

In dit nummer:

- 1 Status van het Project '100'
- 4 Van de redactie
- 5 De kost gaat voor de baat uit
- 6 Een gigantische wisseltruc
- 7 10 jaar Fortis
- 8 DB2, wat kan ik ermee?
- 9 Handboek (94)
- 10 Wat doet Fortis Bank met e-commerce?
- 11 ASK for more
- 12 Vacatures

Colofon

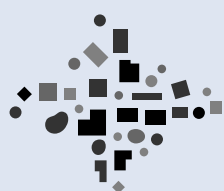
Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt minstens één keer per maand.

Uitgever: afdeling Organisatie & Communicatie (O&C)
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W3 03.18 (Tjasker, Woerden)
telefoon (030) 2573869
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Status van het Project '100'

door Bert Schoenmakers

Om te communiceren wat de status van dit project nu exact is lijkt het mij goed alle zaken vanaf het begin nog even op een rijtje te zetten.

De aanpak

In de maand juni heb ik in volgorde van aanpak de volgende activiteiten ondernomen:

- Het zicht krijgen op de problemen die vanuit de metiers en de projecten, ten aanzien van de dienstverlening van ISE gemeld werden.
- Het analyseren van die problemen, het uitzetten van een nieuwe koers en het in grote lijnen aangeven van de te nemen acties en het verwoorden in een notitie.
- Het uitgebreid en diepgaand bespreken van deze notitie met het managementteam ISE en het verkrijgen van commitment van alle leden van het MT.
- Roadshows langs alle afdelingen en locaties om alle medewerk(st)ers te informeren over die nieuwe koers en aanpak. Het verslag van Ed Voshol in Expertise nr. 1 is een uitstekende weergave van zo'n bijeenkomst.
- De aankondiging van Project '100' om de nieuwe aanpak verder te onderbouwen en te concretiseren en het instellen van een besturingsteam Projecten onder leiding van Piet van Holst en een besturingsteam Operational Services onder mijn leiding om daar inhoud aan te geven.
- De oproep aan medewerk(st)ers om een bijdrage te leveren door reacties aan mij toe te sturen. (Voor de planners onder ons: Project '100' is formeel gestart op maandag 3 juli 2000 en de einddatum was formeel dinsdag 10 oktober 2000.)

Project '100'

Na de aankondiging van het Project '100' zijn de besturingsgroepen aan de slag gegaan:

De besturingsgroep **Projecten**, gericht op de verbetering van de activiteiten die verricht worden bij het projectmatig ontwikkelen van IT-oplossingen. In eerste instantie zijn in deze groep de verschillende projecten die voor de metiers uitgevoerd c.q. voorbereid worden, uitgebreid besproken, geanalyseerd en waar mogelijk is ook de aanpak van het project aangepast, dan wel bekrachtigd. Vervolgens is mede op basis van de hierbij opgedane ervaringen een plan opgesteld, dat een aantal pragmatische verbeteringen bevat, voor de werkwijze rond projecten.

De besturingsgroep **Operational Services**, gericht op het formuleren van verbeteringsvoorstellen voor de dienstverlening van OS. Door deze besturingsgroep is een uitgewerkt voorstel opgesteld, dat een procesmatige, meer op de metiers gerichte werkwijze van OS mogelijk maakt.

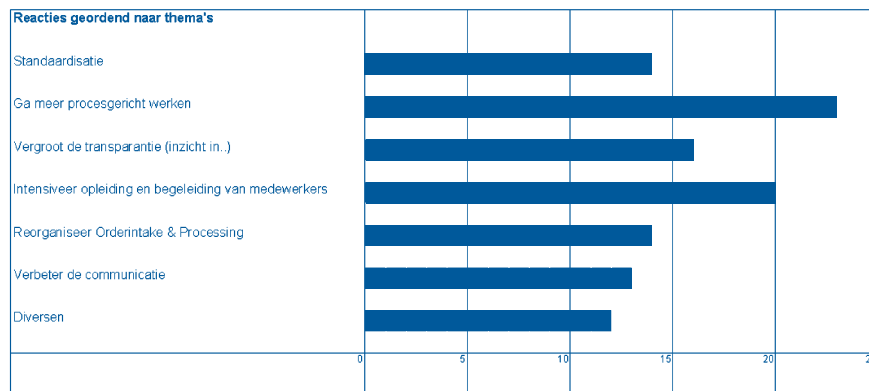
Nu de operationele besturing van ISE-activiteiten is verbeterd, ontstaat er binnen Strategisch AccountManagement ruimte voor het oppakken van strategische onderwerpen. Teneinde dit zo effectief mogelijk te doen, zijn er verschillende verbetervoorstellen bij Strategisch AccountManagement onder handen. →

Naast de inbreng van de direct betrokkenen bij de genoemde besturingsgroepen is er vooral veel input gekomen van de medewerk(st)ers ISE en de metiers. Middels e-mail en persoonlijke gesprekken is op allerlei manieren meegewerkt om de plannen voor de verbetering op te stellen en te vervolmaken.

Om het proces rond het verkrijgen van commentaar en commitment te stimuleren, zijn voor de plannen van de verbetering van de dienstverlening van OS een aantal zogenaamde responsegroepen in het leven geroepen. Deze groepen bestaan uit een representatieve selectie van de betrokkenen bij een bepaald zogenaamd procesdomein (een aantal samenhangende processen, gericht op het autonoom en adequaat kunnen leveren van een bepaalde dienst). Binnen deze responsegroepen zijn de verschillende voorstellen ten aanzien van de nieuwe procesmatige wijze van werken, met veel enthousiasme en inzet tegen het licht gehouden. Dit heeft er uiteindelijk in geresulteerd, dat er voor ieder procesdomein een werkdocument is opgesteld, met daarin de belangrijkste aandachtspunten, verbeteringen en risico's.

Reacties medewerkers

Tijdens de 'Roadshows' is door mij een oproep gedaan aan de verschillende groepen medewerk(st)ers om reacties c.q. bijdragen te leveren. Alle schriftelijk binnengekomen reacties zijn door mijzelf gelezen en verspreid aan de MT leden en de besturingsgroepen. In de meeste gevallen illustreren medewerk(st)ers zaken die niet goed lopen en vullen dit aan met suggesties om het



beter te doen. Op het moment van het opstellen van de bijgevoegde statistiek betrof dit zo'n 35 notities van meer dan honderd medewerk(st)ers en alle reacties tezamen meer dan 120 bladzijden papier. Bovenstaande grafiek geeft weer wat medewerk(st)ers aandragen als oplossingsrichtingen.

Samengevat: veel reacties, een forse ondersteuning en bijdrage aan de nieuwe koers en een grote betrokkenheid.

De resultaten van project '100'

Wat is er inmiddels gestart/gerealiseerd vanuit de **besturingsgroep Projecten**:

Integrale sturing van projecten:

- Integrale sturing projecten (inhoud, E2E, samenhang, voortgang) vindt nu plaats in de besturingsgroep Projecten. Die groep wordt uitgebreid met vertegenwoordigers van OS en Migratie/Integratie en zal dan als 'Stuurgroep Projecten' een structureel karakter krijgen.
- De SAM's nemen regelmatig deel aan dit overleg en zijn zo beter aangehaakt bij de lijn. De lijn is tevens beter aangehaakt bij

(ontwikkelingen binnen) metiers.

- Naar aanleiding van behandeling in de Besturingsroep Projecten zijn/worden een groot aantal acties uitgevoerd m.b.t. de inhoud en aanpak van projecten en m.b.t. de werkwijze en samenwerking binnen ISE.

Processen rond projecten:

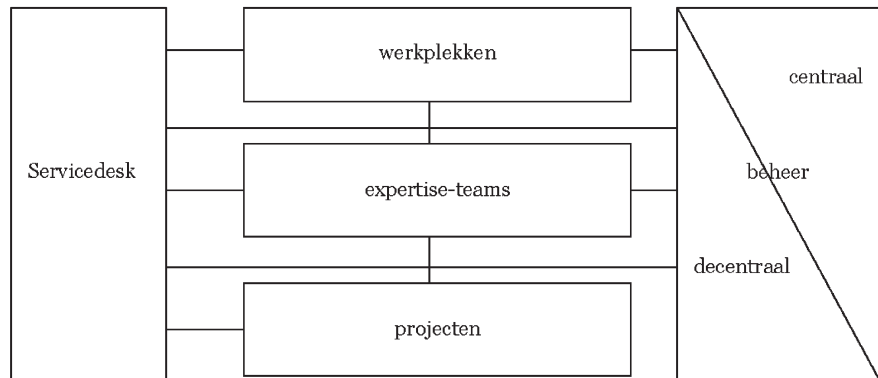
- Besluitvorming rondom haalbaarheid, passendheid in onze bank-architectuur en ICT-beleid, zal eerder in het project plaatsvinden dan nu het geval is. Concreet, hierover zal gesproken worden direct nadat een vooronderzoek beschikbaar is in tegenstelling tot de huidige situatie waarbij dat (pas) gedurende het RFP- en offerteproces plaatsvindt.
- Projecten zullen worden gestart op basis van een projectdefinitie die bij de start van ieder project in een korte (dagen tot weken) doorlooptijd wordt opgesteld. Er is inmiddels een eerste versie van instructie en template voor de projectdefinitie. Een pilot (Triple A) is gestart.
- Besloten om één projectmanagementmethode in te voeren (de Fortis Projectmanagement Methode, ofwel FPM). Er is gestart met

aanpassen van instructies en templates, in lijn met de FPM.

- Gestart is met het, in een handzaam document (4 à 5 A4-tjes), vastleggen van de administratieve organisatie rond projecten. Waar nodig zal worden verwezen naar meer uitgebreide instructies. Het resultaat zal zijn een helder en eenduidig beeld bij iedereen 'hoe wij binnen FBN projecten doen'.
- De toolset t.b.v. planning, urenregistratie en voortgangsrapportage wordt teruggebracht tot IP en Infobuz. Planningen en urenregistratie kunnen volledig in IP. De voortgangsrapportage zal m.b.v. Infobuz (via Intranet) ingevuld worden. De huidige (arbeidsintensieve) dashboardrapportage komt dan te vervallen. De koppeling tussen IP en Infobuz wordt op dit moment gerealiseerd.
- Lopende initiatieven binnen Development Services op het gebied van verbeteren van de procesgang en integreren binnen ISE zijn/worden in lijn gebracht met het verbeterplan.

Planning en resource-allocatie:

- Afsproken is dat alle projecten (dus ook puur OS-projecten en ook interne ISE-projecten) in het projectenplan worden opgenomen. Uiteraard worden activiteiten die klein van omvang zijn niet in detail, maar in een verzamelpost per metier, opgenomen. Binnen OS zal een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen day-to-day activiteiten en projecten. Dit m.n. om de voor projecten beschikbare OS-capaciteit in beeld te kunnen krijgen. Inmiddels is een start gemaakt.



De **besturingsgroep OS** heeft als basis een rapport 'Verbeterprogramma Operation Services' opgesteld. Binnen OS zal de dienstverlening procesgericht ingericht gaan worden. Hierbij worden een vijftal procesdomeinen gehanteerd. Bovenstaande afbeelding toont het generieke model.

Werkplekken. Dit betreft het plaatsen van alle werkplekgerelateerde IT-middelen (desktop, laptop, telefoon, printer, etc.). Hierbij is gekozen voor een benadering waarbij de dienstverlening aan de metiers, directer en op de locatie van de metiers plaatsvindt. Standaardisatie zal bij deze aanpak een grote rol spelen.

Service Desk. De Service Desk zal ook beter benaderbaar voor de metiers gemaakt worden, door de medewerker(st)ers daar waar mogelijk en nuttig op de locatie van de metiers te plaatsen. Tevens zal de rol van de Service Desk als verantwoordelijke voor de 'tracking-and-tracing' van problemen ingevuld moeten worden (pro-actieve rol).

Projecten. In dit proces vallen alle infrastructurele OS projecten en ook de deelprojecten, die een onderdeel vormen van de systeemontwik-

kelingsprojecten ten behoeve van de metiers. Belangrijk is dat projectmedewerkers zoveel als mogelijk en nuttig, toegewezen worden aan één metier. Tevens is er de aanhaking aan de stuurgroep Projecten

Expertisegroepen. Deze naar expertisegebied (operating systeem, middleware, DBMS, etc.) ingedeelde groepen, dragen zorg voor de technische consistentie van de hantering van onder hun verantwoordelijkheid vallende IT-middelen. Dit gebeurt door het inrichten en bewaken van standaards en richtlijnen, voorbeeldinstallaties, technische acceptatie van de resultaten van projecten. Daarnaast dragen ze ook zorg voor de oplevering en ondersteuning van gedefinieerde standaardproducten en de tweede- en derdelijns probleemafhandeling.

Beheer. Het beschikbaar stellen en houden van informatiesystemen met name door monitoring, problem solving en scheduling. Wijzigingsbeheer ondersteunt dit operationele proces.

Daarnaast is een belangrijke rol weggelegd voor de Service Managers. Deze zullen veel meer dan

momenteel de rol toebedeeld krijgen als programmamanager voor de (deel)projecten die onder de vlag OS uitgevoerd worden. Als zodanig zullen ze ook het dedicated team voor het desbetreffende metier aansturen.

De bijdragen vanuit de response-groepen zijn buitengewoon waardevol gebleken. Ze zijn vastgelegd en worden gebruikt bij de verdere concretisering. Het belang dat ik hecht om het verbeterprogramma goed aan te sturen zal worden ondersteund door het instellen van een change-team OS. Aan de samenstelling van dit team wordt momenteel gewerkt. Bas van den Bout zal dit team gaan aansturen. De teamleden zullen voor 100% worden ingezet om daadkracht op het verbeterproces te zetten en dienstengevolge uit hun bestaande functie worden vrijgemaakt. Gertjan van der Leer zal het managementteam OS gaan leiden.

De verdere invulling van het verbeterplan zal door middel van pilots worden geconcretiseerd. Met de leden van het change-team in de trekkersrol in nauwe samenwerking met de lijn-

organisatie en met een sterke betrokkenheid van de medewerkers op hun specifieke gebied. Er is op dit moment reeds een lijst opgesteld van die pilots die op korte termijn zullen worden opgepakt om de plannen in concrete acties en daden om te zetten.

Komende periode

De doelstellingen die ten grondslag lagen aan Project '100' zijn wat mij betreft gehaald met één grote kanttekening. Ik kom daar zo op terug.

Het vervolgtraject staat gepland met als doelstelling het realiseren van alle plannen. Uitgangspunt is hierbij een doorlooptijd van één jaar. Dat we een periode ingaan met een heleboel uitdagingen, maar ook een heleboel hobbels, is inmiddels een ieder wel duidelijk. Een periode die, en dat moeten we met zijn allen voor ogen houden, moet leiden tot een forse verbetering van ons eigen functioneren en dienstverlening. Een periode die moet leiden tot een metier dat tevreden is over de dienstverlening van ISE op alle fronten. Een periode die moet uitmonden in de situatie dat medewerk(st)ers van ISE trots

kunnen zijn op ISE. Ik zal een beroep op een ieder blijven doen om daaraan zijn/haar bijdrage te leveren.

Nog even terugkomend op de kanttekening en dat is met name communicatie. Er is geen discussie over dat we daarop op dit moment fors tekort schieten. De ondoorzichtigheid in de huidige structuur is daarbij een forse stoorzender. Alle managementlagen binnen ISE zullen in toeneemende mate moeten beseffen, dat naast metiers en dienstverlening, communicatie centraal staat binnen de nieuwe koers die we aan het uitzetten zijn.

Op maandbasis zullen we statusrapportages gaan communiceren naar alle medewerkers en niet primair opgesteld door mijzelf maar door alle betrokkenen die verplicht worden daaraan een bijdrage te leveren.

Ik ben er van overtuigd dat de koers die uitgezet is de goede is en we zullen met alle energie nu zichtbare verbeteringen gaan realiseren.

Bert Schoenmakers

Van de redactie

Kopij voor Expertise ontvangen wij het liefst per e-mail. Je bespaart jezelf en ons een hoop moeite als je de tekst 'kaal', dus met zo min mogelijk opmaak, aanlevert.

Je kunt ook contact met ons opnemen als je iets wilt publiceren, maar geen gelegenheid hebt om zelf een artikel te schrijven. Wij komen dan graag langs voor een interview.



Illustraties zijn altijd welkom; houd er rekening mee dat we deze niet in kleur kunnen afdrukken.

Ons e-mailadres is:
loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com

De kost gaat voor de baat uit

Gestructureerd testen betaalt zichzelf terug

door Theo Feenstra

Half augustus is een doorstart gemaakt met het project TFB (Testwerkwijze Fortis Bank), een project waarmee de afdeling TestManagement in april is begonnen. Inmiddels zijn er verscheidene gesprekken gevoerd met teammanagers en projectleiders. Doel van deze gesprekken is om te bepalen in hoeverre aandacht wordt besteed aan testactiviteiten en om te inventariseren welke projecten in aanmerking komen om de testwerkwijze Fortis Bank te implementeren.

Geen ivoren toren

We zijn inmiddels lekker op gang gekomen. Medewerkers van TestManagement (TM) ondersteunen op dit moment negen projecten in het kader van het project TFB. In totaal hebben al 48 medewerkers van Development de workshop gevolgd.

We proberen steeds om één project te vinden waarbij de TM-medewerker als projectmedewerker verantwoordelijk is voor een aantal testactiviteiten. Daarnaast wordt gezocht naar een of meer projecten waarbij de TM-medewerker adviseert en/of ondersteunt. Op deze manier staat de TM-medewerker enerzijds met beide voeten in de 'testmodder' en anderzijds kan hij zijn ervaring delen met andere projecten. Zo wordt vermeden dat TestManagement gezien wordt als ivoren toren.

De workshops blijken in een behoefte te voorzien. De evaluatieformulieren laten zien, dat de deelnemers de inhoud op prijs stellen. Deelnemers aan de workshop krijgen te maken met - of zijn al bezig met - het uitvoeren van testactiviteiten. Door de testwerkwijze Fortis Bank te presenteren in een workshop, bereiken we dat iedereen dezelfde beleving heeft bij een aantal testbegrippen, zoals een mastertestplan, een systeemtestplan, de testfasering en testfuncties.

Kosten en opbrengsten

Gestructureerd testen brengt een verschuiving van kosten met zich mee. Kosten die altijd al gemaakt worden, maar voor het project meestal niet zichtbaar zijn. Het betreft hier namelijk kosten die gemaakt worden om fouten op te lossen die zich in productie voordoen. Door op een gestructureerde wijze met testen bezig te zijn, wordt een deel van deze kosten in de tijd gezien naar voren gehaald. Daardoor mag verwacht worden dat het correctieve onderhoud tijdens productie zal verminderen. Het doel van deze inspanning moet altijd gericht zijn op verbetering van kwaliteit en vermindering van totale kosten.

Ook bij testen geldt: de kost gaat voor de baat uit. Om tijdens een project niet geconfronteerd te worden met extra kosten voor gestructureerd testen, is het noodzakelijk om hier al

in het voortraject rekening mee te houden. Dat wil zeggen: om testen op een goede wijze te budgetteren.

Tevens is testen niet iets dat door Development als enige moet worden uitgevoerd. Binnen een project zijn namelijk meerdere divisies betrokken bij de totstandkoming van het uiteindelijke resultaat. Daarom is invoering van de nieuwe testwerkwijze Fortis Bank binnen Development alleen onvoldoende. Wil het project slagen, dan zullen ook de andere divisies kennis moeten nemen van deze nieuwe gestructureerde aanpak.

Theo Feenstra is projectmanager TFB. Een eerder artikel van zijn hand verscheen in Expertise 3. Theo is te bereiken op toestel 44800 of 06-50698225.



Een gigantische wisseltruc

Een matras gevuld met zwart geld. Wat zou je daarmee moeten doen? Het is alleen uit professionele nieuwsgierigheid dat wij deze vraag opwerpen. Na januari 2002 kunnen we die mooie briefjes van duizend niet meer gebruiken, en gewoon bij de bank omwisselen in eurobiljetten valt ook zo op. Daarom kun je zwarte guldens waarschijnlijk het beste vervangen door dollars, hoewel je dan natuurlijk wel koersrisico's gaat lopen.

Meer aandacht wil Paul Tirion aan deze vraag niet besteden, want hij en de andere leden van het Bureau Euro Omwisseling (BEO) hebben hun handen vol aan andere problemen.

Na 1 januari 2002 vindt namelijk een gigantische wisseltruc plaats: in twaalf Europese landen worden de lokale valuta vervangen door euromunten en eurobiljetten. In de meeste landen gebeurt dat in twee maanden, in Nederland heeft men besloten om deze operatie in één maand te laten plaatsvinden. In deze korte periode zullen er twee valuta's naast elkaar bestaan: guldens en euro's. De bedoeling is dat je in winkels zowel met euro's als met guldens kunt betalen, en dat je als wisselgeld uitsluitend euro's terugkrijgt.

Paul Tirion vertelt ons wat er allemaal komt kijken bij deze operatie, die plaatsvindt onder leiding van De Nederlandsche Bank. Om te beginnen zullen alle winkeliers een voorraad wisselgeld in de vorm van euromunten krijgen; dit is de zogeheten 'fijndistributie'. Deze munten liggen klaar in een enorme loods in Lelystad. Van daaruit zullen ze eind december 2001 worden vervoerd naar de winkels.

Voor een deel zal dat gebeuren met de bekende gepantserde geldauto's. Daarvan zijn er niet genoeg, zodat er ook andere transportmiddelen worden ingezet.

Eurobiljetten zullen via banken aan winkels en particulieren worden verstrekt. De banken zullen daartoe eind 2001 allemaal een voorraad eurobiljetten in huis krijgen. De grote vraag is, hoeveel geld er per kantoor nodig is.

Voor het bankkantoor op de Rijnsweerd, waar



vrijwel alleen Fortis-medewerkers komen, zal dat veel minder zijn dan voor een kantoor midden in een groot winkelgebied. En als een kantoor veel zakelijke klanten heeft, zal de behoefte aan eurobiljetten weer anders zijn. Op dit moment is men druk bezig met allerlei ingewikkelde rekenmodellen. Ook vinden er enquêtes plaats, om de uitkomst van deze berekeningen te toetsen.

Heel moeilijk te voorspellen is wat de klanten gaan doen. Gaan die hun guldens uitgeven wanneer ze boodschappen doen, of besluiten ze om eerst even bij de bank langs te gaan? In het eerste geval krijgen de winkeliers de problemen op hun nek, zeker als een klant 'gemengd' betaalt. Stel je wilt iets kopen van 15,28 euro en je betaalt met een briefje van 25 gulden en een briefje van 5 euro. Reken snel uit hoeveel wisselgeld in euro je terugkrijgt. In het tweede geval - klanten gaan massaal hun guldens omwisselen bij de bank - kan het weleens erg druk worden aan de balie.

Een belangrijke rol is weggelegd voor de geldautomaten. In de laatste maanden van 2001 zullen deze automaten vooral gevuld worden met biljetten van 25 gulden. In plaats van een biljet van 100 gulden krijg je dan vier biljetten van 25 gulden in handen. Op deze manier komen er meer kleine coupures in

omloop, wat het wisselen in winkels minder bezwaarlijk zal maken. Tijdens de jaarwisseling 2001/2002 worden alle geldautomaten gevuld met euro's. De eerste maanden van 2002 zullen deze automaten vooral biljetten van 5 en 10 euro uitgeven. Op deze manier komt er snel een grote hoeveelheid kleine euro-coupons in omloop. Ook dit moet de omschakeling van gulden naar euro vergemakkelijken.

Moeiteloos somt Paul Tirion een aantal andere zaken op die geregeld moeten worden. Denk aan de opleiding van bankmedewerkers. Een goede kassier voelt met zijn ogen dicht of er tussen een stapel bankbiljetten een vals exemplaar zit. Bij de euro is dat veel lastiger, want er is bijna niemand die al eens een eurobiljet in handen heeft gehad. De eer-

ste valse eurobiljetten zijn overigens al gesignaleerd. Daarom moet je goed onthouden dat je pas vanaf 1 januari 2002 echte biljetten in handen kunt krijgen. Daarvoor ga je naar een betrouwbare bank. Bijvoorbeeld Fortis Bank!

Nico Spilt

10 jaar Fortis

Op 12 december bestaat Fortis 10 jaar. Dat laten we niet onopgemerkt voorbij gaan. Vanaf december vinden er diverse activiteiten en programma's plaats. Een van die programma's is het 'community programma'. Met dit programma wil Fortis haar medewerkers stimuleren vrijwilligerswerk te doen.

Fortis is immers onderdeel van de samenleving en voelt zich daardoor verplicht een maatschappelijke rol in te vullen die verder gaat dan de commerciële bedrijfsactiviteiten alleen. Vandaar dat zij medewerkers die aan vrijwilligerswerk doen op diverse manieren beloont, onder andere met een financieel steuntje in de rug. De

maatschappij kan niet zonder vrijwilligers en veel organisaties en verenigingen zijn er afhankelijk van.

In Nederland is Fortis Stimulans de kracht achter het community programma. In lijn met de voorgaande programma's (zoals maatschappelijk teambuilden) staat de maatschappelijke betrokkenheid van medewerkers wederom centraal.

Honderd vrijwilligers gezocht

De kick-off van het programma is op 12 december. Fortis Stimulans zoekt 100 mensen die op die dag met z'n allen een groot vrijwilligersproject willen doen. Begin november start de werving hiervoor. U zult hierover spoedig meer horen. We hebben ook uw hulp hard nodig!

Na de kick-off zal er vanaf 1 januari 2001 een vrijwilligersvacaturebank op infonet staan waar mensen kunnen reageren op vacatures die hen aanspreken. Uiteraard kunnen mensen ook hun eigen projecten aandragen. Medewerkers krijgen de mogelijkheid om geld te verdienen voor de organisaties waar het vrijwilligerswerk plaatsvindt.

Het vrijwilligerswerk vindt plaats in eigen tijd; dit in tegenstelling tot wat er in sommige kranten is vermeld. Vanwege het 10-jarige bestaan van Fortis willen wij 10 uur vrijwilligerswerk belonen; uiteraard gaat het verdiende geld naar de instellingen waar het vrijwilligerswerk plaatsvindt. Het jaar 2001 is het Internationaal Jaar van Vrijwilligers. Het vrijwilligerswerk zal het hele jaar een terugkerend thema zijn zowel buiten als binnen Fortis. Reden te over voor u om als Fortis-medewerker uw steentje bij te dragen!

*inlichtingen: Merel van Dijk,
Fortis Stimulans, toestel 75550*



Solid partners, flexible solutions

DB2, wat kan ik ermee?

door Thijs van der Feltz

Zoals vermeld in het eerste nummer van Expertise, is een nieuwe versie van DB2 operationeel geworden. Ongetwijfeld zullen veel ontwikkelaars benieuwd zijn naar de nieuwe mogelijkheden van DB2 versie 5.

Er is veel nieuws in deze versie, zowel zichtbaar als 'onder de motorkap'. Het is nu bijvoorbeeld mogelijk om 'online' te reorganiseren, zelfs terwijl er gelijktijdig gemuteerd wordt. Voorheen was een database niet beschikbaar tijdens een reorganisatie. In deze tijd van e-vailability (e-business, 7x24 uur beschikbaarheid) is dit natuurlijk zeer ongewenst.

Hieronder een opsomming van de meest relevante nieuwe features voor Development. Voor vragen en overige informatie kun je contact opnemen met DBA (Development Services).

CASE expression in SQL

Hiermee kan een query conditionele acties verrichten, afhankelijk van de waarde van een of meer kolommen. De toepassing hiervan is veelzijdig. Enkele voorbeelden zijn:

Decoderingen

```
SELECT ... ( CASE dagnr      WHEN 1 THEN 'maandag'
                        WHEN 2 THEN 'dinsdag'
                        ...
                        WHEN 7 THEN 'zondag' END) AS weekdag
```

Table pivoting

(rij-sommaties worden als aparte kolommen getoond)

```
SELECT ...
SUM ( CASE WHEN mnd = 1 THEN omzet ELSE NULL END ) AS omzet_jan
SUM ( CASE WHEN mnd = 2 THEN omzet ELSE NULL END ) AS omzet_feb
SUM ( CASE WHEN mnd = 3 THEN omzet ELSE NULL END ) AS omzet_mrt
```

Conditional updates

```
UPDATE Employees
SET aantal_opties =
    CASE functie_groep
    WHEN BETWEEN 1 AND 6 THEN 100
    WHEN BETWEEN 7 AND 9 THEN 200
    ELSE 400 END
```

(Zonder CASE zijn hier drie update-statements voor nodig, of een cursor. CASE levert hier een performance-winst.)

Uiteraard kunnen niet alle CASE-constructies straffeloos gebruikt worden i.v.m. performance. CASE dient dan ook uitsluitend in overleg met DBA toegepast te worden.

NULLIF functie in SQL

Dit is de tegenhanger van COALESCE.

NULLIF(expressie1, expressie2) geeft de NULL VALUE als de expressies gelijk zijn.

Een SPACE of ZERO kan hiermee vertaald worden naar een NULL. Dit kan een meer correct beeld geven bij MIN,MAX,AVG-functies en maakt bepaalde LEFT- en OUTER-JOINS nu mogelijk. Let op performance en neem bij twijfel contact op met DBA.

STRIP functie in SQL

Verwijdert voor- en/of naloopspaties (of elk ander teken) van een character-expressie. Dit kan handig zijn voor bijvoorbeeld het onderdrukken van voorloopnullen of 'intelligent' concateneren van delen van een adres. Het resultaatveld dient een andere naam te krijgen dan het basisveld.

ORDER BY clause in SQL

Hierin mogen nu kolommen opgegeven worden die niet in de select-lijst staan. Dit kan I/O-volume besparen. Deze mogelijkheid werkt (nog) niet in combinatie met UNION, GROUP BY of DISTINCT.

JOIN met ongelijke kolomlengtes

De volgende join-condities hebben niet langer een nadelig effect op de performance van joins:

... WHERE char10 = char15
 ... WHERE char10 = varchar15
 ... WHERE varchar10 = char15
 ... WHERE varchar10 = varchar15

SYSIBM.SYSDUMMY1

Dit is een nieuwe Catalog tabel die gebruikt dient te worden als er behoefte is aan een tabelreferentie, zonder dat de inhoud ervan relevant is. Een voorbeeld is het opvragen van de current timestamp:

```
SELECT CURRENT_TIMESTAMP FROM SYSIBM.SYSDUMMY1 WITH UR
```

(UR=uncommitted read, locking is hier niet wenselijk)

Hiermee kan ook getest worden of er überhaupt een verbinding met DB2 mogelijk is. Voorheen werden willekeurige tabellen gekozen voor dit soort toepassingen, maar het is natuurlijk beter om hier een eenduidige en consequente keuze in te maken.

Global Temporary Table (GTT)

Tijdelijke instance van een werktabel die ontstaat tijdens een unit-of-work en automatisch verdwijnt bij Commit of Rollback. De structuur wordt eenmalig door DBA als 'gewone' tabel gedefinieerd en de tabel kan gewoon via SQL gevuld, gelezen en geleegd worden. Een GTT kent geen locking of logging, en ook geen indexen (dus altijd table-scans). Toepassingen zijn onder andere:

- bewaren van tussenresultaten van complexe non-correlated subqueries (zodat de subquery maar één keer uitgevoerd hoeft te worden);
- tijdelijk opslaan van non-DB2 data (sequentieel, VSAM, Oracle,...) en vervolgens joinen met bestaande DB2-tabellen.

De GTT is een belangrijk hulpmiddel om zware, complexe processen te versnellen.

Foreign Key naar niet-Primary Key

Dit is een aanpassing conform de SQL92-standaard. Voorheen moest een FK altijd verwijzen naar de PK van parent-table. Nu kunnen andere kolommen (veelal een alternate key) in de parent-table opgegeven worden, mits hier een unieke index op zit.

Foreign Key: Delete rule = NO ACTION

Naast Restrict, Cascade en Set Null is er nu een vierde delete rule: No Action. Deze is min of meer gelijk aan Restrict, alleen wordt de situatie achteraf i.p.v. vooraf gecontroleerd. In de praktijk betekent dit dat het nu ook mogelijk is om recursieve relaties (FK's die weer naar de tabel zelf verwijzen) te definiëren. Voorheen was dit alleen mogelijk met de Cascade-rule.

Voorbeeld: een employee-tabel met een chef-medewerker-hiërarchie (een medewerker-rij kan verwijzen naar een andere medewerker-rij, in de rol van 'chef'). Met delete rule = No Action is het onmogelijk om een medewerker te verwijderen die chef is van een of meer medewerkers.

Handboek (94)

Overzicht mutaties tot en met 4 oktober 2000 in de toegestane systeemletters op het mainframe van ex-MeesPierson.

Nieuw opgenomen:

GT Global Tax Reclaim Syst

Het meest recente overzicht is te zien via IBM-TSO onder de naam SYOVERA9 op de bibliotheek TSA.B.DOC.SY en via IBM-CICST in de opvraag-dialogoog SYSTEEM.

Frans Maas

Wat doet Fortis Bank met e-commerce?

interview met Robert van Wijk, directeur E-Commerce bij IPS

De kranten staan er bol van: e-commerce. Wat is het, wat kun je ermee?

Doet Fortis Bank er ook iets mee en wat betekent dat dan voor ons én de manier waarop wij nu werken?



Robert van Wijk

Robert van Wijk is vanaf 1 maart bij IPS bezig met het opzetten van een afdeling die zich bezighoudt met e-commerce en aanverwante vakgebieden. Er is vaak onduidelijkheid over wat er precies wordt verstaan onder e-commerce. Robert legt uit: 'Het is een vorm van direct bankieren voor de klant via moderne kanalen, náást het kantorennet. De klant kiest zelf op wat voor manier hij zijn bankzaken regelt. Dit wordt ook wel het multichannel-concept genoemd: via meerdere kanalen de klant service verlenen.'

Ontwikkeling

'Als e-commerce zich verder ontwikkelt zullen er zaken veranderen. Voor advies zal de klant naar de kantoren gaan en voor meer standaard diensten zal hij steeds vaker gebruik maken van alternatieve kanalen. Hij zal waarschijnlijk het kantoor minder vaak opzoeken omdat service via de elektronische weg sneller gaat én 24 uur per dag beschikbaar is. We hebben het hier niet alleen over bankieren via internet, maar ook over mobiele telefoons, geldautomaten en de Contact Centers. Bij het multichannel-beleid gaat het met name om de wijze waarop alle kanalen samenwerken. Bijvoorbeeld: als een klant binnenkomt via internet en een vraag stelt via e-mail, dan zal het Contact Center de vraag beantwoorden. Nu is het nog zo dat als een klant een transactie wil doen, hij liever belt dan dat de transactie online wordt gesloten.'

Waarom e-commerce?

'Doordat de markt steeds overzichtelijker wordt voor de klant, neemt de concurrentiestrijd tussen banken toe. Service wordt steeds belangrijker om je te kunnen onderscheiden. Klanten willen kwaliteit en snelheid. Als bedrijf moet je investeren in nieuwe kanalen om de klanten de mogelijkheid te geven hun bankzaken te doen zoals zij willen. Het heeft ook een meerwaarde voor ons, je kunt je werk

steeds effectiever gaan doen. De klant kan op een andere manier dan in een gesprek zijn informatie krijgen. Als adviseur kun je dus steeds dichtertegen het verkoopmoment aankruipen. Je kunt je tijd efficiënter benutten, je hoeft steeds minder vrijblijvende adviserende gesprekken te voeren.'

Wat doet de afdeling E-Commerce?

'We hebben een aantal speerpunten benoemd waar wij ons in eerste instantie op gaan richten,' vervolgt Robert. 'Onze eerste prioriteit bij alle kanalen is het oplossen van de problemen. Daarvan merkt de klant hopelijk dat de service verbetert. En de klachten nemen af. Maar dan hebben we alleen nog geen gulden verdiend. Het volgende punt is het opzetten van een infrastructuur om op een goede manier via internet transacties te kunnen doen. Het derde doel dat wij onszelf hebben gesteld is het vormgeven van een Fortis Bankportaal.'

'Als laatste doel hebben wij het sluiten van strategische samenwerkingsverbanden. Zoiets als KPN en ABN-AMRO. Zij zijn 'mobile banking' aan het opzetten. Fortis Bank wil ook zulke verbanden aangaan. De voorwaarde is natuurlijk wel dat je als partner iets te bieden hebt. Dus je móet al een portaal en een goed lopende infrastructuur hebben. Die strategische samenwerkingsverbanden zijn erg belangrijk. Zoals je als bank op een goede locatie in de stad wilt zitten, wil je dat op internet ook.

De AEX en bijvoorbeeld 'de Startpagina' zijn vreselijk goed bezochte sites. Als Fortis Bank met dit soort partners een Bank-portaal zou kunnen ontwikkelen, zou je duizenden mensen per dag kunnen bereiken.'

'Dat is één van de activiteiten waar e-commerce zich mee bezighoudt. Dan hebben we nog de écht nieuwe ontwikkelingen, het mobiele bankieren. Waar gaat die telefoon nou voor gebruikt worden? Heeft de mobiele telefoon wel die toegevoegde waarde die wij denken? Er wordt wereldwijd erg veel geïnvesteerd in research maar niemand weet precies wat er gaat gebeuren.'

Wat merkt de organisatie ervan?

'De klant wil tegenwoordig alles

online, snel, real-time kunnen regelen. Maar als we dat aan willen bieden dan moet de organisatie het wel aankunnen. De organisatie moet zo zijn ingericht dat we ook meteen online, real-time kunnen administreren. Dat is natuurlijk een hele operatie. Daarnaast moeten we ervoor zorgen dat de mogelijkheid blijft bestaan om één klantbeeld te houden, over alle kanalen heen. Iemand in het Call Center moet bijvoorbeeld na kunnen gaan welke opdrachten een klant via internet heeft gegeven. De complexiteit is hoog en door e-commerce verandert er dus een hoop in de gehele organisatie.'

Robert sluit af: 'Ik vind het heel belangrijk dat iedereen goed begrijpt dat het allemaal draait om samenwer-

king tussen de verschillende kanalen en afdelingen. Iedereen zal zijn processen aan moeten passen, je zult er echt voor open moeten staan. Maar in de toekomst denk ik dat het de mogelijkheden voor Fortis Bank sterk vergroot, en dat het gemak voor de klant alleen maar toeneemt.'

Met dank aan de redactie van Extraforte, het weekblad voor de medewerkers van IPS. Dit artikel verscheen in een iets uitgebreidere vorm in Extraforte 13. In een volgend nummer van Expertise zullen we aandacht besteden aan de e-commerce-strategie van Information Services, zoals deze op 2 november aan de keyplayers is gepresenteerd.

ASK for more

door Peter Goosen

Onder de slogan 'ASK for more' is enige tijd geleden het ASK-project succesvol in productie gegaan. ASK staat voor Active Sprint Koppeling.

Active is belangrijkste applicatie van het Contact Center Amstelveen (CCA). Nu Active is gekoppeld met Sprint, kunnen de medewerkers ('agents') van het CCA direct diverse gegevens uit Sprint opvragen, zoals klantgegevens en gegevens van periodieke overboekingen en financiële mutaties. Hierdoor is het dubbel invoeren van klanten niet langer noodzakelijk. Inmiddels, enkele maanden na de oplevering van ASK, is de afhandeltijd van een gesprek met maar liefst 50% afgenomen.

Active registreert en ondersteunt de handelingen die tijdens het gesprek moeten plaatsvinden. Tevens verzorgt het de workflow voor gesprekken die niet direct afgehandeld kunnen worden. Active heeft diverse koppelingen met andere systemen: telefooncentrale, voice logger, exchange en nu dus ook met Sprint.

Active gaat verder dan alleen het CCA. Door middel van een centraal agenderingscript worden er via het CCA afspraken gemaakt met de

adviseurs van een kantoor. Deze afspraken worden rechtstreeks in de agenda van de adviseurs vastgelegd. Active heeft een eigen correspondentie-systeem waarmee diverse formulieren volledig gegenereerd en vervolgens geprint, gemaild of gefaxt kunnen worden.

Complete callcenter-applicatie

Active is een client/server-applicatie gebouwd met de ontwikkeltool EDGE in een 4GL-omgeving. Hierbij wordt Oracle als onderliggende database gebruikt.

Active is een complete callcenter-applicatie die alle moderne ontwikkelingen ondersteunt of in zich heeft. Tot voor kort was dat niet of nauwelijks bekend binnen onze organisatie. De meeste kennis van Active ligt

binnen Development, maar we zien her en der de aandacht groeien. Binnen Service Desk, Change Management en andere onderdelen van OS zijn we druk bezig om Active die aandacht te geven die het verdient.

Voor CCA is Active net zo belangrijk als WPO voor de rest van de bank. Met vervolgprijzen op ASK willen we zelfs realiseren dat WPO voor het grootste gedeelte van de agents binnen CCA niet meer nodig is. Zij zouden dan met Active alle werkzaamheden moeten kunnen uitvoeren.

Wanneer komen de problemen

Het project is gestart in januari 2000 met een gemiddelde bezetting van vijf personen, waarvan er maar één echt kennis had van het Active-systeem. Veder hebben we te maken gehad met diverse organisatorische wijzigingen en moest er ook nog gewerkt worden aan andere projecten, waaronder branding. Dankzij het enthousiasme van het hele team hebben we met heel veel inspanningen toch conform oorspronkelijke planning kunnen opleveren. Gezien alle ontwikkelingen is dit een knap projectresultaat.

In de eerste weken na oplevering zijn er bijna geen fouten geconstateerd. Iedereen die wist hoeveel er gewijzigd is met deze release, vroeg zich af wanneer de problemen kwamen. Echter tot de dag van vandaag hebben zich nog geen grote problemen voor gedaan. Gezien het massale en intensieve gebruik van de applicatie binnen CCA betekent dit dat het dus wel goed zit met deze release. Ook de agents zijn erg enthousiast. Om dit te illustreren hieronder een stukje uit het CCA weekjournaal:

Ask for more ...no more

Dit lijkt een veeleisende titel voor een stukje in het weekjournaal, maar soms is de werkelijkheid mooier dan verwacht. Ooit begonnen we met de registratie van inkomende telefoon-gesprekken op kladjes papier, daarna in Wordperfect en via Contact en Partijen zijn we nu in een nieuw tijdperk aangekomen. Active en Sprint zijn een relatie aangegaan en de eerste vrucht uit deze samenwerking, ASK, is zo'n grote verbetering dat dit bijna niet te evenaren is!

Als ik over de afdeling loop zie ik lachende gezichten die alle contacten vrolijk invoeren. Ook de telefoonstand Auto-inkomend krijgt geen tegenstand, waardoor onze direct leidinggevenden niet weten wat ze overkomt. Een privébericht van een van de collega's van Applicatie Onderhoud of we wel de (ongemakken van ASK willen doorgeven vindt wel gehoor maar geen reactie.

Het werkt goed, misschien zelfs perfect. De pro-actieve houding van de afdeling Applicatie Onderhoud met betrekking tot het invoeren in Active van alle telefoonnummers van afdelingen op CCA en CCR en alle overige veel gebruikte telefoonnummers lijkt een utopie.

Het lijkt dus een bijzondere situatie, maar voorlopig vragen wij niet om meer maar zijn we gelukkig en tevreden. Bedankt iedereen die (zijdelings) heeft meegewerkt aan deze algehele verbetering en vereenvoudiging van onze werkzaamheden!

Er is meer na ASK

Dit lezende kun je toch geen mooi eindresultaat bedenken. Dit resultaat geeft ook een goede stimulans om door te gaan, want we zijn er nog niet. Zoals de slogan 'ASK for more' al aangeeft, is er meer na ASK. Het project is de eerste stap in de verdere groei van het CCA, ook binnen Information Services. Dus wij gaan vrolijk door en hopelijk met dezelfde resultaten.

Mocht je geïnteresseerd zijn in het CCA en met name het ontwikkelen voor het CCA: wij zijn nog steeds op zoek naar (interne) uitbreiding van ons team.

Vacatures

Information Services heeft onder andere de volgende (interne) vacatures:

- HRM Consultant (Woerden)
- Beheerder NT (OS Woerden)

Meer informatie: de Vacaturebank op Infonet of de Vacaturekrant. Of neem contact op met een van de HRM-consultants van Information Services.