

In dit nummer:

- 1 De bloedsomloop van de bank
- 1 Van de redactie
- 3 Sta ik goed in de gids?
- 3 Uitstel overgang Artemis naar IP
- 4 Wat is groupware?
- 6 Information Services en de euro
- 7 Personalia
- 7 Vacatures
- 8 Ziek melden, beter melden. Hoe gaat dat?
- 9 Achtergronden van de nieuwe ziekteverzuimregistratie
- 10 Blauwdruk informatievoorziening Fortis Bank Nederland
- 12 Architectuurprincipes
- 12 Applicatiecatalogus
- 14 IT-Middelencatalogus
- 16 Squash & Volleybal Toernooi

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)

Cartoons: Alex Blomsma



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

De bloedsomloop van de bank

Een gesprek met servicemanagers Fred van Wijk en Joël Blaauw

Voor Information Services is elke klant even belangrijk. Toch vraagt de ene klant meer aandacht dan de andere. Een veeleisende klant is bijvoorbeeld

Accounts & Payments (A&P). Dat komt doordat A&P op haar beurt verantwoordelijk is voor de grote, bedrijfskritische processen van de andere metiers.

Als het betalingsverkeer stopt, dan is het immers snel afgelopen met Fortis Bank.

Vandaar dat je A&P de bloedsomloop van de bank zou kunnen noemen.

Fred van Wijk: "We kunnen geen seconde achteroverleunen, de zaak moet doordraaien. Tegelijk moeten we ervoor zorgen dat het integratieproces goed verloopt. Daarbij moeten we drie bloedsomlopen op elkaar laten aansluiten, terwijl de bloedgroepen weleens willen verschillen."

De loopbaan van Fred van Wijk begon 25 jaar geleden in de operating. Daarin heeft hij steeds andere dingen gedaan, totdat hem werd gevraagd om een

aantal projecten te doen: uitrol WPO, integratie met Den Haag. Vervolgens heeft hij de afdeling Process Engineering opgezet. Begin dit jaar werd hij gevraagd om servicemanager te worden, met als aandachtsgebied A&P.

Fred: "Als process engineer ben je gericht op de techniek, je bent bezig met het zo goed mogelijk op elkaar afstemmen van alle componenten in de bedrijfsprocessen van de klant. Als

servicemanager heb je ook wel met de techniek te maken, maar zit je aan de andere kant van de lijn. Wij moeten de wensen van de klant vertalen naar onze eigen organisatie."

Joël Blaauw is sinds 1999 in dienst. In het kader van een afstudeerproject werkte hij op de afdeling van Fred als process engineer. Joël: "Ik heb de opleiding technische bedrijfskunde gedaan aan de Hogeschool. Dat betekent bedrijfskunde met een groot stuk techniek erin.

Van de redactie



Dit keer ontvangen jullie een extra stevig nummer van Expertise. Ondertussen is de redactie al weer bezig met de voorbereiding van de komende nummers. Er zullen dit jaar nog zeker twee Expertises verschijnen.

In het vorige nummer stond een artikel over de status van het Project 100. In aansluiting hierop is een memo verspreid met informatie over de Stuurgroep OS en over de samenstelling en werkwijze van het Change Team OS. Heb je dit memo niet ontvangen, stuur dan een mailtje naar het Loket Management Support OS.

De in Expertise 4 genoemde presentatie over het e-commercebeleid van Information Services is uitgesteld. Het aangekondigde artikel over dit onderwerp zal daarom pas later kunnen verschijnen.



Fred van Wijk

Daarvoor heb ik hogere informatica gestudeerd. Ik ben altijd bezig geweest met computers. Ik vind het grandioos om als bedrijfskundige op de automatiseringsafdeling van een bank te werken."

We kunnen niet overal op sturen

Fred: "We zitten midden in de integratie- en migratieprocessen. Dat zie je ook heel uitdrukkelijk tot uiting komen bij A&P. De drie banken hadden elk hun eigen betalingsverkeer; drie processen die met het migratieproject één moeten worden. En dus ook drie verschillende culturen, achtergronden en werkwijzen. Het is behoorlijk lastig om daarin te manoeuvreren als servicemanager."

Joël: "Als servicemanager kunnen we ook niet overal op sturen. Veel zaken hebben een dermate grote impact, dat daarover op managementniveau wordt besloten. Dan kan het gebeuren dat je voor een bepaald systeem hebt gekozen, en dat die keus enige tijd later weer wordt bijgesteld. Dan is het best ingewikkeld om de IT-organisatie naar die nieuwe keuze te richten."

A&P bestaat uit diverse onderdelen. Ten eerste het 'gewone' betalingsverkeer: binnenlandse en buitenlandse betalingen, spoedbetalingen en pin-betalingen. Deze afdelingen zijn gehuisvest in Woerden, vlakbij het rekencentrum van ISE. Een tweede onderdeel is 'remote banking'. Deze Rotterdamse tak van A&P richt zich op elektronische dienstverlening in de vorm van thuisbankieren en zakelijk bankieren, terreinen waarop zich veel nieuwe ontwikkelingen voordoen.

Onder A&P valt ook VISA. Dat is een heel andere business dan de overige onderdelen, maar de keus om VISA bij A&P onder te brengen is ook weer niet onlogisch: creditcards zijn nu eenmaal niet meer of minder dan kaarten waarmee betalingen worden gedaan. Dat neemt niet weg dat VISA een bijzondere klant is, die commercieel en met grote slagkracht moet opereren en die daarom speciale aandacht nodig heeft. Hetzelfde geldt voor Betafin, die belast is met het beheer van de klantkaarten van het Bijenkorfconcern.

Gezamenlijk betalingsverkeer

Fred: "We zullen steeds meer toegroeien naar een gezamenlijk betalingsverkeer. Zo vindt op dit moment een onderzoek plaats naar de mogelijkheid om voor het buitenlands betalingsverkeer tot één omgeving te komen: het SIPC (Shared International Payment Center). Ik denk dat dit een voorloper is van processen om gezamenlijk met België zaken op de rit te zetten."

"Tegelijk zijn we in Nederland nog steeds bezig met het integratieproces,

om van drie producten te groeien naar één product. Ik denk dat die dingen in elkaar gaan overlopen, dat de ene ontwikkeling nog bezig is terwijl de andere zich alweer aandient. Dat maakt het complex. Het is immers de business die bepaalt hoe de voorkant eruit moet zien: welke functionaliteit moet de geldautomaat hebben, wat moet de klant kunnen met pc-banking. Maar zodra de klant op Enter drukt, is het aan A&P om ervoor zorgen dat het betalingsproces aan de achterkant goed verloopt."

Je zou kunnen zeggen dat A&P zit ingeklemd tussen de business en de techniek. Aan Fred en Joël de taak om de belangen van A&P zo goed mogelijk te behartigen. Lukt dat wel, met zijn tweeën?

Joël: "Het is net te doen. Omdat we op heel veel plaatsen de informatie kunnen krijgen die we nodig hebben. De verspreiding van deze informatie is wel een uitdaging. Niet alleen bij Information Services maar ook bij de klant zelf. In sommige gevallen moeten zaken nog verder worden uitgewerkt, maar we zijn tevreden met

Joël Blaauw



de communicatiestructuur die er nu ligt. We kunnen nu echt praten over de kwaliteit van de dienstverlening."

Waar bleven die vragen vroeger?

Fred: "Aan het begin van dit jaar hadden we nog niks, maar nu ligt er een structuur waarbinnen we zowel met de klant als met de eigen organisatie kunnen communiceren. We zitten in een bewegende wereld, dus er zullen vast wel weer dingen gaan veranderen. Maar dienst-

verlening kun je onafhankelijk zien van het organisatiemodel."

"Een klant is maar in twee dingen geïnteresseerd. Ten eerste moeten zijn bedrijfsprocessen goed geserved worden, daar moet hij geen zorgen over hebben. En ten tweede moet hij op een adequate manier geholpen worden als hij ergens mee zit. Wat dat laatste betreft: we merken dat de klant het prettig vindt om een aanspreekpunt binnen OS te hebben."

Fred voegt hier aan toe dat de organisatie nog niet optimaal werkt. Daardoor komen er veel problemen bij de servicemanagers terecht die anders gewoon door de organisatie zouden worden opgelost.

Joël: "We worden inderdaad overladen met vragen. Maar op zich is dat een goed teken, want hieruit blijkt dat er een leemte was die nu wordt ingevuld. Immers: waar bleven die vragen vroeger?"

Nico Spilt

Sta ik goed in de gids?

Sta ik goed in de telefoongids op Infonet? Het kan geen kwaad om af en toe bij deze vraag stil te staan. Een juiste vermelding is in het belang van iedereen die jou wil kunnen bereiken, en is dus ook in je eigen belang.

Helaas heeft nog niet iedereen toegang tot Infonet. Voor deze collega's is het dus lastig om te controleren of hun gegevens kloppen. De anderen worden verzocht om hun gegevens zelf te controleren.

In de telefoongids is de organisatiestructuur van Information Services ingebracht. Je vindt deze onder het bedrijfsonderdeel "Fortis Bank/ISE Nederland". Ben je bij een verkeerd bedrijfsonderdeel ingedeeld, dan kun je dat aanpassen door een elektronisch mutatieformulier in te vullen.

Op dezelfde manier kun je ook andere persoonlijke gegevens laten aanpassen. Bijvoorbeeld je nieuwe huispostcode, want die is bij velen

nog niet juist ingevuld. In Woerden beginnen de huispostcodes met W1 (Polanerbaan 1), W2 (Polanerbaan 13) of W3 (Tjasker), gevolgd door cijfers die de verdieping en het kamernummer aangeven. Bijvoorbeeld W3 03.18 = Tjasker, derde etage,

kamer 18. Voor andere locaties wordt een vergelijkbare code gebruikt.

Wil je met je pasfoto in de gids, neem dan contact op met Yvonne Siesling. Van veel collega's zijn de foto's nog beschikbaar, alleen is de koppeling met het personeelsnummer in de telefoongids verloren gegaan.

Uitstel overgang Artemis naar IP

Eerder dit jaar hebben we in Expertise gemeld dat de uitrol van IP over IS in twee stappen verloopt. Inmiddels is de eerste mijlpaal op tijd en met succes opgeleverd. Sinds 2 oktober werken alle voormalige IAFN- en GBN-medewerkers met IP versie 3.4.

De tweede mijlpaal had betrekking op de voormalige MP-medewerkers. Deze zouden op 6 november overgaan van Artemis naar IP versie 3.4. Helaas blijkt deze geplande datum niet haalbaar. We zijn afhankelijk van de oplevering van voldoende

bandbreedte en proxyserver-capaciteit door ITFITS. Bovendien moeten we wachten totdat het MP-netwerk voldoende gestabiliseerd is. Op dit moment is vrijwel geen enkele uitbreiding in dit netwerk toegestaan.

Wanneer de uitrol van IP wel kan plaatsvinden is nog niet duidelijk. Daarom is besloten Artemis tot het eind van dit jaar in gebruik te houden. We hopen per 1 januari 2001 volledig over te kunnen gaan op IP.

inlichtingen: Walther Koeckhoven

Wat is groupware?

Beyond afdelingsdrive en e-mail
door René Engelbart



Begin van dit jaar is er in de IT-middelencatalogus van Fortis Bank een product ingevuld voor groupware: Lotus Notes/Domino. Voor email is gekozen voor Microsoft Exchange. Mail kennen we allemaal wel, maar wat is groupware en wat is Lotus Notes/Domino? Wie gebruikt het? Waarvoor? Waarom ga ik het straks willen?

Van e-mail...

Laten we groupware eens positioneren in de evolutie van hulpmiddelen voor samenwerken (volgens een populaire definitie is groupware 'Communication, Coordination en Collaboration').

Opa vertelt: elf jaar geleden bij Tulip Computers in Den Bosch op de afdeling Documentatie werkten we nog vooral fysiek samen in dezelfde ruimte: Tulip vertaalde haar handleidingen in zeven talen en vijf van die vertalers zaten fysiek elke dag in dezelfde ruimte. Wanneer een vertaler een bepaalde passage niet begreep of het afdelingshoofd wilde weten of de Franse vertaling af was, liep hij gewoon naar het bureau van de brontekstschrijver. E-mail hadden we, maar persoonlijk contact, telefoneren en faxen was belangrijker. Alleen de Zweedse en Italiaanse vertaling kregen we van een extern bureau via e-mail binnen. Documenten deelden we, heel geavanceerd, via een afdelingsschijf waar we ze in een knappe directorystructuur hadden verstopt. Inmiddels is er veel veranderd. De processoren zijn van 33Mhz naar 800Mhz versneld, we verwerken en

produceren megabytes informatie, nemen deel aan veel meer processen en teams en communiceren via e-mail en browsers met de hele wereld. Er is

geen beperking meer van informatiebronnen. Er is alleen een beperking van tijd: aan hoeveel projecten en processen kan één mens tegelijk deelnemen?

E-mail is een van de belangrijkste communicatiemiddelen geworden. En om samen te werken pompen we alles rond in e-mail: notulen; ideeën; problemen; plannen van aanpak; rapportages; presentaties; URLs; PDFs. We attachen het; we detachen het; we slaan het op in folders of mappen. En wanneer de beheerder erom vraagt schonen we met pijn in het hart de oudste 20 mB op.

Lotus Notes en Lotus Domino

Sinds kort is de naam van Lotus Notes gewijzigd: Notes staat nu voor de client en Domino voor de server component.

Notes is sinds 1983 de client-server-oplossing van Lotus voor 'collaborative computing' en staat nu dus als groupware-oplossing in de IT-middelencatalogus van Fortis Bank. Daarnaast is Notes/Domino ook volledig web-enabled. De nieuwste versie die nu binnen Fortis Bank wordt uitgerold is Domino R5.

Het IBM/Lotus-product is blijkbaar het groupware-hulpmiddel voor met name grotere organisaties. Voorbeelden van grote gebruikers zijn IBM, General Motors, ABN Amro, Philips, Ernst & Young, Albert Heijn, Nationale Nederlanden en binnenkort de gehele Belastingdienst.

Notes/Domino wordt door velen enkel als mailpakket gezien. Het feit is echter dat mail slechts een van de meegeleverde applicaties is die je direct kunt inzetten. Nu is messaging wel een belangrijke functionaliteit van Domino, maar er zit meer in de doos.

Notes/Domino bezet dus een stevige plek naast concurrerende product-suites van Novell en Microsoft. En gelukkig worden deze leveranciers door het internet gedwongen om steeds meer rekening met elkaar te houden. Uitgaande van de specifieke wens van de klant en de generieke wens van een efficiënte infrastructuur kan Information Services zo kiezen uit een rijk palet van oplossingen.

De Notes/Domino-infrastructuur voor mail van binnen naar buiten Fortis en vice versa verwerkt ongeveer 30.000 mailtjes per dag (dus zonder de interne mailtjes, die we nog niet meten), met een straatwaarde van ongeveer 2 gB per dag. Wat doen die 4500 gebruikers met al die informatie?

... via virtual meeting spaces ...

'Virtual spaces' worden ingezet om de toegankelijkheid van informatie - die nu dus verspreid is over tientallen mailfolders en dito afdelingsdrives - beter te categoriseren en eenvoudiger te delen. Daarnaast biedt deze techniek de flexibiliteit in multidisciplinaire teams, onafhankelijk van locatie en dataformaat, informatie te delen.

Deze volgende stap in de evolutie - waarin we informatie weer dichterbij de werkplek proberen te krijgen - krijgt vorm in 'virtual spaces' zoals de binnen Fortis Bank populaire 'teamroom'. Gekoppeld aan een duidelijke doelstelling, zoals een project of productontwikkeling, helpen deze hulpmiddelen teams informatie efficiënter te categoriseren en uit te wisselen. We kunnen acties uitzetten; we kunnen ons laten waarschuwen bij nieuwe bijdragen over een bepaald onderwerp of van een bepaalde auteur; gebruikers autoriseren zelf hun collega's. Kortom: informatie wordt efficiënter gebruikt en beter 'gericht' op de doelstellingen van het team.

... naar workflow

Na e-mail en virtual space is het tijd om nog wat dichterbij collega en het werk zelf aan te kruipen.

Wanneer diensten bestaan uit standaardhandelingen die elkaar in een vaste volgorde opvolgen, zoals de verwerking van een kredietaanvraag, een personeelsrecord, een helpdesk call of een aanvraag kantoorautomatisering, kan de inzet

van een workflowapplicatie de efficiency, de inzichtelijkheid en de meetbaarheid verhogen.

Elke workflowapplicatie biedt - virtueel - een of meer formulieren; iets van in- en uitbakjes; een route

Wat Notes niet is:

- Een volledig uitgeruste tekstverwerker.
- Transaction Processing met Record Locking. De transaction-processing die Domino biedt is bedoeld voor recovery. Er is geen record locking.
- Relatieel database managementsysteem. Domino is meer geschikt als front-end voor RDMS.
- Geschikt voor zware rekenkundige bewerkingen.

Wat Notes wel is:

- Een messaging/mail backbone, met ondersteuning van alle standaard protocollen (SMTP, POP3, IMAP, LDAP). Mogelijkheden - zoals bij Fortis Bank - te koppelen met andere mailomgevingen. Browser-mail indien gewenst.
- Notes mail client. Ingebouwde persoonlijke agenda; scheduling; alarms; 'Out of Office' agent; Security met Execution Control List, encryptie en signing. Afdelingsagenda; delegeren van mail en agenda; privé headers/footers; zelf bouwen van 'agents'.
- Schaalbaar. Gebruikte platforms zijn Intel, AIX/Solaris/HP-UX, AS/400 en S/390. Capaciteit en performance hangen dus af de gebruikte hardware.
- Clustering. Lotus claimt verder de obligate overdreven extremen van 99 gB mail storage op 1 server en 10.000 mailgebruikers op 1 server. Het R5-adresboek biedt ruimte aan 1.000.000 gebruikers.
- Een applicatie-ontwikkelomgeving waarmee snel applicaties kunnen worden gebouwd op basis van standaard Notes-componenten (database, view, form, document, field, name and address book, replicatie, Lotusscript) en/of technieken als C++, OLE, HTML, JAVA, Javascript, CORBA, chat, Connectors voor relationele database systemen en ERP-systemen. Ook op security-gebied ondersteunt Domino de te verwachten standaarden (128bit encryption, HTTPS, SSL, S/MIME, X509). Transactional logging.
- Add-on products voor het snel inzetten/ontwikkelen van generieke functionaliteit: Domino.Workflow; Domino.Doc; Learningspace; Quickplace, en de kennismanagement portal builder 'K-station'.
- Sterke ondersteuning voor mobiele gebruikers/off-line werken door Replicatietechniek; off-line werken; 'draagbare' toegangssleutels.

voor de order; verschillende statussen en rollen voor de medewerkers - met de mogelijkheid van delegatie en escalatie. Altijd inzage in de status, alarms bij overschrijden van service level-drempels en goede rapportage zijn ook noodzakelijke functionaliteiten. Daarnaast is het - gezien de status quo van continue organisatieverandering - belangrijk dat een workflowapplicatie eenvoudig aangepast kan worden. Een goede workflowapplicatie zorgt ervoor dat standaardorders snel kunnen worden afgehandeld, waarmee meer tijd en aandacht besteed kan worden aan orders die extra service nodig hebben. Zo zou je een workflowsysteem misschien als 'hoogste' toepassing, als eindstadium van de groupware-evolutie kunnen zien. Vanaf de afdelingsschijf, via het one-on-one e-mailen en de virtual space voor teams kunnen we nu met een workflow-applicatie de informatie just in time en just enough krijgen. En just enough is good enough.

Mengvormen

In de praktijk - bijvoorbeeld bij onze business-lines Private Bank en Information Bank - treffen we ook vaak een mengeling van communicatie, collaboratie en coördinatie aan. Bijvoorbeeld een applicatie die downloads gebruikt van het mainframe en een DB2-database, deze informatie integreert in een informatie-portefeuille voor bewerking door een team van onderzoekers en deze vervolgens publiceert naar het internet, WAP-devices en specifieke andere applicaties. Hier zijn de groupware-kenmerken een multidisciplinair team; document archive en -review, virtual meeting space en workflow.

Meer lezen over groupware en Notes/Domino-oplossingen

Workflow, Continue verbetering door integraal procesmanagement, A. van den Berg, 1997, ISBN 9039502862

Using Lotus Notes and Domino R5, R.A. Tamura, 1999, ISBN 0789718146

The Lotus Notes idea book, J. Kovel e.a., 1998, ISBN 0201407876

Web sites

www.investmentbanking.fortis.com

www.nn.com

www.zurich.nl

www.entrance.achmea.nl

www.toshiba.com

www.ibm.com

www.lotus.com

Applicatievoorbeelden: zie Fortis Bank-applicaties als SMIS, TJAKA, teamroom. Of praat een keer met de collega's van de teams Connectivity & Internet en Internet & Groupware.

Erg populaire standaard toepassingen in Notes/Domino zijn, blijkens de zogenaamde 'Business Partner'-gids, helpdesk-systemen, orderverwer-

kingssystemen en personeelssystemen. Ook hier zien we duidelijk: communicatie, coördinatie en collaboratie.

Information Services en de euro

Fortis Bank Nederland werkt aan de tweede fase van de invoering van de euro.

Het management van Information Services heeft besloten dat IS per 1 januari 2001 volledig overgaat op de euro. Dit houdt in vanaf die datum in alle eigen systemen en procedures de euro wordt gehanteerd als basisvaluta en als rapportagevaluta.

De divisie Finance & Control hanteert dezelfde overgangsdatum, omdat hierdoor eventuele problemen tijdig kunnen worden opgelost. Bovendien wordt voorkomen dat de euroconversie halverwege het boekjaar plaatsvindt.

De euroconversie van IS is vooral een interne aangelegenheid. Onze klanten mogen in feite alleen merken dat de facturen, budgetten en voortgangsrapportage per 1 januari 2001 voortaan in euro's luiden. Het manage-

ment heeft medio dit jaar de stuurgroep Euro IS ingesteld, die moet toezien op een succesvolle invoering van de euro binnen IS. Deze stuurgroep bestaat uit Rob de Haas, Marceline Beijer en Walther Koeckhoven (projectmanager Euro IS). De aanpassingen vinden plaats onder toezicht en begeleiding van de projectgroep Euro IS, die bestaat uit Walther Koeckhoven, Carla Uittenhout en Antoine Franken. Aan jullie allen het verzoek jullie bijdrage te leveren aan de succesvolle overgang naar de euro per 1 januari 2001.

We rekenen op jullie medewerking. Mocht je vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan niet om contact op te nemen met een van de project- of stuurgroepleden.

Personalialia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 oktober 2000

Bert Arnold, senior business consultant, SAM Fin. Markets/Inv.Banking/Asset & Liab.Mgt

Karst Bakker, technisch ontwerper, Development Amsterdam

Albert den Heijer, functioneel ontwerper, Development Amsterdam

Peter den Hoed, softwarespecialist, OS Infrastructure

Arjen van der Mast, softwarespecialist, OS Infrastructure

Richard Polkerman, senior functioneel ontwerper / projectleider

Frouke Pomper, medewerker Service Desk

Gerrit de Rooij, functioneel ontwerper, Development Woerden

Danny Streefkerk, functioneel ontwerper

5 oktober 2000

Ernout Douque, stagiair SAM Information Bank / Fin.Inst.Banks

1 november 2000

Merlin Bos, beheerder ICT-componenten, OS Client Server Management

Wouter Koorevaar, beheerder ICT-componenten, OS Client Server Management

Olof Olofsen, hoofd OS Security Management

Jan Oostindie, functioneel ontwerper, Development Amsterdam

Miranda Somma, secretaresse, IT Control & Support

Marian van Schie, technisch ontwerper, Development Woerden

Eric Schouten, infrastructuurspecialist, OS Infrastructure

Richard Wielandt, medewerker Operating, OS Operations

Overgestapt naar AMEV

1 oktober 2000

Frank de Graaf, OS Infrastructure

Ronald Bazuin, OS Client Server Management

Bert de la Mar, OS Support, Quality & Security Management

André Quint, OS Service Management

1 november 2000

Ronald Ederveen, OS Client Server Management

Hans Nouwens, OS Security Management

Uit dienst

1 oktober 2000

Menno van der Leer, OS Infrastructure

1 november 2000

Bart van den Boogaart, Development MEC

René Huizing, Development Financial Markets

Nieuw hoofd Security Management

Per 1 november is Olof Olofsen in dienst getreden bij OS als hoofd Security Management. Hij heeft Hans Nouwens opgevolgd, die is overgestapt naar de AMEV.

Vacatures

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

- infrastructuurspecialist Unix (OS Woerden)
- infrastructuurspecialist Internet & Groupware (OS Rotterdam/Woerden)
- system engineer (Development Amsterdam)
- configuratiemanager (Development Woerden)
- HRM Consultant (Woerden)
- beheerder NT (OS Woerden)

Meer informatie: de Vacature-bank op Infonet of de Vacature-krant. Of neem contact op met een van de HRM-consultants van Information Services.

Ziek melden, beter melden. Hoe gaat dat?

Met ingang van 1 november 2000 zijn nieuwe procedures van kracht voor het registreren van ziekmeldingen en herstelmeldingen. Deze procedures gelden voor elke medewerker van Information Services.

Ziek melden

Als je wegens ziekte niet naar je werk kunt komen, moet je dat voor 9.30 uur 's ochtends doorgeven aan je leidinggevende. Als je in de loop van de dag ziek naar huis gaat, dan meld je dat eveneens bij je leidinggevende.

Je leidinggevende geeft de ziekmelding door aan de Arbodienst van Fortis. Ben je aan het eind van de week nog steeds ziek, dan zorgt je leidinggevende ervoor dat dit in Timesheet of Artemis wordt geregistreerd. Ben je aan het eind van de week weer hersteld, dan zorg je natuurlijk zelf voor het registreren van de uren dat je ziek was.

Beter melden

Ben je weer (gedeeltelijk) hersteld, dan meld je dat eveneens bij je leidinggevende. Deze geeft de herstelmelding door aan de Arbodienst. De uren dat je ziek was registreer je aan het eind van de week in Timesheet of Artemis.

Controlevoorschriften

Wanneer je ziek bent, moet je je aan de controlevoorschriften van de Arbodienst houden. Hieronder een samenvatting van deze voorschriften. Voor meer informatie kun je contact opnemen met de Arbodienst of op de Infonet-site van de Arbodienst kijken.

Blijf in ieder geval tussen 10.30 en 16.30 uur thuis. De Arbodienst neemt binnen vijf werkdagen na de ziekmelding contact met je op. Dit kan op drie manieren: de verzuimcontroleur kan bij op huisbezoek komen, je kunt telefonisch benaderd worden of je krijgt een 'eigen verklaring' toegezonden die je ingevuld moet terugzenden.

Is er een sprake van een bijzondere situatie die het contact bemoeilijkt, bijvoorbeeld een ander verblijfsadres, dan dien je zowel je leidinggevende als de Arbodienst hiervan op de hoogte te brengen.

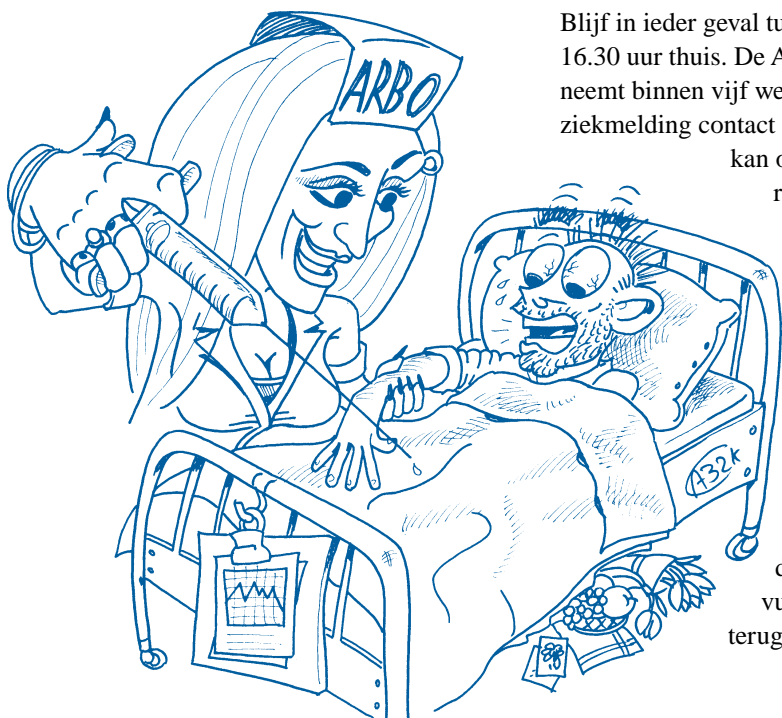
De Arbodienst beslist of een bezoek aan het spreekuur van de bedrijfsarts noodzakelijk is. Je kunt ook zelf een afspraak bij de Arbodienst maken. Raadpleeg je huisarts binnen een 'redelijke' termijn. Je kunt zelf bepalen wanneer dit nodig is. Er wordt van je verwacht dat je er alles aan doet om je herstel te bevorderen.

In de tijd dat je ziek bent, mag je zonder toestemming van de Arbodienst niet werken. Wil je gedeeltelijk aan het werk, overleg dit dan met de Arbodienst. Werkhervatting als therapie is alleen mogelijk als de Arbodienst daar toestemming voor heeft gegeven.

Bent je ziek maar wilt u toch vakantie opnemen? Van de Arbodienst heb je dan een 'verklaring van geen bezwaar' nodig. Geef je vakantie-adres door! Het opnemen van vakantie verloopt op de gebruikelijke wijze via je leidinggevende.

Verzuimrapportages

De Arbodienst geeft ziek- en herstelmeldingen door aan HR Fortis Bank. Deze levert periodiek verzuimrapportages aan het management van Information Services.



Achtergronden van de nieuwe ziekteverzuimregistratie

Elk bedrijf is wettelijk verplicht om het ziekteverzuim van zijn medewerkers te registreren. Deze registratie moet plaatsvinden door een arbodienst. Bij grote organisaties zoals Fortis gebeurt dit meestal door de eigen arbodienst.

Een goede verzuimregistratie is in het belang van zowel de werknemer als de werkgever. Hierdoor is het immers mogelijk om een beeld te krijgen van patronen in het ziekteverzuim. Als bij een bepaald bedrijfsonderdeel het verzuim veel hoger is dan het gemiddelde, dan is er kennelijk iets bij dat bedrijfsonderdeel aan de hand. Misschien duidt het verzuim op ongezonde werkomstandigheden of een slecht functionerend management.

Het registreren van ziekteverzuim heeft dus zowel geneeskundige aspecten als managementaspecten. Vandaar dat er ook verschillende afdelingen bij zijn betrokken. In ons geval zijn dat onder andere de Centrale Arbodienst van Fortis en HR Fortis Bank. Daarnaast houdt ook Information Services een verzuimregistratie bij, ten behoeve van de eigen managementrapportage. Drie partijen die zich met hetzelfde soort proces bezighouden - je zou zeggen dat dat efficiënter moet kunnen.

De diagnose

"Het blijkt dat op verschillende plekken in de organisatie dezelfde informatie wordt bijgehouden. Ook blijkt dat de verschillende systemen niet goed op elkaar aansluiten, waardoor informatie niet efficiënt kan worden overgedragen. De informatie blijft niet in elektronische vorm gehandhaafd tijdens het proces. Er is een tamelijk onhandige beslissing genomen over de wijze waarop aan de benodigde informatie gekomen wordt. De meest efficiënte oplossing blijkt niet altijd de gekozen oplossing te zijn."

Tot zover de diagnose van Jim Nolten, die een onderzoek heeft verricht naar de manier waarop bij Information Services de ziektereregistratie en -rapportage plaatsvindt. Jim is een van de studenten die een Fortis Informatica Studiebeurs (FIS) hebben. In ruil voor deze beurs werken ze gemiddeld een dag per week bij Fortis.

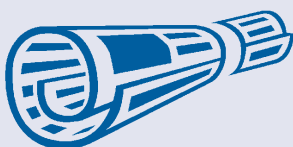
Het medicijn

Jim heeft een tijd gewerkt op de afdeling Administratie & Control van IS. Hier vinden diverse administratieve processen plaats, zoals de urenregistratie en de ziektereregistratie. Aanvankelijk was het idee om de bestaande ziektereregistratie te verbeteren door het bouwen van een nieuwe applicatie. Maar toen Jim hiermee aan de slag ging, ontdekte hij dat hij bezig was met het uitvinden van het wiel. De gegevens werden namelijk ook al geregistreerd in de database van de urenregistratie. Logisch: iedereen moet tijdschrijven, en als je ziek bent schrijf je geen tijd op 'werk' maar op 'ziek'.

Jim ging in zijn onderzoek nog een stap verder: waarom houdt IS eigenlijk zijn eigen verzuimregistratie bij? Ziekmeldingen komen immers ook bij de Centrale Arbodienst terecht, die ze weer doorgeeft aan HR Fortis Bank. Die zou op haar beurt de managementrapportage voor IS kunnen verzorgen. Het antwoord op deze vraag luidt dat HR tot voor kort niet in staat was om betrouwbare rapportages te leveren. Inmiddels beschikt men daar echter over veel beter systeem (SAP), waardoor men wel managementrapportages kan opleveren die bruikbaar zijn voor IS.

Een en ander heeft geleid tot een sterk vereenvoudigd proces. Zou Jim Nolten daarmee zijn Fortis-beurs al weer hebben terugverdiend?

Nico Spilt



Wil je in een goed blaadje komen te staan?

Neem dan contact op met de redactie van Expertise!

Blauwdruk informatievoorziening Fortis Bank Nederland

door *Martin de Borst*

Begin van dit jaar werd door Strategy & Architectures een concept voor de applicatie-architectuur Fortis Bank Nederland opgeleverd. Dit concept is uitgebreid besproken binnen de stuurgroep Informatie-architectuur. In deze stuurgroep zijn de business-informatiemangers van de meest betrokken metiers vertegenwoordigd.

Bij het opstarten van het migratieproject werd door Kees Heijnen als een van de trajecten onderkend het opstellen van een blauwdruk voor de informatievoorziening Fortis Bank Nederland. Doel van deze blauwdruk is in hoofdlijnen een beeld te schetsen van de gewenste informatiehuishouding van Fortis Bank Nederland. Strategy & Architectures (S&A) heeft in de periode maart-juni 2000 de uitwerking van de inmiddels goedgekeurde applicatie-architectuur tot een blauwdruk op zich genomen.

Een kerngroep bestaande uit Martin de Borst en Leo van Brandwijk, aangevuld met Louis Smulders (als 'linking pin' naar het migratieproject) stelde de blauwdruk samen, waarbij een groot aantal andere functionarissen hun expertise op de verschillende onderwerpen inbrachten. Ook vond er frequent afstemming plaats met een klankbordgroep. Uiteindelijk werd de blauwdruk behandeld en goedgekeurd in zowel de stuurgroep Migratie als in de stuurgroep Informatie-architectuur.

Inhoud van de blauwdruk

De reeds eerder samengestelde en geaccordeerde conceptuele applicatie-architectuur werd ingebracht in de blauwdruk. Toegevoegd werd een opsomming van de uitgangspunten en eisen van de business. Bij de vaststelling hiervan waren de inrichting, de strategie en het beleid van Fortis Bank Nederland, evenals de verschillende businessplannen van de metiers richtinggevend.

Een ander onderdeel van de blauwdruk is een aanzet tot het corporate FBN-datamodel. Dit model onderkent een aantal - overkoepelende - kernbegrippen, welke nader zijn uitgewerkt in de vorm van entiteiten, relaties en een korte toelichting. Dit model, op een hoog abstractieniveau, wordt door S&A onder verantwoordelijkheid van FCO/Corporate Systems beheerd. Een verdere aanscherping van dit model is een van de actiepunten die hoog op de agenda van S&A staan genoteerd.

Accountmanagers, developmentmanagers en teamleiders Development ontvingen inmiddels een

exemplaar van de blauwdruk. Van de daarbij aangeboden toelichting in de vorm van een presentatie werd inmiddels, zij het nog beperkt, gebruik gemaakt.

Wat willen we bereiken

Het hebben van een blauwdruk is mooi, maar wat doen we ermee, wat willen we bereiken? Het belangrijkste motief voor de ontwikkeling van de blauwdruk is het hebben van een gezamenlijk (FBN) referentiekader. De decentrale verantwoordelijkheid (van de metiers) voor de inrichting van de eigen informatievoorziening en de mogelijkheid om pakketten als oplossing in te zetten, maakt het noodzakelijk te beschikken over een dergelijk referentiekader.

Ook is het nodig om aanvullende maatregelen te nemen (richtlijnen op te stellen) om de gewenste flexibiliteit, efficiency, kostenreductie, risicobeheersing en openheid van onze architectuur te bereiken en te behouden. De verschillende applicaties staan immers niet op zich maar raken elkaar in meer en mindere mate in de vorm van gegevens- en informatiestromen. Verder is de uitvoering van verschillende bedrijfsfuncties (bijvoorbeeld het betalingsverkeer en de custody- en broker-functie) centraal belegd bij één metier. We praten dan over de zogeheten 'shared services'.

Gewenste geïntegreerde cliëntinformatie en geïntegreerde risicoposities en rapportages bevestigen de noodzaak van een referentiekader.

Hoe gaan we er mee om

De blauwdruk moet gezien worden als een referentiekader waarbinnen niet alleen de migratie-activiteiten worden uitgevoerd, maar heel nadrukkelijk ook de andere activiteiten op het gebied van onze informatiehuishouding. Dus alle projecten - integratie, migratie of wat dan ook - hanteren de blauwdruk als het referentiekader.

Het zal duidelijk zijn dat de huidige situatie niet altijd spoort met de blauwdruk. De situatie zoals beschreven in de blauwdruk zal daarentegen ook nooit - volledig - bereikt worden. De blauwdruk zelf zal immers nooit de aanleiding zijn voor het starten van projecten. Te allen tijde zal een gezonde businesscase de aanleiding zijn tot het initiëren van een project. Een project sec om de blauwdruk te gaan realiseren zal nooit voldoende sponsors vinden om gestart te worden.

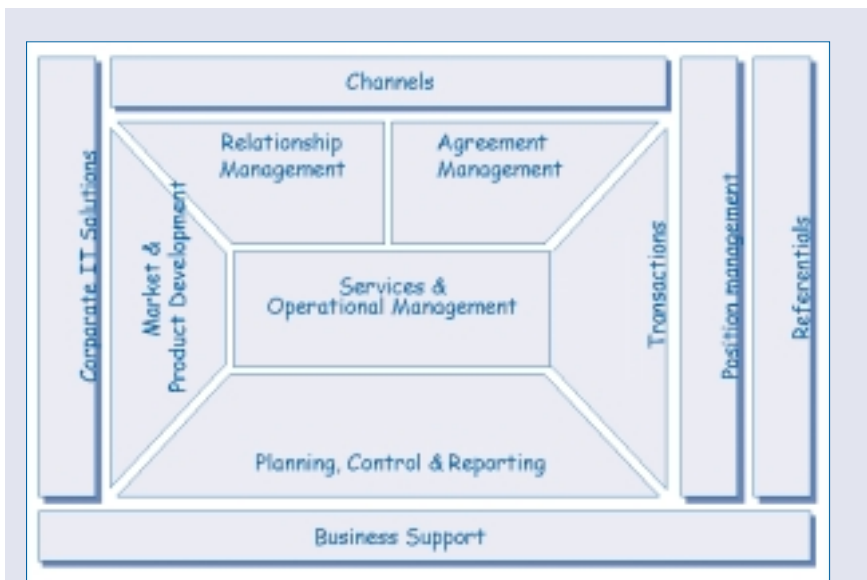
De realisatie van de blauwdruk is dus geen doelstelling. De blauwdruk is en blijft een gemeenschappelijk referentie- en afsprakenkader, dat gehanteerd dient te worden bij alle activiteiten binnen onze informatiehuishouding - zowel bij nieuwe ontwikkelingen als onderhoud aan bestaande applicaties. Hierdoor geven we wel stap voor stap invulling aan de blauwdruk en consolideren we het reeds bereikte.

Slechts om moverende redenen en na afweging van het geconsolideerde

bankbelang mag, als onderdeel van de businesscase, onderbouwd - met zichtbaar gemaakte consequenties - afgeweken worden van de afspraken vastgelegd in de blauwdruk. Goedkeuring door de Automatiserings-

commissie Bank (ACB) is dan vereist.

Martin de Borst is bij S&A contactpersoon voor de blauwdruk en de conceptuele applicatie-architectuur



Applicatie-architectuur Fortis Bank Nederland

De applicatie-architectuur is een ontwerp op hoofdlijnen van het samenwerkend geheel van (gewenste) applicaties ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen. Binnen de applicatie-architectuur worden verschillende informatiegebieden onderkend.

Een informatiegebied is een samenstel van inrichtingsonafhankelijke bedrijfsactiviteiten, waartussen de samenhang in informatiebehoeften maximaal is. Organisatorische grenzen spelen hierbij geen rol. De clustering in informatiegebieden is uitgevoerd op basis van het cirte-

rium minimale koppeling en maximale cohesie van de primaire en ondersteunende informatievoorziening. Gegevensgebruik, informatiebehoeften en gelijke kenmerken zoals doel, functionaliteit, belang in de waardeketen, etc. zijn daarbij richtinggevend.

Onlosmakelijk onderdeel van de applicatie-architectuur zijn de zogeheten architectuurprincipes, waarin de overkoepelend (FBN) gemaakte afspraken zijn vastgelegd. Zie ook "Architectuurprincipes" op pagina 12.

Architectuurprincipes

Eenduidigheid is het sleutelwoord als het gaat om de applicatiearchitectuur van Fortis Bank Nederland. S&A heeft in 1999 alle systemen in kaart gebracht.

Dat zijn er vele honderden, waarvan er veel een vergelijkbare functie hebben.

Gert-Jan van der Leer: "Als bank heb je te maken met verschillende distributiekanaalen. Dat kunnen kantoren zijn, call centers, pc's die bij de klanten zelf staan. Daar moet je iets over afspreken, omdat dezelfde klant in verschillende systemen kan voorkomen. Je moet dus zorgen voor de afstemming van het klantenbeheer op corporate niveau, zodat een klant bijvoorbeeld maar op één plek een verhuisbericht hoeft door te geven. Hetzelfde geldt voor de product-

administratie. Een klant kan verschillende producten hebben en kan dus in verschillende product-administraties voorkomen, maar je wilt als bank wel dat er maar één positieadministratie is."

"Al die systemen grijpen in elkaar. Daar moeten we afspraken over maken; we noemen dat architectuurprincipes. Je spreekt bijvoorbeeld af dat er één voorziening komt die de communicatie met SWIFT verzorgt,

waar alle systemen gebruik van maken die een uitgang naar SWIFT moeten hebben. Je hoeft dan niet voor elk systeem zo'n uitgang te bouwen. Met dit soort eenvoudige afspraken kun je ontzettend veel geld besparen. Daarnaast zijn we bezig met de zogenaamde middelen-catalogus; daarin staat welke hardware- en softwaremiddelen voor een bepaald probleemgebied hanteren. Op sommige gebieden zijn er wel tien systemen, waarvan we er straks misschien nog een of twee nodig hebben."

*uit een interview met
Gert-Jan van der Leer
(FIT-krant 8, december 1999)*

Applicatiecatalogus

door Martin de Borst

In juni 2000 werd door Strategy & Architectures (S&A) de tweede release van de Applicatiecatalogus opgeleverd. In deze catalogus zijn alle binnen Fortis Bank Nederland in gebruik zijnde applicaties vastgelegd, met de volgende gegevens:

- naam applicatie
- afkorting
(indien deze gehanteerd wordt)
- organisatie (van oorsprong)
- toelichting
- eigenaar
(Metier en metier-onderdeel)
- soort applicatie
(maatwerk of pakket)
- platform
- informatiegebied (een eerste toewijzing aan de informatie-

gebieden conform de Conceptuele Applicatie Architectuur FBN, versie 3.1 van 23 juni 2000).

In de volgende release wordt de definitieve toewijzing opgenomen.

De toewijzing van het eigenaarschap werd inmiddels, behoudens een enkele nog door te voeren wijziging, geaccordeerd in de Automatiseringscommissie Bank.

Afbakening Applicatie- en IT-Middelen-catalogus

Alle in gebruik zijnde systemen van de bank zijn in te delen in een van de volgende categorieën

- Maatwerk. Dit zijn applicaties ontwikkeld door Fortis Bank

Nederland zelf of door derden in opdracht van de bank.

- Pakketten. Dit zijn gekochte (standaard-)pakketten, inclusief de zgn. Datavendor-pakketten.
- Gebruikers-applicaties. Door individuele functionarissen voor eigen gebruik ontwikkelde toepassingen in MsOffice-achtige producten.

Applicaties in de laatste categorie worden in principe niet centraal binnen Information Services geregistreerd. De registratie van de applicaties uit de eerste twee categorieën vindt plaats door S&A.

Gezien de specifieke eigenschappen van de categorieën en daarvan afgeleide consequenties (waaronder het beheer), vindt de vastlegging plaats in de Applicatiecatalogus of in de IT-Middelencatalogus. Het criterium voor opname in een van deze twee catalogi is terug te vinden in de betrokkenheid van de divisie Development (zowel ontwikkeling als het applicatiebeheer). In een aantal gevallen is het niet mogelijk tot een eenduidige toewijzing te komen. Voor systemen in dit 'grijze gebied' is het noodzakelijk te komen tot een pragmatische toedeling aan een van de catalogi.

Applicatiecatalogus

De applicatiecatalogus bevat applicaties die voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Zelf ontwikkeld of door derden in opdracht van de bank ontwikkeld (het maatwerk).
- Gekochte pakketten, waar voor de implementatie en het onderhoud een actieve inbreng van de divisie Development noodzakelijk is. We praten dan veelal over de 'zware' pakketten die specifieke bedrijfsfuncties ondersteunen, waar de inrichting sterk geparametriseerd is of waar sprake is van een interfacing naar maatwerkapplicaties.

IT-Middelencatalogus

De IT-Middelencatalogus bevat:

- Gekochte of bij hardware meegeleverde pakketten voor het operationeel houden en beheren van platformen en netwerken (besturings-systemen, beheersystemen etc.)
- Gekochte pakketten voor ondersteuning van generieke functies als

tekstverwerking, spreadsheet etc.

- Datavendor-pakketten (Reuters, Bloomberg etc.)
- Gekochte pakketten voor ondersteuning van specifieke bedrijfsfuncties, waarbij geen aanvullende actieve inbreng vanuit de divisie Development noodzakelijk is.

Meer over de IT-Middelencatalogus is te vinden in het artikel op pagina 14.

Actueel houden van de Applicatiecatalogus

Gezien de turbulente wereld waarin we leven is het actueel houden van de Applicatiecatalogus geen sinecure. Vandaar dat we de medewerking van een ieder nodig hebben om de catalogus actueel te houden. De onderstaande procedure is van kracht voor het doorvoeren van wijzigingen.

Wijzigingen in de applicatiecatalogus dienen door de verantwoordelijke accountmanager aangeleverd te worden bij S&A. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op:

- de opname van nieuwe applicaties;
- het laten vervallen van bestaande applicaties (in principe na de-installatie van de systemen);
- gegevens in de catalogus (naam, omschrijving etc.);
- eigenaarschap van het systeem. Aangezien de facturering van de kosten rond een applicatie hieraan verbonden is, dienen zowel de 'ontvangende' als 'afgevend' accountmanager het verzoek te accorderen.

In de gepubliceerde Applicatiecatalogus is een wijzigingsverzoek opgenomen. De Applicatiecatalogus is beschikbaar gesteld aan alle (strategische) accountmanagers, developmentmanagers, teamleiders Development en de servicemanagers.

Ontwikkelingen

Vastgesteld is dat de verschillende (onderdelen van) divisies een grote verscheidenheid van informatie willen vastleggen bij de applicaties. Een gecentraliseerd beheer van al dit soort informatie is niet doenlijk. Vandaar dat er naar gestreefd wordt om tot een 'stamcatalogus' te komen (onder beheer van S&A), waaraan de verschillende andere belanghebbenden hun eigen informatie kunnen koppelen en onderhouden. Hierdoor kunnen we voorkomen dat een ieder zijn eigen catalogus gaat aanleggen, iets wat ongetwijfeld zou gaan leiden tot inconsistentie van de verschillende vastleggingen.

De volgende release van de Applicatiecatalogus is gepland voor eind oktober 2000. Het is de intentie om de Applicatiecatalogus voor een ieder on-line (via een webbrowser) beschikbaar te maken. De realisatie hiervan wordt op korte termijn door het Notes Competence Centre ter hand genomen. De IT-Middelencatalogus is reeds op Infonet te vinden.



IT-Middelencatalogus

door Coen Hilgersom

De organisaties waaruit Fortis Bank is ontstaan beschikken ieder over een breed scala aan IT-middelen. Allemaal 'in huis' gekomen met een valide onderbouwing en voorzien van meer of minder supporters. Elk palet vertoont echter trekjes van enige 'wildgroei', of wekt op zijn minst die suggestie.

Voor onze nieuwe bank betekent dit, dat op veel gebieden verschillende IT-middelen in gebruik zijn voor gelijksoortige functionaliteit. Aan alle middelen hangt een 'kostenplaatje' en allemaal vereisen ze adequate kennis, procedures, processen en beheerhulpmiddelen. Het is schier onmogelijk om alle IT-middelen met dezelfde aandacht en voorzieningen te omringen, hetgeen risicoverhogend werkt. Vaak betekent dit namelijk, dat er minder aandacht geschonken is aan onderwerpen als stabiliteit, continuïteit en beveiliging. Ook de uitwisseling van informatie tussen de verschillende IT-middelen brengt de nodige problemen met zich mee. Denk maar aan de diverse mailsystemen.

Om de problematiek op dit terrein hanteerbaar te maken, is door Strategy & Architectures (S&A) de zogenaamde IT-Middelencatalogus opgezet. Deze IT-Middelencatalogus geeft een overzicht van ruim 800 middelen die Fortis Bank op dit moment in Nederland gebruikt.

De uiteindelijk geïmplementeerde gebruikerstoepassingen worden opgenomen in de Applicatiecatalogus. Criterium voor opname in deze catalogus is, dat er

developmentactiviteiten zijn ontplooid. In het artikel op pagina 12 wordt hier nader op ingegaan.

Systeemomgevingen

In een groot aantal onderdelen van het systeemontwikkelproces is sprake van een of andere vorm van selectie van IT-middelen. De keuze van zo'n middel wordt veelal bepaald door de systeemomgeving (hardware en operatingsysteem) waarin de toepassing moet kunnen werken. In de Automatiseringscommissie Bank (ACB) is besloten dat alleen de volgende systeemomgevingen de voorkeur verdienen:

- S/390 – OS/390
- RS/6000 – AIX
- AS/400 – OS/400
- Intel – NT

Voor deze systeemomgevingen zal door Information Services zorggedragen moeten worden voor voldoende middelen, procedures, kennis, uitwijkvoorzieningen etc.

Voorts worden voor een aantal benoemde, specifieke functionaliteiten (zogenaamde 'niches') nog een drietal andere systeemomgevingen gehanteerd: Tandem, Sun of Macintosh. Inzet van deze systeemomge-

vingen voor andere doeleinden vereist goedkeuring door S&A, het MT van Information Services of soms zelfs de ACB.

Voor alle andere in gebruik zijnde systeemomgevingen is het beleid 'uitfaseren' vastgesteld. Dit betekent niet dat we nu onmiddellijk moeten starten met het ontmantelen van deze omgevingen, maar wel dat, wanneer de mogelijkheid zich voordoet en het bedrijfseconomisch verantwoord is, er een conversie naar een voorkeursplatform plaats zal gaan vinden. Uiteraard blijft het noodzakelijk dat alle onder ons beheer vallende IT-middelen (zowel voorkeur, als niet-voorkeur) op een adequate wijze beheerd moeten blijven worden.

Predikaten

De bovengenoemde uitgangspunten aanzien van de systeemomgevingen scheppen helderheid voor de overige IT-middelen, die primair zijn onderverdeeld naar systeemomgeving. De inzet van een systeemomgeving betekent namelijk ook vaak dat er impliciet gekozen wordt voor een bepaald IT-middel: niet alle IT-middelen zijn zonder meer 'cross-platform'. Om de positie van een bepaald IT-middel aan te geven, worden vier predikaten gehanteerd. Deze predikaten zijn vaak een logisch gevolg van het geformuleerde beleid ten aanzien van de systeemomgevingen en geeft de visie op het desbetreffende hulpmiddel weer.

De predikaten zijn:

- Voorkeur. De facto standaard IT-middelen van Fortis Bank Nederland voor het ontwikkelen en beheren van informatiesystemen.

- Exclusief. Specifieke IT-middelen, vaak draaiend op een exclusief platform voor een 'niche'-toepassing, al kunnen ze natuurlijk draaien op een voorkeursplatform. Indien opportuun zal vervanging door voorkeurproducten plaatsvinden.
- Gedoogd. IT-middelen die op termijn uitgefaseerd worden. Deze producten moeten niet gebruikt worden voor het bouwen van nieuwe informatiesystemen.
- Niet gebruiken. IT-middelen die op korte termijn (binnen ca. 1 jaar) uitgefaseerd worden.

Domeinen

Verder is er nog een onderverdeling van IT-middelen naar het werkgebied dat gefaciliteerd wordt, de zogenaamde domeinen. De volgende domeinen worden gehanteerd:

- Beheerhulpmiddelen.
Configuratie/Change Management;
Data Base Management;
Deployment Management;
Input/Output Management;
Monitoring and Control;
Performance Management; Storage Management en Workload Management
- Ontwikkelhulpmiddelen. Analyse en Ontwerp; Case tool; Taal en Ontwikkelomgeving
- Overige hulpmiddelen.
Communicatie; Data Management; DIS/Documentatie; Information Warehouse; Internet; Report and Query; Security Management en Workflow Management
- Datavendor-diensten
- Kantoorautomatisering
- Toepassingspakket

Indien een hulpmiddel in meerdere domeinen een functie kan vervullen, is het middel slechts in één domein opgenomen.

Terughoudend met uitbreiden

Het lukt altijd wel voor elke gebruikersbehoefte een of ander 'state of the art' IT-middel te vinden, dat binnen de organisatie nog niet aanwezig is. Dat heeft uiteraard zijn charme. We vinden het allemaal leuk om de nieuwste toeters en bellen of die nieuwe manier van communiceren uit te proberen.

Er zijn echter zeer steekhoudende argumenten aan te voeren om terughoudend te zijn met het uitbreiden van het assortiment van IT-middelen. Die argumenten zijn ook gehonoreerd met een navenant beleid. Een niet onbelangrijk argument is kosten en baten. Natuurlijk onder de voorwaarde dat de benodigde functionaliteit kan worden ingevuld met beschikbare voorkeurmiddelen.

In de architectuurfase van een systeemontwikkeltraject zal bij de keuze van toe te passen IT-middelen altijd creatief op zoek gegaan moeten worden in de IT-Middelencatalogus naar voorkeurmiddelen die toegepast kunnen worden. Ditzelfde geldt voor een keuze van IT-middelen ten behoeve van de beheer- en exploitatieprocessen van Operational Services.

S&A zal in de architectuurfase van een project ondersteuning verlenen bij de selectie van de benodigde IT-middelen. Indien blijkt dat er sprake is van een situatie waarbij de huidige voorkeurmiddelen tekort schieten,

dan zal een expliciet selectieproces gestart worden naar de consequenties qua kosten, beheer, systeemontwikkeling etc. van een mogelijk ander, nieuw middel. Voor de inzet van zo'n nieuw middel is de expliciete goedkeuring van het MT of soms zelfs de ACB nodig. De coördinatie van dit proces rond aanvraag enzovoort zal plaatsvinden vanuit S&A.

Verschillende versies van IT-middelen

Zoals we allemaal weten, komen de leveranciers van IT-middelen periodiek met nieuwe versies, releases, levels etc. Dergelijke nieuwe versies brengen altijd werk met zich mee: installaties, aanpassing van procedures, conversies, migraties etc. Het blijven hanteren van verschillende versies naast elkaar leidt in de praktijk echter ook tot allerlei problemen. Vanuit de ACB is aangegeven dat er in principe maximaal twee versies van een IT-middel in omloop mogen zijn: een oude versie en een nieuwe versie. In de IT-Middelencatalogus zullen de bijbehorende versie nummers ook opgenomen worden.

De inzet van een nieuwe versie wordt geïnitieerd door de verantwoordelijke voor het beheer van het betreffende hulpmiddel. Over het algemeen zal een nieuwe versie exclusief worden aangemerkt voor een testactiviteit. Om tot een herziening van de versie-aanduidingen in de IT-Middelencatalogus te komen, zal een project gedefinieerd moeten worden waarin in invoering en vervanging wordt voorzien.

Toekomst van de IT-Middelencatalogus

Inmiddels is er een beleidsuitspraak van de ACB over de doorbelasting van de kosten van infrastructurele IT-middelen. Drie situaties worden onderscheiden:

- Door alle metiers te gebruiken infrastructurele voorzieningen, zoals netwerk, telefonie, mainframe. Alle kosten worden verwerkt in de tarifiering van het gebruik.
- Infrastructurele IT-middelen die direct voor meer metiers worden ingezet. Alle kosten worden in gelijke delen doorberekend aan de gebruikmakende metiers.
- Infrastructurele IT-middelen voor

één metier, waarbij aannemelijk is dat in de nabije toekomst ook andere metiers er gebruik van zullen maken. De helft van de initiële kosten zijn voor het eerste metier en de rest naar rato van gebruik IT-middelen voor de overige metiers (voor significante kosten wordt een expliciet besluit door de ACB genomen).

Ook wordt er gewerkt aan een simpele toepassing om de IT-Middelencatalogus via een webbrowser te ontsluiten. Naar verwachting zal voor het eind van het jaar de IT-Middelencatalogus voor iedereen online te bekijken zijn. Tot die tijd is een rudimentaire versie beschikbaar via Infonet, of kan een versie ervan opgevraagd worden bij S&A.

Wat betreft de middelen zelf zal het streven moeten zijn te komen tot uitfasering van daarvoor gekwalificeerde middelen en tot een handzaam assortiment voorkeurmiddelen, dat voorziet in alle benodigde functionaliteit en tevens recht doet aan de doelstelling van optimalisatie van inzet van middelen.

Het nut van de IT-Middelencatalogus wordt met name bepaald door de inhoud ervan. Het is dan ook van belang melding te maken van eventuele onjuistheden die worden geconstateerd, van niet meer in gebruik zijnde middelen en van nieuw in te zetten middelen. Contactpersoon bij S&A is Coen Hilgersom.

Squash & Volleybal Toernooi

Op zaterdag 9 december vindt voor de medewerkers van Fortis de spetterende afsluiting van het olympisch jaar plaats, door een sportieve confrontatie tijdens het IT 2000 Squash en Volleybal Toernooi.

Op de drempel van het nieuwe jaar krijgen alle medewerkers de gelegenheid elkaar, individueel of in teamverband, nog een keer sportief de loef af te steken. Gezien de verwachte belangstelling raden we een ieder aan zich zo snel mogelijk aan te melden.

Het toernooi vindt plaats in Victoria Rotterdam, van 18.00 tot 24.00 uur. Alle deelnemers zullen een uitnodiging en routebeschrijving toegestuurd krijgen. Gezinsleden zijn op deze

zaterdagavond van harte welkom. Ook als deelnemer/deelnemster!

Coördinatoren: Loek Bles en Gert-Jan van der Leer. Informatie en

aanmeldingen: Iлона van Wijk (toestel 86665) en Carola Vitale (toestel 72372).

Stuur het ingevulde formulier naar huispost W1 04.07 of fax het naar 7 79 80. Het formulier moet uiterlijk 30 november in ons bezit zijn.

Naam:

Telefoon:

Afdeling:

Doet mee aan Squash.
 Spelsterkte: nooit gespeeld speelt weleens ervaren

Doet mee aan Volleybal.

Bij aanmelding in teamverband: de naam van het team

