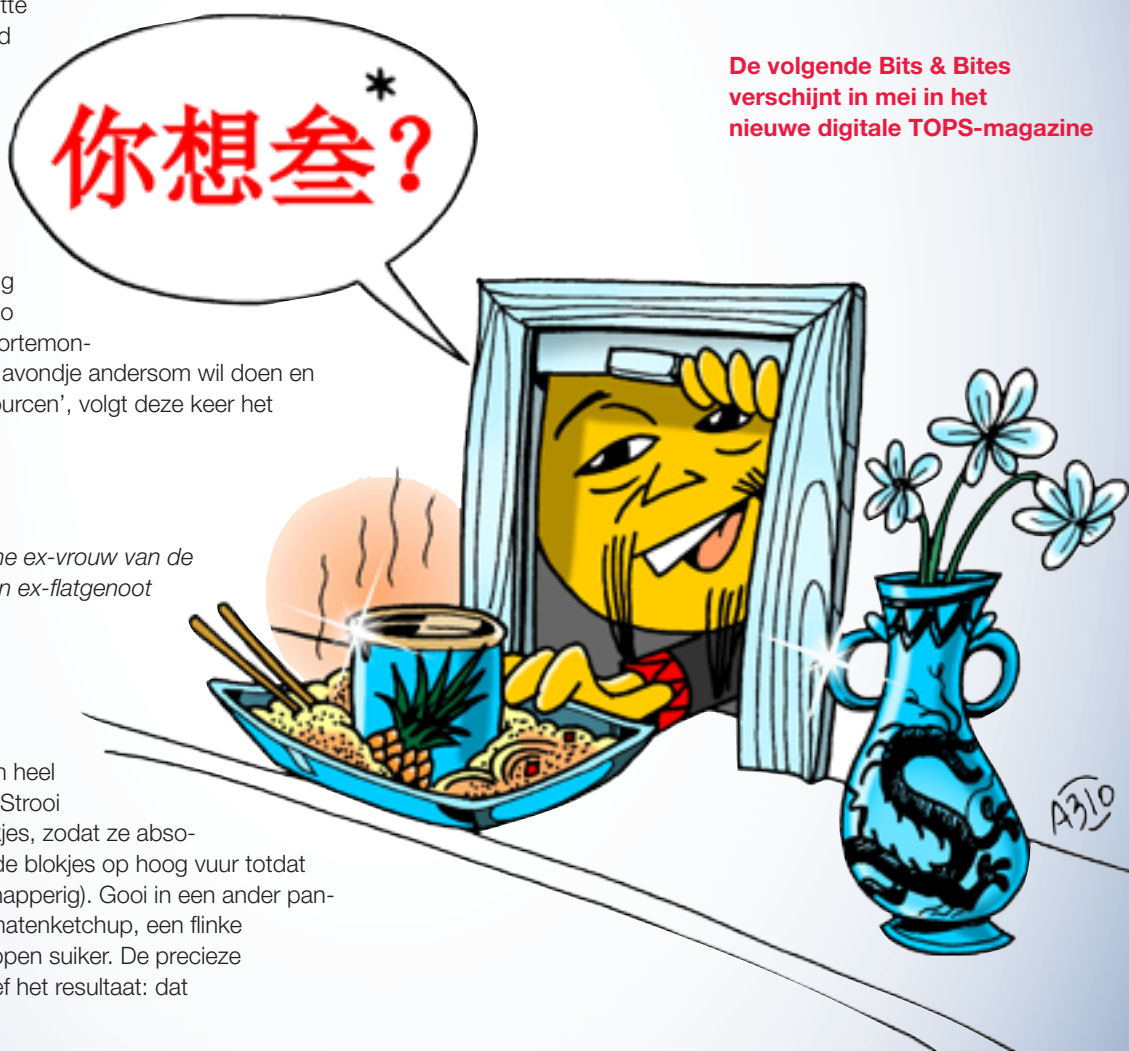
Snij een komkommer, een ui, een rode paprika in zeer kleine blokjes. Roerbak deze snel op hoog vuur in een wok, verhit op het laatst ananasstukjes en eventueel wat pinda's mee. Kort bakken! Hussel vlak voor je aan tafel gaat de hete saus en groenten door elkaar. Mix op het allerlaatste moment nog het vlees erdoor (dan blijft het lekker knapperig).

Met wat basmatirijst is dit een geweldige maaltijd. Succes verzekerd!

Ingrediënten (voor 4 personen):

- 300 g varkensvlees
- maizena
- olie
- klein flesje Mexicaanse of extra hete ketchup
- witte azijn
- 2 eetlepels suiker
- 1 komkommer
- 1 grote ui
- 1 rode paprika
- blikje ananasstukjes
- handje pinda's
- basmatirijst

De volgende Bits & Bites verschijnt in mei in het nieuwe digitale TOPS-magazine



*** WILT U ER SAMBAL BIJ?**

Personalia

Afscheid Ed Wilkes



De druk bezochte afscheidsreceptie, de vele vriendelijke woorden, een spetterend optreden en het ophalen van herinneringen hebben een enorme indruk achtergelaten. Ik ben dat nog volop aan het verwerken en zal daar nog zeker lang aan terug denken. Ik wil iedereen hiervoor bedanken en ook voor de vele jaren bijzonder plezierige samenwerking en alle daarbij ontvangen ondersteuning en medewerking. Ik blijf jullie wel en wee zeker met veel belangstelling volgen en ik wens jullie het allerbeste voor de toekomst. Het ga jullie goed!

Met hartelijke groet, **Ed Wilkes**

Afscheid Gradus Oostveen



Op 11 maart nam Gradus Oostveen afscheid. Er waren veel collega's van Facility Management aanwezig, waaronder ook oud-collega's van ASR Amersfoort. En uiteraard heel veel IT-medewerkers van de locatie Woerden. Na een toespraak van Pauline Wentholt, hield Ruud van Kuijk een humorvolle speech met veel beeldmateriaal en sprekende voorbeelden. Tijdens deze speech heeft Gradus de kans gekregen om met een schone lei te vertrekken. Gradus heeft genoten van de receptie en bedankt iedereen voor de getoonde aandacht.

Nico, de man achter Expertise



Ik had mijn eerste interview voor Expertise en dus een afspraak met Nico. Gewapend met een dictafoon en digitale camera kwam hij binnen. En terwijl hij de dictafoon midden op tafel plaatste zei hij "zo, begin maar". Dat is Nico, op deze manier heeft hij veel interviews afgenomen. De resultaten zijn bekend: plezierig leesbare teksten met structuur, een leuke foto en altijd met een boodschap. Van alle Expertise-uitgaven in de afgelopen tien jaar heeft Nico de redactie verzorgd. En daar mag je trots op zijn.

Geerard van Giessel

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Systems & Technology (IST) van Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op FortisNet IST.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W01.B1.78
telefoon 030-2262524

Redactie: Nico Spilt

Tekeningen: Alex Blomsma

Opmaak: Eric Jozee, FBN Text & Design