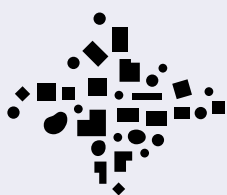


In dit nummer:

- 1 *Het gaat zo goed, gaan we nu weer veranderen?*
- 3 *Automatiseringscommissie 25 september en 6 november 2002*
- 4 *De virtuele voorsprong van Fortis Bank*
- 6 *De achterkamertjes van ISE*
- 7 *E-Centre wordt WebSphere Competence Centre*
- 7 *Aandachtsgebieden Desktop & Support Services*
- 8 *Het gemak van DOCWEB*
- 9 *Veilig werken achter het beeldscherm*
- 10 *Kerstpuzzel 2002*
- 12 *OS-collega's geven kleur aan "Het Kevertje"*
- 12 *RITS-project feestelijk afgesloten*
- 13 *Migratieprojecten afgerond*
- 14 *Hoe voorkom je applicatie-spaghetti?*
- 15 *Squash- en Volleybaltoernooi*
- 16 *Globedesk is spin in het web*
- 17 *Een veranderende organisatie eist snelle (her)huisvesting*
- 18 *P670: een beest van een machine*
- 19 *D2D bij Fortis Clearing*
- 19 *Open dag Woerden*
- 20 *Personeel & Organisatie*
- 20 *Colofon*



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Gertjan van der Leer :

Het gaat zo goed, gaan we nu weer veranderen?

Twee jaar geleden verkeerden we in een positie die gekenmerkt werd door de woorden 'veel problemen'. Projecten kwamen moeilijk van start, productieverstoringen werden niet adequaat afgehandeld. Er waren te veel oplossingen voor hetzelfde probleem. Er waren te weinig procedures – of soms ook weer te veel procedures, want soms werden de procedures uit de verschillende oude organisaties gehanteerd. Ook was vaak onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk was.

Kortom: weinig integratie. Het gevolg was dat de kosten omhoog gingen en de dienstverlening en de aandacht voor de klanten omlaag. Inmiddels is er erg veel veranderd. We zien dingen waar we best trots op mogen zijn. Het projectproces loopt op rolletjes, we hebben minder productieverstoringen en daar waar ze optreden worden ze adequaat afgehandeld. We hebben vooruitgang geboekt met de integratie van omgevingen en systemen, we hebben nu één Service Desk in plaats van drie. Ook de inkoop- en factuurprocessen verlopen nu gestructureerd en we hebben mede daardoor een veel beter zicht op onze kosten. Ook rond de projecten en de deelname van OS erin is veel verbeterd. Een betere allocatie van medewerkers aan projecten en een verbetering in het kennisniveau van medewerkers, leiden ertoe dat OS nauwelijks aanleiding meer is voor vertraging in projecten. Daarbij zijn we er de afgelopen periode ook in geslaagd om opgedane kennis en ervaring met projectleiding te bewaren. Waarvoorheen bijna driekwart van de OS-projectleiders externen waren, hebben we op dit moment bijna driekwart interne medewerkers als projectleider. Niet alleen qua kosten een stuk aantrekkelijker, maar ook doen we daardoor zelf het leukere werk en houden we zelf de regie op onze activiteiten.

We zien tevreden klanten

Mede door de andere maatregelen die we genomen hebben, zijn we met onze kosten ruim onder het budget gebleven. Dat is goed voor de bank, want de opbrengsten van de bank staan onder druk. Door de verbeteringen in de dienstverlening zien we ook weer tevreden

klanten. De locatieteams spelen daarbij een belangrijke rol, want zij leveren de rechtstreekse service aan de gebruikers. Ook het opereren van Procesbeheer is van belang voor de perceptie van de dienstverlening bij de klant. De gebruikers weten nu wie er verantwoordelijk is voor hun eigen applicaties. Ze weten bij wie ze terecht moeten met operationele en technische vragen en hoe ze geholpen worden in het geval van operationele problemen. Ook hebben de procesbeheerders een beter beeld voor welke business lines ze werken en hebben ze kennis van de rol die de applicaties spelen in de werkzaamheden van de gebruikers. Verder hebben we alle procedures – alle ITIL-processen – zorgvuldig en toereikend geïmplementeerd. Het is al lastig om zo'n procedure te schrijven, maar het is nog veel lastiger om die uit te rollen over een grote, complexe en geografisch verspreide organisatie als de onze. Inmiddels zijn de incident-, change- en configuratieprocedures niet meer weg te denken en werkt iedereen gedisciplineerd binnen deze kaders. Ook op het gebied van het procesbeheer van de infrastructurele componenten is een grote vooruitgang geboekt. Problemen met deze componenten worden inmiddels optimaal opgepakt en opgelost en er worden belangrijke stappen gezet om pro-actief te zoeken naar mogelijkheden om problemen te voorkomen. Kortom: we hebben de afgelopen periode veel mooie resultaten laten zien. Niet alleen aan onszelf maar ook aan de rest van de bank. Maar we kunnen nog steeds niet op onze lauweren rusten: we hebben nog steeds een aantal dingen te doen. Zo moeten we onze administratieve processen nog beter inrichten. Daarnaast

Domein	België	Nederland	Luxemburg
Central Systems	M. Chalmagne *	A.W.G.M. Bles	R. Spies
Distributed Systems	J.L. Walnier *	A.W.G.M. Bles	I. Jamar
Distributed Services	C. De Visscher	G. van Giessel *	I. Jamar
Middleware	H. Marien *	L. Tijmes	I. Jamar
Workplace	C. De Visscher	J. van der Kamp *	I. Jamar
Operations	A. Goffi *	P. van der Salm	S. Verboomen
Telecommunication	L. Vandamme *	W. Lagendijk	A. Ottavino
Security	J.M. Claeys	O. Olofsen	A. Braun *

*) Global Technology Manager (de eerstverantwoordelijke voor dit domein)

hebben we nog een aantal infrastructuurele projecten te gaan, zoals het nieuwe VPN, of het nieuwe WAN of de consolidatie van onze servers. Daar kunnen we gigantische besparingen mee behalen. Verder moet er nog meer kennisoverdracht plaatsvinden van externen naar internen: op cruciale plekken moeten onze eigen mensen zitten.

Wat zijn ze nou weer van plan?

‘Het gaat zo goed, gaan we nu weer veranderen?’ ‘We zijn nog niet eens klaar met de vorige verandering.’ ‘Wat zijn ze nou weer van plan?’ ‘We zijn een schip dat steeds van koers verandert.’ Dat soort geluiden hoor ik allemaal. Mijn antwoord is: de omgeving waarin wij opereren verandert. De business lines waarvoor wij werken gaan internationaal werken, ze gaan ‘global’ opereren en gaan zich dus ook op een global manier organiseren. En ze eisen van ISE dat wij ons ook op die manier gaan organiseren. Daarnaast is belangrijk dat wij, door global te gaan werken, synergie kunnen behalen. Synergie in de zin dat we iets nog maar één keer hoeven op te lossen in plaats van drie keer. Dat we gebruik kunnen maken van elkaars expertise en oplossingen. En dat we gezamenlijk problemen aan kunnen pakken. Een project rond de opvolger van NT pakken we bijvoorbeeld gezamenlijk aan. Wat kosten betreft kom je dan veel beter uit dan wanneer je drie keer hetzelfde doet.

Global ISE-organisatie

Er is inmiddels een global ISE-organisatie opgezet. Daarin onderscheiden we de volgende onderdelen:

- Application Management (in onze termen: Development). Dit onderdeel is ingedeeld naar business lines: een team werkt voor MEC, een ander team voor Private enzovoort. Deze teams worden aangestuurd door een Global Information Manager (GIM). Daarnaast zijn er altijd lokale vertegenwoordigers.
- Infrastructure (in onze termen: OS). Dit onderdeel is ingedeeld naar technische domeinen. Elk domein wordt aangestuurd door een Global Technology Manager (GTM). Daarnaast zijn

er in elk land lokale vertegenwoordigers: Local Technology Managers.

- Twee ondersteunende stafafdelingen: het Program Management Office (PMO) en het Budget & Report Office (BRO). In onze termen: het Project Office en Control & Support. Bij de Global Technology Managers is de verhouding België-Nederland geen afspiegeling van de getalsmatige verhouding tussen de aantallen medewerkers in de verschillende landen: 5 tegen 2 (zie kader bovenaan deze pagina – red.). De kunst zal zijn om juist die dingen in te brengen waar wij goed in zijn. Wij zijn goed in het organiseren van het projectproces. Wij zijn goed in het beheren van systemen met procesbeheerteams. We hebben een groot aantal standaards en richtlijnen die we twee jaar geleden zelf niet hadden, en ook procedureel hebben we de nodige stappen gezet. Naarmate de organisatie groter en complexer wordt, worden juist dit soort zaken belangrijker.



De organisatie zal veranderen

We zullen ons aan moeten passen. Ik praat niet over het verbeteren of aanscherpen van de organisatie, maar over het aanpassen van de manier waarop we georganiseerd zijn. Van belang is dat we onze succesfactoren bewaren. Dat we het goede koesteren. We gaan niet helemaal opnieuw beginnen: de processen en procedures die we hebben houden we intact. Onze manier van opereren, met de kwaliteit en de productiviteit, moeten we vasthouden. De Service Managers, belangrijk voor onze dienstverlening, blijven het aanspreekpunt voor de business lines. De organisatie zal veranderen, maar dat doen we pas na een gedegen voorbereiding. We hebben te maken met een OR die heel

kritisch meekijkt – en terecht. We kunnen pas zeggen hoe we het aan gaan pakken als er helderheid is over de taakverdeling binnen de domeinen. Daar zijn we nu mee bezig. Dit is de eerste fase; de organisatie blijft verder zoals die is, alleen zullen sommigen van ons een andere rol erbij krijgen, met name in het klantteam Infrastructuur en het MT OS.

Het komende jaar zal het leeuwendeel van onze mensen zich blijven richten op de lokale gang van zaken. Zorgen dat de systemen in de lucht blijven, zorgen dat de lokale projecten tot een goed einde komen, zorgen dat de pc op tijd geplaatst wordt. De lokale klant moet immers nog steeds bediend worden.

Niet mopperen bij de koffieautomaat

We zijn nog steeds aan het veranderen en die veranderingen zullen niet stoppen. Maar de resultaten die we de afgelopen anderhalf jaar hebben behaald moeten we bewaren. De goede dingen die we hebben zullen we koesteren, we gaan ervoor zorgen dat we daar nog meer profijt van kunnen hebben. Alleen vereist de global organisatie wel nieuwe aanpassingen. Daar kun je vragen over stellen. Betekent dat dan dat we ons aan moeten passen aan België? Nee, we maken een global organisatie; die organisatie is veel te groot en te complex om volgens één van de bestaande modellen te besturen. Er zullen in alle betrokken landen aanpassingen aan de organisatie gedaan moeten worden. Gaat het werk naar Brussel verdwijnen? Nee, daar hebben ze genoeg werk en ook het probleem dat het moeilijk is om goede medewerkers te vinden. Maar we zullen wel de business lines moeten volgen, we kunnen niet anders dan meebewegen. Ook zullen we streven naar synergie-effecten, waarbij gelijksoortige oplossingen bij voorkeur maar op één locatie worden uitgerold. Gaat het rekencentrum naar Brussel? Waar we naar kijken is of we elkaar uitwijk kunnen verlenen voor het mainframe of voor printactiviteiten. Wij hebben een uitwijkcentrum in Utrecht, maar het zou veel goedkoper zijn als we gebruik kunnen maken van faciliteiten in Brussel, en andersom. Onze organisatie wordt steeds groter, met steeds meer mensen. Daarin is het lastiger om je eigen mening naar voren te krijgen. Het is daarom belangrijk dat we goed blijven communiceren – helder communiceren volgens de processen die daarvoor zijn. Ga niet bij de koffieautomaat staan mopperen, maar zorg dat het opgepakt wordt.

Gertjan van der Leer

Automatiseringscommissie

25 september 2002

A&P. De continuïteit van de leverancier van S2 baarde zorgen. Inmiddels is dit probleem opgelost; de kennis over dit systeem is overgenomen.

Private. De GEMP-portal is in aanbouw. Er zijn enige zorgen over het tijdig beschikbaar komen van de benodigde infrastructuur. Dit zal worden onderzocht.

Intertrust: onderzoek naar invloed op kosten loopt nog. KBW is nagenoeg voltooid; de systemen moeten ontmanteld worden.

Information Banking. Geneva, bedoeld om de Fund-administratie op één plek te kunnen voeren, is conform planning geïnstalleerd voor testdoeleinden.

GCM. Er wordt hard gewerkt om Fidessa, Geops en Enigma op 25 oktober in productie te nemen.

Investment Bank. Binnen de Merchant Bank is besloten om Propriaty Trading naar Brussel over te brengen. De gevolgen hiervan worden nog in kaart gebracht.

6 november 2002

In de afgelopen periode is met succes een aantal grote implementaties voltooid: RITS, MEGA, GEOPS en Enigma. Namens het bestuur complementeert de voorzitter (Jan van Rutte) alle betrokkenen met het behaalde resultaat.

Statusrapportage

A&P. OLB vraagt momenteel extra aandacht. ISE heeft een voorstel gedaan, dat samen met A&P wordt uitgewerkt. De materie heeft zowel bij A&P als ISE hoge prioriteit. Combo: FCO kan nog geen tijdslijnen afgeven voor haar bijdrage aan dit project. In een volgende vergadering wordt hier op teruggekomen.

IPS. Macrofiche en koppeling GA-SPRINT verkeren in vooronderzoeksfase. Deze onderwerpen komen volgende keer op de agenda.

MEC. Het vooronderzoek E-enabling is beëindigd; het onderzoek leerde dat de kosten te hoog waren.

Credits. Project Basel II/Rating-tools is afhankelijk van de WebSphere-infrastructuur die in het tweede kwartaal 2003 beschikbaar komt.

SSC. Ook het OLE-project is afhankelijk van basisfunctionaliteit van WebSphere voor de security. Dit is complexe materie, waarbij men deels afhankelijk is van de infrastructuur en deels van de oplevering van het MAD-project van IPS. Begin maart moet e.e.a. klaar zijn.

Information Bank. Het project Order-

routing is stilgelegd vanwege gebrek aan gebruikerscapaciteit; dit vormt geen bottleneck voor andere projecten. In een volgende vergadering zal worden gesproken over de toekomst van FB Effect in combinatie met mogelijke centralisatie van backoffice-activiteiten.

Financial Markets. De stuurgroep heeft goedkeuring verleend aan fase 3 van het project Diogène/Ulysse.

FCO. Informatie aan het CBS omtrent internationale betalingen wordt niet meer geleverd na de invoering van DRA. FCO onderzoekt momenteel hoe en welke informatie geleverd moet worden. Elk jaar blijkt dat de belastingdienst vrij laat wijzigingen aanvraagt voor de rensignering.

Facility Management. Besloten wordt dat Facility Management eigenaar wordt van het SAP (purchase) project.

HRM. In de volgende vergadering zal een toelichting worden gegeven op het Employee Self Service-project.

Transferpricing

Een notitie van de stuurgroep Transferpricing geeft aan dat voor redelijk lage kosten een goed niveau van inzicht verkregen kan worden voor met name IPS. IPS geeft aan dat ze de aanpassingen pas in de release van juli zal opnemen. Hierover zal nog overleg worden gevoerd.

Clïënt- en transactiemonitoring

Er werd een presentatie gegeven over het onderwerp clïënt- en transactiemonitoring. Dit heeft een brede scope, waaronder fraudebestrijding, terroris-

mebestrijding, wet MOT, aanbevelingen "Bazel" en sanctiewet. Het geheel vormt een volledige set aan controles die gefaseerd kunnen worden ingevoerd. De kosten van de te nemen maatregelen zullen nog worden begroot. Een eventueel pakket voor clïënt- en transactiemonitoring zal voor de hele Fortis Bank-groep gaan gelden. Het project heeft een enorme impact op de banken in Nederland. Die zijn van mening dat het werk te veel bij hen wordt neergelegd. In NVB-verband zal dit verder besproken worden.

Shared International Payment Centre

Er werd een toelichting gegeven op de status van het project Shared International Payment Centre (SIPC). Dit is een zeer omvangrijk global-project dat uiteindelijk een pakket genaamd MTS zal implementeren binnen Fortis Bank. De totale kosten worden geraamd op € 17,6 miljoen. Eind volgend jaar start de uitrol in België en een jaar later in Nederland.

Budget ISE: aanzienlijk lagere kosten in 2003

Over een aantal projecten bestaat nog onzekerheid over het al dan niet uitvoeren in 2003. De betreffende business lines zullen hierover op korte termijn uitsluitsel geven. Het algemene beeld is dat de kosten door interne ISE-besparingen volgend jaar aanzienlijk lager zullen uitkomen dan dit jaar. Daarbij worden over het geheel niet minder projecturen geleverd aan de business lines .

Kees Heijnen

Volgende AC: 18 december 2002



De projectleiding: Kees Sturru, Hans Vlessert, Leo van de Nes en Marco Vianen. Het project waaraan zij en veel andere collega's bijna twee jaar hebben gewerkt heette BVC: Bouw Virtueel Contactcenter. Maar nu de bouw achter de rug is, moest er een nieuwe naam komen. Die luidt VMCC: Virtueel Multimediaal Contact Center.

In de praktijk blijkt gelukkig een grote bereidheid te zijn om dat te doen. Dat scheelt een minuut per gesprek: gemiddeld 3 in plaats van 4 minuten.”

Ook de afhandeltijd - dat is de tijd die een agent nodig heeft nadat de klant heeft opgehangen - is minder geworden. De nettowinst is dat agenten zo'n twee calls per uur meer kunnen behandelen dan vroeger. Dat betekent niet dat er minder agenten nodig zijn. Het tegendeel is het geval, want de hoeveelheid gesprekken neemt nog steeds toe.

Hans: “Ten opzichte van vorig jaar is het aantal gesprekken met 16% toegenomen. Ondanks het internettijdperk neemt het telefoonverkeer dus wel degelijk toe. De helft van de relaties die naar een kantoor bellen, wordt tegenwoordig geholpen door het contact center. Dat is mede daardoor een kostenaantrekkelijk distributiekanaal geworden voor de bank. Onze relaties blijken het ook een aantrekkelijk distributiekanaal te vinden, zoals een recent onderzoek heeft aangetoond.”

Meer dan 150 interfaces

Hoe zit zo'n virtueel contact center technisch in elkaar? Wie het schema bij dit artikel ziet, begrijpt dat hier een heel verhaal achter zit.

Leo van de Nes: “We hebben gebruik gemaakt van bestaande technieken. Daaraan hebben we een klein deel toegevoegd om nieuwe functionaliteiten te realiseren. Het hart van het gebeuren is de Intelligent Contact Manager (ICM). Die bepaalt wat er gebeurt en hoe het gebeurt. Om de ICM heen hebben we de andere systemen neergezet. In totaal hebben we daarvoor meer dan 150 interfaces moeten maken. Veel van die verbindingen worden ook gemonitord met behulp van Tivoli”.

De calls komen binnen op voice response units; deze verzorgen de eerste opvang. Veel klanten kunnen volledig door de computer worden geholpen, bijvoorbeeld als ze hun saldo opvragen, of als ze geld willen overboeken van hun betaalrekening naar hun spaarrekening. Klanten die iets anders willen, worden doorverbonden met een agent van het contact center. Het geheel valt onder de noemer ICM (Intelligent Contact Manager). De ICM regelt de routing van de binnenkomende calls. Dit kunnen telefoongesprekken zijn, maar bijvoorbeeld ook e-mailberichten. De ICM bepaalt welke klant door welke agent wordt geholpen.

Beheerproces inregelen

Vlak voor de zomervakantie is het systeem in gebruik genomen. In het begin zijn er wat storingen geweest, maar technisch gezien draait het nu allemaal goed. Een punt van aandacht is het inregelen van het beheerproces. Dat heeft binnen de OS-organisatie veel moeite en vooral tijd gekost. Daarbij speelt een rol dat het voor de mensen die ermee te maken hebben, bijna onmogelijk is om het systeem helemaal te doorgronden.

Hans Vlessert: “Vanaf het moment waarop dit systeem in productie is genomen, werkte het meteen. Wat dat betreft ken ik maar weinig projecten van deze omvang die zo weinig problemen hebben gegeven. Maar nu komen de zwakke plekken boven. Van de mensen die het systeem moeten beheren wordt het uiterste gevraagd.

Wat we daarvan hebben geleerd is dat je hen moet vertellen hoe de infrastructuur in elkaar zit en wat belangrijk is voor het contact center. Daarom hebben we sessies georganiseerd waarin mensen van de Brug en van de Service

Desk bij ons langskwamen. We hebben ze ook laten meeluisteren met een agent, waardoor het tot leven komt. Dit soort complexe dingen kun je niet met behulp van een plaatje uitleggen, dat moet je op locatie doen.”

Meer tijd voor de klant

Hans Vlessert: “We hebben een grote investering gedaan met dit contact center, maar nu kunnen we relatief goedkoop extra functionaliteit bieden aan de klanten. De agenten van het contact center waren meteen enthousiast, op eentje na die vond dat het werk dommer was geworden. De anderen vinden het werk echter prettiger geworden: ze hebben nu meer tijd voor de klant. Met name op de effectendesk is men erg te spreken over de snellere afhandeling van transacties: ze kunnen nu een hogere productie halen, terwijl de kwaliteit gelijk blijft.”

Binnen een uurtje in productie

Marco Vianen: “Het is een lang project geweest, van de selectiefase begin 2001 tot de oplevering half 2002. Tot oktober vorig jaar zijn we bezig geweest met de specificatiefase. Maar die tijd hebben we terugverdiend doordat we vrijwel alle door de bank gewenste functionaliteit hebben weten te realiseren. We hebben iets neergezet waarmee Fortis Bank een voorsprong heeft op de call centers van andere banken.”

Kees Sturru: “We hadden het met dit project niet gered als we geen team waren geweest. We zaten met z'n allen om de tafel, zowel ISE als de business. Uit ISE hebben zo'n 60 mensen meegewerkt, en er waren zes externe leveranciers bij betrokken. Dat het nu allemaal blijkt te werken, is te danken aan dit team. Er is keihard gewerkt, maar er kon altijd een lach af. Waar ik het meest trots op ben is dat we het nieuwe contact center in gebruik konden nemen naast het bestaande contact center, zonder dat dat problemen gaf. Daardoor konden we van tevoren testen of alles in productie goed zou gaan.”

Marco: “Ik vond het alleen een vreemde ervaring dat iets waaraan we twee jaar hebben gewerkt, binnen een uurtje in productie kwam!”

Nico Spilt



Datacomruimtes vormen het hart van de dienstverlening op technisch gebied

De achterkamertjes van ISE

Je zou ze de achterkamertjes van ISE kunnen noemen: de datacomruimtes op de verschillende hoofdlocaties van de bank. Slechts weinig mensen weten wat er precies in die kamertjes gebeurt – en zo hoort het ook. Maar in dit blad kan er toch wel iets over worden verteld. Dat gebeurt door Hans van Ewijk, locatie-teamleider Amsterdam Grachten, met als bijzonder aandachtsgebied de datacomruimtes. Ook wel BIR: bedrijfsinfrastructuurruimte.

Een BIR staat vol met apparatuur. Voornamelijk de servers die op de betreffende locatie van de bank worden gebruikt. Vaak bevindt zich hierin ook de telefooncentrale. Hans: “Een datacomruimte moet aan bepaalde voorwaarden voldoen. Denk aan zaken zoals de koeling en de spanningsvoorziening. En als de apparatuur er eenmaal staat, is het van belang dat deze ook blijft draaien. Daarom zijn procedures opgesteld, die we onlangs nog eens hebben aangescherpt.”

“Die procedures vallen uiteen in drie delen. Ten eerste de toegangscontrole: wie mogen er in en op welke tijd. Dat laatste is van belang als zich ‘s avonds of in het weekend problemen voordoen, of als er werkzaamheden moeten gebeuren. Ook kan er sprake zijn van externe partijen die toegang moeten hebben, bijvoorbeeld KPN.”

“De tweede procedure betreft het aanvragen en plaatsen van nieuwe servers. Hierbij is vooral de communicatie tussen projectmedewerkers en locatieteammedewerkers belangrijk. Wij zijn er niet op gebrand om als een project loopt pas op het laatste moment te horen dat er ergens een server moet worden opgehangen. Daar moet op tijd over worden nagedacht. Bijvoorbeeld dat een server die backup is van een andere server, niet aan dezelfde span-

ningsgroep komt te hangen. Bij deze procedure haken we aan op de bestaande change-managementprocedures. Elke wijziging moet dus via een change gemeld worden. Vanuit de change-managementtool wordt JUNO bijgewerkt, dat is de technische serverdatabase, en Cavia, in verband met de doorbelasting en TPM (third party maintenance contracten).”

“De derde procedure heeft te maken met gedragsregels. Dat zijn dezelfde soort regels die op normale werkplekken gelden, maar dan nog wat strenger. Veelal normale zaken die iedereen zelf kan bedenken, maar die we toch op een rijtje hebben gezet.” (Zie kader - red.)

“De basisprocedures hebben we nu op een rij. Die zijn we per locatie verder

aan het uitwerken, omdat de situatie overall anders is. Zo zijn er verschillende soort brandblusvoorzieningen aanwezig. In sommige ruimtes zijn dat blusgasinstallaties. Die mogen afhankelijk van het type blusgas niet meer nieuw worden aangelegd, maar ze mogen in sommige gevallen wel worden uitgebreid. Aan dat soort installaties zijn bepaalde risico's verbonden, die je moet kennen als je zo'n ruimte binnengaat.”

“De datacomruimtes vormen het hart van onze dienstverlening op technisch gebied. Als een werkplek uitvalt, dan schuiven de mensen wel op naar een andere werkplek. Maar als een server onderuit gaat, waardoor hele afdelingen hun werk niet meer kunnen doen, dan moet je stevig in je schoenen staan en weten waar je het over hebt als je bij het locatieteam de telefoon aanneemt. Dit nog los van al het werk dat dan door ISE-medewerkers in Woerden onder hoge druk gedaan moet worden.”

Nico Spilt

1. Het is verboden om eten en drinken mee in de ruimte te nemen.
2. Het gebruik van een telefoon (gsm) in de ruimte is verboden.
3. Het is niet toegestaan de ruimte als (tijdelijke) opslagruimte te gebruiken. Dit kan zeer gevaarlijk zijn in geval van brand.
4. Iedereen die de ruimte betreedt dient deze schoon en zonder afval (verpakkingsmateriaal) achter te laten.
5. Indien afval of verpakkingsmateriaal wordt aangetroffen, dient dit te worden gemeld bij de beveiligingsdienst
6. Het is niet toegestaan ongevroegd veranderingen aan te brengen aan apparatuur van anderen.

E-Centre wordt WebSphere Competence Centre

Het E-Centre heet tegenwoordig WebSphere Competence Centre. En behalve in Amsterdam zijn er nu ook teams in Rotterdam en Woerden. Daniel Crawley vertelt over de achtergronden van deze wijzigingen.

Daniel Crawley: “Het E-Centre is opgezet met de bedoeling dat daar alle internet- en intranetontwikkelingen zouden plaatsvinden. Een jaar geleden hebben wij op i-net en in Expertise al aangekondigd dat wij een vestiging in Rotterdam en Woerden zouden opzetten. Daar zijn we nu mee bezig.”

“Ook hebben we besloten om de naam van het E-Centre te veranderen. Sinds 1 december heten we WebSphere Competence Centre. Deze naam geeft precies aan wat wij doen, en is ook beter herkenbaar in een cross border-context. Een competence centre is van tijdelijke aard, het is een projectorganisatie. Uiteindelijk zullen de mensen terugstromen naar de developmentafdelingen. Over een paar jaar moeten immers alle developmentteams kennis hebben van zowel Cobol, vanwege de mainframes, als van WebSphere.”

Competence Centres in Woerden en Rotterdam

“Begin dit jaar zijn we begonnen met 23 mensen in Amsterdam. Onze grootste afnemer zit echter in Woerden: dat is het klantteam IPS. Daar hebben we belangrijke projecten voor gedaan en daar zullen we in 2003 opnieuw veel werk voor doen. Daarom hebben we in Woerden ook een Competence Centre opgezet. Dat staat onder leiding van Jannie Zeeman, vanuit het Developmentteam IPS.”

“Uit Amsterdam hebben we 9 mensen overgeplaatst naar Woerden. Dat is voor hen een ingrijpende verandering in werkomgeving en vaak ook reistijd. Veel mensen hebben dat niet leuk gevonden, maar het moest gebeuren. De samenwerking tussen het developmentteam IPS en het Competence Centre gaat de komende jaren steeds nauwer worden. We gaan veel meer back end-systemen ontsluiten met Web-

Sphere. Dat betekent dat je elkaar moet kunnen vinden, dat je naar iemand toe moet kunnen lopen als je een probleem hebt. Een bijkomend voordeel is dat OS dicht in de buurt is.”

“Ook in Rotterdam hebben we een Competence Centre opgezet, onder leiding van Stanley van Kleef. Dat is eveneens gebeurd op basis van de projecten die daar uitgevoerd moeten worden. In Rotterdam worden de klantteams MEC, SSC, FCO en PAY bediend. In Amsterdam werkten twee mensen met standplaats Rotterdam, dus die hebben we terug laten gaan naar Rotterdam. Zij zijn aangevuld met twee ervaren externen en met enkele trainees.”

Generieke werkzaamheden

“De mensen van het Competence Centre die Amsterdam zijn gebleven, staan onder mijn leiding. Wij werken voor de klantteams Investment Bank, Financial Markets, Information Bank, Private Bank & Trust. Vanuit Amsterdam voeren we ook werkzaamheden uit voor de staven van Fortis Bank. Generieke werkzaamheden, nodig voor het opzetten van een onderlinge infrastructuur en een development-omgeving, worden verdeeld over de drie teams, afhankelijk van de projecten en afhankelijk van waar de kennis en kunde zich bevindt. Zo worden portalwerkzaamheden in Amsterdam gedaan, content management gebeurt in Woerden, en security in Rotterdam.”

Er is op elke locatie minstens één architect, die zorgt voor de gelijkmatige uitrol van standards en guidelines, voor de bewaking van de WebSphere-architectuur en voor de coördinatie van de generieke werkzaamheden.”

“We werken heel goed samen met OS. Daar heeft men ongelofelijk veel werk

gezet om de infrastructuur klaar te krijgen. Ook in 2003 zal die samenwerking heel nauw zijn.”

Cross border-samenwerking

“Ook op cross border-gebied zijn we goed op gang. We werken nauw samen met België en Luxemburg aan het project GeMP (Global E-commerce MeesPierson), in opdracht van het klantteam Private Bank & Trust. Dat is het eerste echte cross border-project, waar de drie ISE-organisaties samenwerken aan de bouw van een product.”

“We wisselen ook ervaring en kennis uit. Zo hebben we in Nederland onder andere veel kennis op het gebied van portals en content management, terwijl in België veel ervaring is opgedaan met WebSphere Business Component Composer, een tool dat wij waarschijnlijk volgend jaar ook gaan inzetten. Er staan veel interessante en uitdagende projecten op het programma. Sommige daarvan zijn lokaal, terwijl andere projecten internationaal zullen zijn. 2003 gaat een heel druk jaar worden.”

Nico Spilt

Aandachtsgebieden Desktop & Support Services

Om de grote verscheidenheid aan onderwerpen binnen, en afstemmingen met, Desktop & Support Services te stroomlijnen is er een onderverdeling gemaakt naar een aantal aandachtsgebieden. Elk lid van het MT D&SS heeft daarin enkele gebieden toegewezen gekregen waarvoor hij fungeert als aanspreekpunt voor de rest van de ISE-organisatie. Kijk voor meer informatie op i-net ISE, onder het menu Organisatie, Operational Services, Desktop & Support Services.

Het gemak van DOCWEB

Trek op kantoor eens een paar kasten open. Wat voor nuttigs tref je daarin aan, behalve dat ene vergeten broodtrommeltje? Je ziet rijen met ordners, stapels stoffige handboeken en hangmappen vol vergeelde papieren. Informatie en documentatie die ooit ergens goed voor was – maar als je echt iets wil weten ben je uren aan het zoeken.

Dat kan anders. Dat kan met computers. Ook dat is nog lastig genoeg om te organiseren, maar we zijn op de goede weg. Een voorbeeld hiervan is het documentatieweb van ISE, kortweg DOCWEB. Een handig hulpmiddel, dat iedereen vanaf zijn werkplek kan raadplegen. Steeds meer documentatie en informatie over de systemen, afdelingen en processen van ISE vindt in DOCWEB een plaatsje.

De beheerder van dat systeem is Peter van Loon. In 1999 stond hij met enkele anderen aan de wieg van het documentatieweb. Peter: “We waren de omgevingen van MP en IAFN aan het integreren. We hadden heel veel informatie en we vroegen ons af wat we daarmee moesten doen. We besloten om daar een website voor te bouwen. Die moest een naam hebben; daarvoor kozen we TABOO, afgeleid uit de woorden tactische beheersorganisatie OS.”

“Op 1 november hebben we die naam laten vallen. We spreken nu over DOCWEB. Niet alleen de naam is gewijzigd. We hebben ook snellere machines gekregen, er is een acceptatieomgeving opgetuigd, en het beheer is beter en eenduidiger ingericht.”

“Op DOCWEB staat alles wat te maken heeft met de operationele systemen. Dat kunnen procesbeschrijvingen zijn, beschrijvingen van systemen en beschrijvingen van applicaties die door de bank of door onszelf worden gebruikt. Maar ook afdelingsinformatie,

platforminformatie – kortom alles wat te maken heeft met operationele zaken.”

“Het voordeel van DOCWEB is dat alle informatie centraal beschikbaar is en dat altijd je altijd de laatste versie bij de hand hebt. Je hoeft niet bij iedereen handboeken in de kast te zetten, waarbij een probleem is om die handboeken up-to-date te houden. Degene die de informatie opstelt – de contentmanager zoals we dat zo mooi noemen – is verantwoordelijk voor de inhoud, en de rest kan vinden waar het staat. Dat is het gemak van het web: alles is 24 uur per dag beschikbaar.”

“Iedereen bij ISE heeft leesrechten. Daarnaast zijn er personen die autorisatie hebben om documenten te plaatsen. Andere afdelingen leveren documentatie aan via ons loket. Onze taak is het ontsluiten van gegevens en zondig het converteren daarvan naar HTML. Daar hebben we ook diverse templates voor ontwikkeld.”

“Het grootste deel van de documentatie bestaat uit Word-, Excel- of Powerpoint-bestanden en voor een deel PDF. Helaas hebben we nog geen goede zoekmachine die de inhoud van documenten kan doorzoeken. We werken met logische indexen: op alfabet, klantteam, processen, afdelingen of platformen.”

“Alle documenten zijn geregistreerd in een database. Daarin kun je terugvinden wanneer het document is aangemaakt, wie het heeft geschreven, wie de contactpersoon is. Die database biedt ook extra functionaliteiten. Als je bijvoorbeeld een dienst wijzigt, kun je meteen zien welke documenten je zou moeten aanpassen. Ook bewaren we van alle documenten de vorige versies.”

“Hoewel we al een jaar of drie bezig zijn, weet nog niet ieder-

een dat deze site er is. Daarom publiceren we nu elke week via i-net een overzicht van zaken die op DOCWEB zijn geplaatst of gewijzigd. Een ander probleem is dat er veel documentatie op andere plaatsen staat. Er zijn op i-net nogal wat subwebs met informatie van afdelingen. Informatie mag best ontsloten worden via verschillende sites, als die informatie maar op één plaats is vastgelegd. Daarover zijn we nu in overleg met de verschillende afdelingen.”

“Vooraf OS is gebruiker en leverancier van documentatie, maar dat gaan we breder trekken door met Development en SAM om tafel te zitten. Zij maken immers ook gebruik van het web en leveren input daarvoor. We hebben de opdracht gekregen om de toegankelijkheid vanuit België te verbeteren. Dat zou kunnen door de site ook voor ISE-medewerkers uit België dezelfde rechten te geven als de Nederlandse, of door een nieuwe cross-border site te maken. Hoe dat gaat lopen is afhankelijk van de werkgroepen die nu bezig zijn.”

Nico Spilt

Meer weten over het documentatieweb? Kom er eens kijken! DOCWEB is op het i-net van ISE te benaderen via het menu Procedures, of rechtstreeks via <http://docweb.nl.fortis.bank/>



Veilig werken achter het beeldscherm

Over “muisarmen” werden vroeger weleens grapjes gemaakt. Tegenwoordig is duidelijk dat het hier om een serieus probleem gaat. De medische term voor muisarm is RSI: Repetitive Strain Injury, oftewel letsel opgelopen door handelingen met een repetitief karakter. Bijvoorbeeld door langdurig, eentonig werk achter een beeldscherm.

RSI is zowel een maatschappelijk als een persoonlijk probleem. Het is een maatschappelijk probleem: in de automatiseringswereld is bijvoorbeeld 13% van de arbeidsongeschiktheid te wijten aan RSI-klachten. En het is een persoonlijk probleem: RSI kan tot blijvende, onomkeerbare invaliditeit leiden. Er zijn mensen die niet meer kunnen werken, die hun kinderen niet kunnen optillen of nooit meer kunnen autorijden.

RSI moet je dus niet krijgen. In de eerste plaats ben je daar zelf verantwoordelijk voor, maar de werkgever heeft daar natuurlijk ook een rol in. De werkgevers in het bankbedrijf hebben onlangs met de vakbonden afspraken gemaakt, die zijn vastgelegd in een convenant.

Een van die afspraken is dat de banken maatregelen nemen om beeldschermwerk zo veilig mogelijk te maken. In het kader hiervan heeft Fortis Bank pausesoftware aangeschaft. Deze software wordt beschikbaar gesteld op alle plaatsen waar met pc's wordt gewerkt. Door het hele bedrijf zijn de afgelopen tijd presentaties gegeven over de betekenis van deze software.

Pausesoftware is een hulpmiddel, geen doel. Het is een hulpmiddel dat je kunt gebruiken om jezelf bewust te maken van waar je mee bezig bent. Veel mensen nemen uit zichzelf geen pauzes. Ze blijven doorwerken tot die spoedklus klaar is, en als het niet lukt gaan ze gestrest naar huis en werken ze de volgende dag nog gestresster verder. De basis voor RSI-klachten is dan gelegd.

Natuurlijk is het niet erg om hard te werken, als je maar zorgt voor een goede balans tussen inspanning en ontspanning. Een advies is: niet langer dan 5 uur per dag achter een beeldscherm werken. Een ander advies is: na twee uur beeldschermwerk 10 minuten wat anders gaan doen. Dat kan een korte pauze zijn, of een klusje waar je je pc niet voor nodig hebt. Als dat beter uitkomt kun je ook elk uur 5 minuten pauzeren.

De pausesoftware (bij Fortis is dat het programma Workspace) registreert het computergebruik, en geeft zonnodig adviezen. Dat gebeurt op basis van limieten die je kunt instellen in een per-

soonlijk profiel. Als je het goed doet, zul je nauwelijks merken dat de software actief is.

RSI is een sluipmoordenaar, het kan lang duren voordat je in de gaten hebt dat het mis met je gaat. Pausesoftware is een van de hulpmiddelen om dit te voorkomen.

En kijk ook eens op de site van de Arbodienst, waar informatie staat over bijvoorbeeld werkhouding en het inrichten van werkplekken. Via de Arbodienst kun je ook persoonlijke adviezen krijgen.

Nico Spilt



De pausesoftware wordt niet vanzelf actief. Dat gebeurt alleen op verzoek van de medewerker zelf. Als het goed is, word je hierover geïnformeerd door een van de coördinatoren van het project. Gebeurt dat niet, neem dan contact op met je leidinggevende.

Kerstpuzzel

Kerstpuzzel

OS-collega's geven **kleur** aan "Het Kevertje"

Op zaterdagochtend 2 november meldden vijf OS-medewerkers zich bij kinderdagverblijf Het Kevertje in Utrecht om daar de muren een nieuw fris kleurtje te geven. De emmers latex, de rollers en de kwasten stonden reeds klaar voor gebruik.

Onze collega's werden hartelijk verwelkomd door Saskia van Dam van Het Kevertje, die zelf ook flink de handen uit de mouwen heeft gestoken. Het weer werkte prima mee, dus ook de buitenboel kon geschilderd worden. Het resultaat was geweldig. Om het helemaal af te maken kreeg Saskia drie lijsten aangeboden met daarin posters van Nijntje.

Erik, René, Tim, Ivo en Robert: namens Het Kevertje hartelijk dank voor jullie inzet!

Kinderdagverblijf Het Kevertje is een adoptieplan van het Stimulans Comité Midden-Nederland. De Stimulans Comité's (Stico's) stimuleren en mobiliseren de maatschappelijke betrokken-

heid van Fortis-medewerkers in de verschillende regio's. Wil je weten welke projecten Stico Midden-Nederland nog meer doet en heb je belangstelling om

mee te doen, neem dan contact op met Inge Postma, toestel 86503 of Inge Schopman, toestel 76644.



RITS-project feestelijk afgesloten

Op vrijdagmiddag 15 november verzamelde een vijftigtal medewerkers, uit alle geledingen van de RITS-projectorganisatie, zich in Oud-Zuilen. Dit plaatsje is iets gelegen buiten Utrecht. IPS had gemeend het RITS-project enigszins feestelijk af

te sluiten, waarvoor dit gezelschap was uitgenodigd op het culinair partyschip 'De Tijd'.

Zodra de trossen los waren voer het gezelschap over de Vecht via Maarssen, Breukelen en Nieu-

wersluis richting Loenen, om vervolgens weer terug te keren naar Oud-Zuilen, waar omstreeks 19.00 uur weer werd afgemeerd. Tijdens de tocht kon men zich aangenaam bezig houden met het gebruiken van een buffet en het drinken van een glaasje.

Natuurlijk werden ook sterke verhalen gehoord over de in de afgelopen periode uitgevoerde conversies. Die verhalen werden echter door Johan Vermeulen allemaal weer tot juiste proporties teruggebracht tijdens zijn dankwoord aan allen die zich voor de conversies hadden ingespannen. Uiteraard werd ook hierbij wel kenbaar gemaakt, dat men met een gezamenlijke inspanning een groot project met betekenis voor de bank had afgerond.

Alle aanwezigen konden naast al het culinair genoegen tevens genieten van een niet-aflaten-zon op deze feestelijke afsluiting. Ook was te horen dat vele projectmedewerkers al weer elders hun bijdrage geven, maar nu buiten RITS. De RITS is echt gesloten!

Henk Kutterink



Migratieprojecten afgerond

“De migratieprojecten zijn boven verwachting verlopen,” aldus Kees Heijnen, migratieprojectleider van ISE. “Ook financieel gezien is er sprake van een succes. Onze opdracht was om binnen vier jaar 45 miljoen euro aan IT-kosten te besparen. Dit hebben we ruimschoots gehaald. Dit dankzij de medewerking van velen en de uitstekende samenwerking van IT en business. Ik wil graag mijn erkentelijkheid uitspreken aan iedereen die heeft meegewerkt aan deze projecten en de daarvoor verrichte inspanningen”

Zowel de migratieprojecten RITS als MEGA zijn inmiddels afgerond, op enkele nazorgactiviteiten na. Verder komt hieronder een wat minder opvallend migratieproject aan de orde: de ontkoppeling van de Diba-systemen van TOT. Elders in dit nummer besteden we aandacht aan de virtuele samenvoeging van de twee Contact Centers van Fortis Bank.

De rits is gesloten...

In het weekend van 19 op 20 oktober zijn de laatste kantoren omgezet van het TOT-platform naar SPRINT. En weer waren tientallen medewerkers van de bank en ISE een groot deel van het weekend in de weer, om ook van deze conversie een geslaagde operatie te maken.

De doorlooptijden van deze laatste conversie waren dit keer langer dan in het draaiboek stond vermeld, maar aan het begin van de zaterdagavond konden de meeste medewerkers gewoon aan hun weekend beginnen. In het bijzonder de conversie van Contact Center, Moneymanager en OLB vroeg om grote zorgvuldigheid en deze activiteiten konden omstreeks 20.00 uur ook worden afgemeld bij het projectbureau.

Natuurlijk was de verwachting algemeen, dat deze conversie zonder grote belemmeringen zou verlopen. Maar omdat deze conversie tevens alle grensstreekkantoren betrof waren er toch extra aandachtspunten bij zowel de voor-

bereiding als uitvoering van de conversie. In het bijzonder is voor de couponverzilvering op de grenskantoren extra functionaliteit in WPO ontwikkeld om deze activiteit binnen de kantoororganisatie adequaat te kunnen ondersteunen.

Henk Kutterink

Laatste MEGA-conversie

In het laatste weekend van oktober vond de derde en laatste conversie plaats in het kader van het MEGA-migratieproject. Ook deze migratieconversie is prima verlopen.

De bestanden van 19 ME-kantoren zijn overgeheveld van het TOT-platform naar GA. Dankzij de inzet van tientallen collega's van ISE en van de gebruikersorganisatie kon zaterdagmiddag even voor half drie de champagneflles door ME-directielid Jan Bijloos worden ontkurkt. Waarna het glas door alle collega's kon worden geheven. De reacties vanuit de business centers bleken maandag positief.

Na de succesvolle migraties in juni en oktober is het migratieproject MEGA nu afgerond. In de komende periode volgen nog een evaluatie en een aantal nazorgactiviteiten. Het migratieproject Afbouw TOT streeft ernaar om, met uitzondering van kantoren 007 en 029, eind december 2002 alle kantoren in TOT te hebben gesloten.

Jeroen Papenhuijzen

Direktbank ontkoppeld van TOT

De migratieprojecten RITS en MEGA hebben de afgelopen tijd flink in de schijnwerpers gestaan. Enigszins in de schaduw hiervan is het afgelopen jaar gewerkt aan het project “Ontkoppeling Diba-systemen van TOT”.

Het gaat hier om de systemen van de Direktbank. Deze bank heeft jarenlang gebruik gemaakt van functies van het TOT-systeem. De afbouw van dat systeem bracht met zich mee dat de Direktbank haar eigen systeem (Dibas)

moest uitbreiden met een aantal functies. Eigenlijk is Dibas uitgebreid met een paar onderdelen van TOT. Daarom heet dit migratieproject ook wel Baby-TOT.

De bevalling van Baby-TOT vond plaats in het weekend van 16 op 17 november. De implementatie van de programmatuur en het converteren van gegevens verliep probleemloos. Na het weekend waren er enkele aanloopproblemen met uitgaande telegiro's, maar deze problemen konden snel worden verholpen.

Jan van Gils, migratieprojectleider van Baby-TOT: “Voor de Direktbank is hiermee een belangrijk project afgesloten. Toch hebben maar weinig mensen bij de Direktbank iets gemerkt van dit project. Dat komt doordat er functioneel nauwelijks iets is veranderd. Daarom was er ook minder inbreng vanuit de gebruikers nodig dan we gewend zijn.”

“Om toch even een idee te geven van de omvang van het project: in totaal is er anderhalf jaar aan gewerkt. Er zijn er meer dan 25 medewerkers bij betrokken geweest, en zijn er ongeveer 7000 uren in gaan zitten, waarvan 5500 voor de IT. Je kunt dus zeggen dat die 25 medewerkers bijna onopgemerkt een forse prestatie hebben geleverd. Alle reden om daar met een gevulde koek even bij stil te staan!”

Nico Spilt

Afrondende activiteiten

De komende tijd vinden nog enkele afrondende activiteiten plaats. De belangrijkste hiervan zijn: omzetten van de rekeningen van alle overgebleven correspondenten en DNB (december); sluiten kantoren 007 en 029 en financieel leegboeken TOT (januari); introductie nieuw Swiftadres en afbouw ST/400 (maart); sluiten computercentrum Blaak (eind maart).

Hoe voorkom je applicatie-spaghetti ?

Hoe voorkom je applicatie-spaghetti? Dat was, heel populair samengevat, het onderwerp van een kennismanagementsessie die eind oktober in Amsterdam plaatsvond. Deze sessies worden enkele malen per jaar georganiseerd. Ze worden altijd goed bezocht, zowel door collega's van SAM als van andere disciplines. Het onderwerp was dit keer het IBM-product MQSeries, tegenwoordig MQSeries Integrator (MQSI) genoemd. Wie helemaal volledig wil zijn zet er dan ook nog het woord WebSphere voor.

De theorie

Marjo Schlenter van IBM gaf een inleiding over MQSI. De afgelopen jaren is er overal veel eilandautomatisering ontstaan. De trend is om deze eilanden met elkaar te verbinden, om de businessprocessen te integreren. Dat biedt meer flexibiliteit voor de gebruikers. Verder wil men bestaande dingen blijven gebruiken, niet zomaar weggooien. En men wil meer kunnen doen met de systemen.

Als je dat wilt, dan zul je die systemen met elkaar moeten verbinden. Dat wil zeggen dat die systemen – die mogelijk erg van elkaar verschillen – met elkaar moeten kunnen communiceren. Dat kan met behulp van een “message broker” zoals MQSI. Op zichzelf is dat niet nieuw; van oudsher zijn er allerlei trucs uitgehaald om databases te doorzoeken etcetera. Maar dat zijn altijd ad hoc-oplossingen geweest, die leiden tot een applicatie-spaghetti. Op zich werkt dat wel, maar het onderhoud is erg ingewikkeld. Bedrijven blijken 40% van hun IT-budget te besteden aan integratieproblemen.

MQSI is een middel om dit anders aan te pakken. Een schaalbare oplossing,

een gestroomlijnde interfacing. Enerzijds is dit product een transportmiddel: het verzorgt de “messaging” tussen applicaties. Anderzijds bevat het de intelligentie van een “message broker”: het regelt de routing en het kan zonodig gegevens transformeren en verzorgen.

MQSI wordt op alle platforms ondersteund. Je moet je bestaande applicaties wel aanpassen, zodat ze met de message broker kunnen communiceren. Het principe is dat elke applicatie maar één ingang en één uitgang heeft, zodat er geen spaghetti kan ontstaan. Het berichtenverkeer tussen de applicaties wordt door een “queue manager” geregeld – er is geen directe verbinding tussen de applicaties nodig.

MQSI moet natuurlijk wel worden ingeregeld. Je zult als IT-afdeling de “message flow” moeten definiëren door de regels aan te passen die de message broker hanteert. Maar als je dat voor elkaar hebt, ben je van je fysieke spaghetti verlost – wat niet wil zeggen dat je dan geen logische spaghetti meer hebt, zoals vanuit de zaal werd opgemerkt.

De praktijk

Na deze presentatie vertelden twee ISE-collega's over hun ervaringen met MQSI.

Paul de Brabander sprak over het project SWIFT. Doel van dit project was om het berichtenverkeer van Global Custody Management (GCM) aan te passen aan het nieuwe SWIFT-protocol 15022. Een van de voorwaarden van GCM was dat hiervoor een message broker gebruikt zou worden. Het uiteindelijke doel was dat er een generieke infrastructuur zou ontstaan die ook voor andere toepassingen dan SWIFT geschikt is.

Dit deel van het project is niet goed van de grond gekomen. De versie van MQSI die aanvankelijk beschikbaar was bleek niet geschikt voor de complexiteit van het nieuwe SWIFT-protocool,

zodat er een concurrerend alternatief moest worden ingeschakeld. Inmiddels is er een tweede versie van MQSI in huis. Ook het implementeren hiervan blijkt niet eenvoudig. De positieve ervaringen wegen echter zwaarder dan de negatieve. De conclusie is dan ook dat MQSI een goede keus is, die op langere termijn stabiliteit en flexibiliteit zal bieden.

Edwin van de Klashorst sprak over de ervaringen met MQSI bij drie projecten van Investment Banking. Hier is sprake geweest van een leercurve. Bij het eerste project waren de ervaringen slecht. Wat er aan positiefs over te melden is, is dat er veel van is geleerd. Hier heeft men in de volgende projecten profijt van gehad.

Die projecten waren Globe fase 1 en fase 2. Met fase 2, die eind oktober is ingegaan, is Investment Bank gaan optreden als centrale broker van de Fortis Bank-groep. Via dat kanaal zullen alle Fortis-bedrijven aansluiten op de beurs. MQSI fungeert hierbij als knooppunt van alle systemen – als schil rond de systemen Enigma en Geops (GCM). Er is veel geld geïnvesteerd in Globe en MQSI. Dat geld moet worden terugverdiend en MQSI zal zich nu moeten bewijzen. (Zie ook het artikel over Globe op pagina 16 - red.)

De visie

Tot slot ging Henk Houtzager in op de achtergronden van de strategische keuzes die Fortis heeft gemaakt inzake middleware en de connectiviteit van systemen.

MQ is al heel lang in huis, zelfs voordat Fortis bestond. Toen in 1999 de middelencatalogus werd opgesteld, kreeg MQ de status “preferred”. Dit op grond van de ervaringen met dit product. Sindsdien is MQ de standaard voor het verbinden van applicaties. Met de eerste versie van MQSI heeft men in België overigens dezelfde problemen gehad als in Nederland. Ook daar heeft men eerst een ander product

Squash- en Volleybaltoernooi

gekozen, maar is men uiteindelijk weer uitgekomen op de tweede versie van MQSI. Problemen ontstonden ook, omdat kennis en ervaring opgedaan moest worden en er nog geen standaards en richtlijnen waren. Het is nu zaak de opgedane kennis in de projecten zodanig in de organisatie te borgen, dat volgende projecten niet opnieuw alle beginnersfouten maken.

De meest recente ontwikkeling op dit gebied is Web Services, waarbij zoals het woord zegt de communicatie plaatsvindt via het web. Dit gaat de nieuwe marktstandaard worden, gezien de aanvoorders op dit gebied: IBM en Microsoft. Over het inzetten van Web Services wordt ook binnen Fortis nagedacht.

Nico Spilt



“Beheer en Serveer” viel buiten de prijzen.....



.... maar anderen gingen met een prachtige pennenset naar huis.

Over twee jaar zullen we alweer de tiende editie van het Squash- en Volleybaltoernooi vieren. In de achtste editie, die op 23 november werd gespeeld, hebben we de organisatie samen met Didacticum opgepakt, waardoor ook bedrijven als CMG, EDS en zelfs de regiopolitie Rotterdam van de partij waren. Een wat bredere deelname derhalve op het sportcentrum van Victoria in Rotterdam. Dat deed echter niets af aan de zeer sportieve en gezellige sfeer die dit toernooi altijd kenmerkt.

Het squashtoernooi was dit jaar iets minder sterk bezet. De winnaar van vorig jaar, René van Latum, was er in ieder geval niet bij. Dat gaf de in de top geplaatste spelers in ieder geval het idee dat er grote mogelijkheden waren. Niets was minder waar. Een speler van CMG (Louis Soares) wist een spoor van vernielingen achter zich te laten. Als eerste wist hij Paul Thé van al zijn verwachtingen te beroven (vorig jaar speelde Paul nog de finale tegen René van Latum). Vervolgens wist hij onze “belofte voor de toekomst”, Lex Muller, uit te schakelen, en in de finale liet hij ondergetekende duidelijk zien dat hij de sterkste van deze avond was. Al met al een terechte winnaar in Pool A! In Pool B werd de finale tussen Yvon Bles en Yven Potin een partij waarin om elke punt werd gestreden. Met een zeer klein verschil wist Yven met de eer te gaan strijken.

Opvallend was dat Ricardo Thijs van Didacticum uitermate gemotiveerd Gertjan van der Leer van de baan af sloeg. Commercieel niet zo verstandig dunkt mij, maar tijdens dit spel kun je dat soort zaken wel eens uit het oog verliezen. Ook opvallend was dat Guido den Hollander na een zware blessure van zes weken weer gewoon van de partij was. Hij mocht dan ook de felbegeerde Gouden MeesPierson/PHP wisseltrofee mee naar huis nemen.

Uitslag squash:

- | Pool A | Pool B |
|------------------------|-------------------------|
| 1. Louis Soares (CMG) | 1. Yven Potin |
| 2. Loek Bles (Fortis) | 2. Yvon Bles (Fortis) |
| 3. Lex Muller (Fortis) | 3. Danny Hulst (Fortis) |

Voor het eerst in vele jaren was Ed van Roon niet van de partij om leiding te geven aan het volleybaltoernooi. Het kostte dan ook de nodige moeite om een snelle start te maken. Toen het eenmaal aan de gang was liep alles als op NS-rolletjes. Met 4 teams vanuit Fortis en 6 teams van derden (CMG, Didacticum, EDS, Regiopolitie....) werden zeer mooie volleybalpartijen op de mat gelegd. Uiteindelijk wisten de ploegen van EDS en de regiopolitie de finale te behalen en werd door CMG2 en Fortis (The Smashers) om de derde en vierde plaats gespeeld.

Uitslag volleybal:

1. Regiopolitie Rotterdam
2. CMG
3. The Smashers (Fortis)

Enkele constatering:

- Mooie prijzen beschikbaar gesteld door Brocom
- Weer mooie namen van de Fortis teams: Operationeel Succes, Day2Day Dreamers, Onverwachte Smashers
- Eén blessure: Robert de Koning bij het inspelen!
- De jeugd is NOG niet doorgedrongen: Lex Muller volgend jaar nieuwe kans
- Het werd erg laat
- Minder supporters dan vorig jaar
- Eén echte klant aanwezig
- Geen “SAM”mers aanwezig
- Lucy was er niet bij
- De mooiste shirts waren van Procesbeheer

Met dank aan de inzet van Ilona van Wijk en Carola Vitale voor de coördinatie van alle inschrijvingen. En natuurlijk ook dank aan Didacticum voor het meeorganiseren, waardoor we van een heerlijk buffet bij Victoria konden genieten en ook nog verblijd werden met een mooi Didacticum polo-shirt. Ook volgend jaar zullen we dit toernooi weer samen met Didacticum organiseren. Zet de datum maar vast in de agenda: Fortis/Didacticum Squash- en Volleybal toernooi, zaterdag 22 november 2003.

Loek Bles

GlobeDesk is spin in het web

“Wij zijn de spin in het web”. Aldus Marrel de Bondt, die leiding geeft aan de GlobeDesk in Woerden. “Globe is een belangrijk systeem. Er moet snel gereageerd worden als er problemen zijn. We willen niet dat er gezocht moet worden voordat je eindelijk iemand hebt die weet waar het over gaat.”

Andere systemen zijn natuurlijk ook belangrijk. Maar wat Globe bijzonder maakt is dat het om grote transacties gaat, die heel snel moeten worden afgevoerd, namelijk de aandelenhandel op de beurs. Een minuut stilstand kan al enorm veel geld kosten. Bovendien is Globe een complex systeem, met veel componenten die met elkaar en met andere systemen moeten communiceren (zie kader op pagina 17).



Marrel: “Een handelaar op de dealingroom moet een punt hebben waar hij direct terecht kan als er een probleem is. En dan graag bij iemand die zowel verstand heeft van de techniek als van de handel zelf. Dat was ook een eis van de business, in dit geval Investment Bank en Information Bank. Vandaar de GlobeDesk. Wij hebben een eigen servicedesknummer dat de klant kan

bellen. We monitoren de systemen, we doen beheerwerkzaamheden, we zorgen dat de servers blijven draaien en dat er upgrades plaatsvinden. Daarnaast participeren we in projecten en leveren we expertise als de organisatie die nodig heeft.”

“De business loopt van zeven uur ‘s morgens tot half negen ‘s avonds. Dat betekent dat wij ook vroeg bezig zijn. Het zwaartepunt ligt namelijk in de ochtend, als de systemen net zijn opgestart en connectie wordt gemaakt met de beurzen. Dan kijken we of alles goed loopt, zeker als er de vorige avond changes zijn geweest. Alle systemen zijn trouwens dubbel uitgevoerd: zowel de ontwikkelservers, de acceptatieomgeving als de productieomgeving. We zijn ook nog bezig met het maken van een pre-productieomgeving, om fixes te kunnen testen.”

“Die systemen zijn inderdaad belangrijk: er gaan miljoenen euro’s per dag doorheen. Vertragingen kunnen funest zijn of de handel frustreren. We proberen het hele proces te monitoren, en wanneer nodig grijpen we in.”

Op de GlobeDesk in Woerden staan monitoren waarop hetzelfde is te zien als op de schermen in Amsterdam en Brussel: voor leken onbegrijpelijke codes en bedragen, die voortdurend van kleur veranderen. Marrel: “Wij zitten vaak achter het scherm mee te kijken hoe het loopt. We proberen pro-actief te zijn, maar meestal heeft een handelaar sneller dan wij in de gaten dat een systeem trager wordt of dat er iets niet klopt. Dat voelt hij aan en dan belt hij ons op.”

Behalve Marrel werken er vier mensen op de GlobeDesk. Er zijn twee vacatures, die moeilijk zijn in te vullen.

Marrel: “Je moet hier van alles wat afweten: van netwerken, van de systemen, van beurs specifieke dingen, van de business. Eigenlijk hebben we dus schapen met 25 poten nodig, maar die zijn toch niet te vinden. We zoeken

mensen die in ons team passen en die we vervolgens opleiden. Het duurt een jaar voordat iemand de juiste kennis heeft. Wie geïnteresseerd is in een functie bij de GlobeDesk, kan contact met mij opnemen.”

Nico Spilt

Wat is Globe?

De aandelenbeurzen van Parijs, Brussel en Amsterdam werken sinds begin vorig jaar samen onder de naam Euro-next. Die samenwerking houdt onder andere in dat de systemen van de beurzen op elkaar zijn aangesloten. Het aanpassen van die systemen heeft uiteraard ook gevolgen voor de handelaren, waaronder Fortis Bank. Alle systemen moeten immers naadloos op elkaar aansluiten.

Het bouwen en aanpassen van de systemen van Fortis Bank vindt plaats onder de noemer Globe. Globe staat voor Global Online Brokerage. Uiteraard gaat het hier om een cross-border project, waar onder andere de ISE-divisies uit België en Nederland bij betrokken zijn.

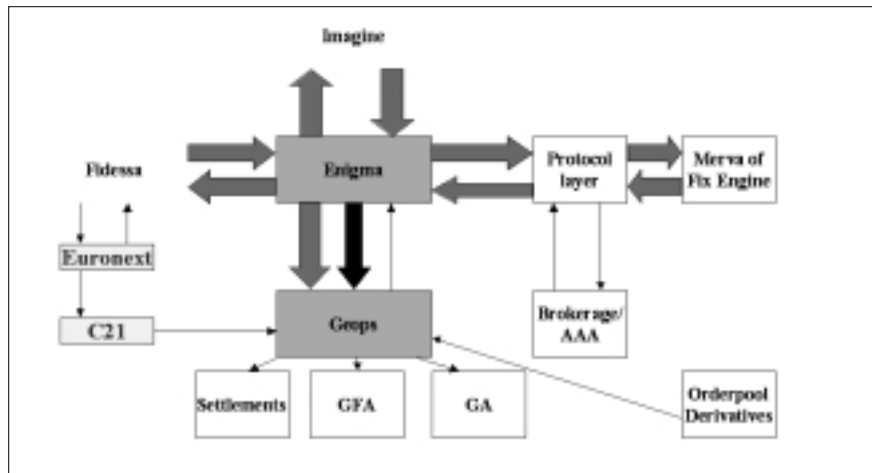
Het doel van het Globe-project is om de hele cyclus – van opdracht tot afrekening – te stroomlijnen. Of anders gezegd: om te komen tot Straight Through Processing (STP). Dat betekent dat er geen handelingen meer worden verricht die in feite overbodig zijn, zoals het opnieuw intoetsen van gegevens die al in een systeem vastliggen.

Een eerste mijlpaal in het Globe-project was de oplevering van Fidessa. Dat is een systeem dat door de dealingroom wordt gebruikt om orders te verzamelen en door te sluizen naar de beurs.

Fidessa werd in gebruik genomen op 21 mei 2001, tegelijk met het van start gaan van de Euronext-beurs in Brussel. Op 29 oktober 2001 volgde de beurs van Amsterdam: tegelijk met het live gaan van Euronext Amsterdam werd Fidessa op deze beurs aangesloten.

Een jaar later, op 25 oktober 2002, nam Euronext Amsterdam een nieuw clearing-systeem in gebruik. Dat systeem verzorgt de afrekening met de kopers en verkopers op de aandelenbeurs. Op dat clearingsysteem sluit Fortis Bank aan met haar nieuwe GEOPS-platform. Deze afkorting staat voor Global Executed Order Processing System.

De andere banken hebben hun orderverwerkingssystemen uiteraard ook moeten aanpassen aan het nieuwe systeem van Euronext. Het bijzondere van GEOPS is echter dat het een real-time systeem is. Dat betekent dat kopers en verkopers geïnformeerd kunnen worden over hun nieuwe positie, direct nadat de transactie op de



beurs heeft plaatsgevonden. Daarmee kan Fortis Bank een belangrijke commerciële voorsprong op de concurrentie nemen.

GEOPS is bovendien ook te gebruiken voor het afwickelen van transacties met andere beurzen dan Euronext. Dat betekent dat Fortis Bank voortaan rechtstreeks met die beurzen zaken kan doen, in plaats van transacties via

andere banken te moeten leiden. De provisie die aan deze banken moest worden betaald, houdt Fortis Bank voortaan in eigen knip.

Fidessa, GEOPS en de andere componenten die bij Globe zijn betrokken, communiceren met elkaar met Enigma. Deze 'middleware' is gebaseerd op MQSeries Integrator.

Dit jaar hebben meer dan 500 verhuizingen plaatsgevonden

Een veranderende organisatie eist snelle (her)huisvesting

“Verhuizen is niet altijd plezierig, maar vaak ontkomen we er niet aan. Bij een veranderende organisatie hoort nu eenmaal ook dat de juiste medewerker snel op de juiste plek terecht komt. Dit jaar hebben alleen al op de Polanerbaan meer dan 500 verhuizingen plaatsgevonden.” Aldus René van Rijn, projectmanager huisvesting.

“Tegelijk met die verhuizingen zijn diverse andere zaken gerealiseerd. Zo is er een nieuwe testruimte ingericht in een afgescheiden deel van de computerraal. De ruimte bestaat uit een gedeelte met zes werkplekken en een gedeelte waar de testapparatuur staat opgesteld. De oude testruimte op de tweede verdieping van het kantoorgebouw is ontmanteld. Hierdoor kwam ruimte vrij voor 14 nieuwe werkplekken. Op de ‘Brug’ is ruimte vrijgekomen na de verhuizing van het AMEV-console naar Utrecht. Deze ruimte is benut om vier werkplekken en een vergaderkamer voor de afdeling Control te realiseren.”

“Door de overgang van enkele medewerkers van de Service Desk naar diverse locatieteams was het mogelijk om de ruimte voor de Service Desk enigszins in te krimpen. De vrijgekomen ruimte is gebruikt om voor de medewerkers van de afdeling Infra Architecture & Consultancy een fraaie nieuwe kamer te creëren. Verder konden er vier nieuwe kamers worden gerealiseerd in de uithoeken van de rondingen van het gebouw.”

“Ook op andere locaties van ISE is in 2002 het nodige verhuisd. Zo is de 19e verdieping van Blaak 555 ingeruild voor werkplekken op andere verdiepingen en op de Coolsingel. We zijn een veranderende organisatie; dat vereist een snelle (her)huisvesting.”

Frozen period huisvesting OS Woerden

De leiding van OS heeft besloten tot het instellen van een frozen period qua huisvesting van 2 december 2002 t/m 17 januari 2003. Tijdens deze periode zullen alleen nog reeds geplande standplaatswijzigingen worden uitgevoerd.

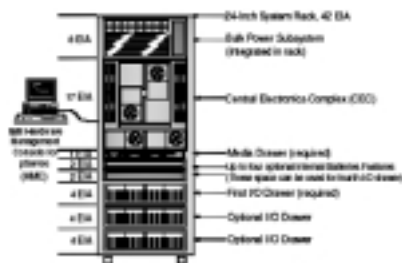


René van Rijn: “Verhuizen is niet altijd plezierig, maar vaak ontkomen we er niet aan.”

P670: een beest van een machine

Information Services heeft in de zomervakantie twee P670-machines besteld: een voor Woerden en een voor Utrecht. Deze kunnen in voorkomende gevallen elkaars uitwijk zijn. Momenteel zijn er drie projecten actief: Risc Management, Tivoli en WebSphere. Wat heeft de P670 allemaal te bieden?.

De P670 is een server die gebaseerd is op "mainframe-inspired" technologie. Deze 4- tot 16-weg Symmetric Multi Processor (SMP) servers zijn gebaseerd op de POWER4 microprocessors, met de mogelijkheid van logische partities (LPAR). Daarnaast bevat het systeem zelf management-mogelijkheden die een grote beschikbaarheid garanderen en een lagere total cost of ownership.



De P670 bevat dezelfde 64-bit POWER4 microprocessors als zijn grote broer de P690. Dit is krachtigste pSeries server die er bestaat. De POWER4 is het eerste "SMP-on-a-chip" ontwerp voor UNIX servers, en bevat twee processoren met Level 2 cache per chip. Een enkele POWER4 chip levert meer dan 100GB/sec aan data aan de processor. Naast de Level 2 cache is er ook een Level 3 cache van 128MB. Naast de snelheid van de processor is vooral de snelheid waarmee het systeem data kan verplaatsen van belang. De P670 levert een bandbreedte van 100GB/sec naar het maximale geheugen van 128GB. De I/O bandbreedte is 6GB/sec.

Flexibel systeem

Het systeem geeft zeer veel flexibiliteit en flink wat mogelijkheden. Een enkele kast kan de volgende componenten bevatten:

- 4 tot 16 processoren
- 4 tot 128GB geheugen
- drie I/O drawers die elk een 16 hot-swappable diskdrive van 18.2, 36.4, 73.4 of 146.8GB bevatten, voor een maximale capaciteit van 7.0TB, en 20 PCI slots voor een maximum van 60 per systeem
- volledig dubbele spanningsvoorziening.

De P670 kan verdeeld worden in maximaal 16 (LPAR) virtuele servers, elk met eigen processor(en), geheugen, I/O modules en operating systeem. De "resources" kunnen dynamisch vanaf het Hardware Management Console worden uitgegeven. Tevens kan men door middel van Capacity Upgrade on Demand (CUoD) extra processoren bijschakelen in geval van groei. Voor zowel dynamisch LPAR als CUoD is AIX versie 5.2 vereist. Deze is sinds oktober 2002 beschikbaar, maar wordt nog niet gebruikt binnen Fortis Bank.

De P670 kan binnen de IBM Cluster 1600 worden gebruikt om een grote computer te bouwen voor verbeterde beschikbaarheid, schaalbaarheid, beheersbaarheid en performance. Met de IBM 1600-clustertechniek kunnen 128 AIX-operatingsystemen vanuit één punt worden beheerd. Momenteel worden de clusteringtechnieken van IBM nog niet gebruikt binnen Fortis Bank.

Hoge beschikbaarheid, de hele dag, elke dag

Om strategisch belangrijke applicaties 24 uur x 7 dagen beschikbaar te hebben, zit er binnen de pSeries 670 een geïntegreerde serviceprocessor. Dit is een computer die constant de vitale delen van de server in de gaten houdt. Ingeval van problemen kan deze inbellen op het IBM servicecentrum, vaak voordat het probleem zichtbaar is voor de eindgebruiker en systeembeheerder. Verder zijn er binnen de P670 ingebouwde foutcorrectiefuncties aanwezig.

Voor het geheugen is er de zogenaamde "Chipkill memory technologie" ontwikkeld voor de IBM mainframe-servers. Deze techniek detecteert meerdere bitfouten en herstelt deze meestal transparant. Als het aantal problemen boven een ingestelde drempelwaarde komt, zal automatisch een herstelactie worden gestart om het probleem op een door ons (de klant) gewenst moment op te lossen. Deze methode zorgt er voor dat de kans dat het systeem door een memory-probleem down gaat 100 maal kleiner is.

Naast deze chipkill-techniek kan het systeem ook dynamisch foute componenten afschakelen. Hierbij moet gedacht worden aan L2 cache, processors en PCI bus slots. Tevens kan men in geval van problemen de L3 cache overslaan. Herstelwerkzaamheden kunnen dan op een later tijdstip plaatsvinden.



Naast de managementtools voor LPAR-definities en dergelijke kan de P670 ook worden aangesloten op een SP-configuratie. Hierdoor krijgt men dezelfde mogelijkheden als die men heeft op de SP-nodes. Dit maakt het mogelijk om vanuit één punt alle managementzaken te regelen, zoals reboots, installaties, configuraties,

autorisaties en nog veel meer. Daar we binnen Fortis al enkele SP-clusters hebben staan, is er voor gekozen om ook de P670's hieraan toe te voegen.

P670 binnen Fortis Bank

Information Services heeft in de zomervakantie twee P670's besteld: een voor Woerden en een voor Utrecht. Deze kunnen in voorkomende gevallen elkaars uitwijk zijn. Beide configuraties bevatten 16 CPU's (maximaal), 48 Gbyte geheugen, en voldoende I/O adapters en schijven om 7 partities te maken. Tevens is bij de bestelling rekeninggehouden met de aansluiting op de SP-omgeving. Zodoende kan men één manier van werken hanteren voor zowel de SP-nodes als P670 partities.

Momenteel zijn er drie projecten actief: Risc Management, Tivoli en WebSphere. Wij hopen dat dit aantal gaat groeien. Misschien dat er in de nabije toekomst zelfs sprake zal zijn van een P670 farm. Binnen de RS/6000 lijn is de P670 *state of direction*.

Martin van Gorkom

D2D bij Fortis Clearing

Doordat Fortis zo'n grote organisatie is, heb je soms het idee dat je het overzicht kwijt bent en niet helemaal weet waar welk onderdeel, proces of systeem voor nodig is. In dit artikel wordt ingegaan op de activiteiten van Fortis Clearing.

Binnen de business unit Information Bank zijn een aantal onderdelen te onderkennen:

- Fortis Clearing International (FCI)
- Fund Services International (FSI), tegenwoordig Prime Fund Solutions (PFS)
- Global Custody Management (GCM)
- Global Securities Lending en Arbitrage (GSLA)
- Prime Banking.

Fortis Clearing International zal ik nu wat nader onder de loep nemen.

Wat is clearing

Je kunt clearing omschrijven als het garanderen en afwickelen van derivaten en effectentransacties. Fortis Clearing doet dit voor derden. Dat kunnen handelaren zijn die voor een grote partij werken, zoals pensioenfondsen en banken. Het kunnen ook handelaren zijn die voor zichzelf werken, de zogenoemde Market Makers.

Fortis Clearing verdient o.a. zijn geld door "fees" te berekenen over deze transacties. Dit gaat in de orde van grootte van een paar centen per transactie. Deze hectische beurstijden zijn dan ook niet nadelig voor Fortis Clearing, die immers gebaat is bij een zo veel mogelijk transacties. Het maakt dus niet uit of de beurs "stijgt" of "daalt".

Verder is Fortis Clearing volledig verantwoordelijk voor het financiële handelen van deze klanten. Fortis Clearing staat garant voor deze klanten en verleent dan ook een krediet. Fortis Clearing is niet alleen actief in Amsterdam, maar ook in Parijs, Frankfurt, Londen,

Sydney, Hongkong en Chicago.

Systemen van Fortis Clearing

Voor het administreren van beurstacties is het systeem MICS ontwikkeld. Dat is een applicatie die zelf gebouwd is en onderhouden wordt door ISE. Dit is tegenstelling tot andere clearingpartijen die vaak gebruik maken van pakketten van derden, bijvoorbeeld GMI.

Daar clearing niet zonder risico's is, dient er voldoende financiële reserve aanwezig te zijn om borg te staan voor de klanten. Hiervoor is dan ook een tweede systeem van levensbelang: Correlation Haircut (COH). Dit systeem berekent het "risicogetal" over de positie van klant. Dit is verplicht gesteld door de Nederlandsche Bank en Euronext.

Op het moment dat alle transacties verwerkt zijn in MICS (na beurstijd), begint er een batchproces te draaien voor het berekenen van de fees en het samenstellen van rapportage en interfaces naar onder andere COH. Hierna gaat COH beginnen aan het berekenen van de risicogetallen van de klantposities.

Window steeds krapper

De beurstijden zijn tegenwoordig ruim, er handelen steeds meer partijen in meer landen, er worden steeds meer producten verhandeld, en de berekeningen worden ingewikkelder. Daardoor komen we steeds krapper in ons "window" te zitten voor het verwerken van de transacties. Dit heeft weer tot gevolg dat onderhoudswerkzaamheden zoals updates, back-ups etc. in heel korte tijd en vaak in het weekend of 's nachts moeten gebeuren.

Op dit moment is het window waarin al deze activiteiten moeten plaatsvinden zodanig krap, dat elke verstoring direct ernstige gevolgen heeft, en zelfs negatieve financiële gevolgen kan hebben. Een voorbeeld is de rapportage die Fortis Clearing moet leveren aan haar klanten, voordat de beurs opent. Deze

klanten bepalen elke dag opnieuw hun positie en strategie aan de hand van deze rapportages, en zijn dus compleet "blind" op de beurs als zij deze informatie ontberen. Vooral in deze spannende tijden op de beurs is deze informatie voor hen van essentieel belang.

Om wat meer lucht te krijgen in het window, zijn er een aantal trajecten opgestart:

- Vervanging fysieke print-output door inzetten van e-mail en het beschikbaar stellen van rapporten op de website. Dit zal tevens tot een besparing moeten leiden van ca 500.000 euro (project Sivex).
- Verwerking gedurende dag van transacties (project MICS-Online).
- Geïntegreerde verwerking van COH (RTRM-Project).
- Aanschaf snellere hardware (sinds 2 november operationeel).

Mocht je meer informatie wensen over de processen binnen Fortis Clearing, neem dan gerust contact op met mij of met een van onze teamleden van Information Bank.

Robin de Boer

Open dag Woerden

Op zaterdag 5 april 2003 vindt in Woerden een open dag plaats voor medewerkers van ISE, Facilitair Bedrijf Woerden en hun naaste familie. Ook geïnteresseerde medewerkers van de verschillende business lines zijn van harte welkom. Vooralsnog staan rondleidingen op de 'Brug', de afdeling Post Processing en de technische ruimte op het programma. Nadere informatie over de precieze tijdstippen van de rondleidingen en de wijze van inschrijving volgt begin 2003.

Personeel & Organisatie

In dienst

13 november 2002

Jaap Boersma,
Development / E-centre

1 januari 2003

Kok Rasser,
Development / Betalingsverkeer Woerden

Piet Beentjes,
OS / Projects

Uit dienst

1 september 2002 (aanvulling vorige overzicht)

Bob Ducroix

1 december 2002

Ron Gerdsen

1 januari 2003

Rob de Gier
Jaap de Vos

Jubilea

1 december 2002

Alphons Dashorst, 12½ jaar

15 december 2002

Leo van Exel, 12½ jaar

1 januari 2003

Casper Howeler, 25 jaar
Harm van der Leij, 25 jaar
Bob la Pierre, 25 jaar
Jan Porton, 25 jaar
Hans Quaadgras, 12½ jaar
Edward Riedijk, 25 jaar
Dennis van Zelst, 12½ jaar

16 januari 2003

John Forcelledo, 12½ jaar

23 januari 2003

Harald Miltenburg, 12½ jaar

Developmentteam Information Bank

Roy Roelofs zal met ingang van 1 januari 2003 zijn carrière binnen Fortis Bank voortzetten als hoofd automatisering bij Defam in Bunnik. Peter Warmerdam is bereid gevonden de teamaangerstaken van Roy binnen het developmentteam Information Bank met ingang van die datum over te nemen.

Persoonlijke effectiviteit en effectief leidinggeven

Regelmatig worden er trainingen persoonlijke effectiviteit en effectief leidinggeven gegeven. Zo ook in het voorjaar van 2003. De precieze datums vind je op het i-net van ISE, onder het menu Personeel. Daar vind je ook alle andere informatie die van belang is.

Ondernemingsraad

Op 16 januari 2003 vinden er verkiezingen plaats voor de nieuwe ondernemingsraad van Fortis Bank. De OR zal bestaan uit 25 leden, waarvan 3 uit de kiesgroep Information Services. Kijk voor meer informatie op de Infonet-site van de ondernemingsraden of in de verkiezingskrant die in november is verschenen. Binnenkort verschijnt er een laatste verkiezingskrant, waarin de kandidaten zich zullen voorstellen.



Afscheid Kees Meijer

Eind november nam Kees Meijer afscheid. Hij is met leeftijdsverlof gegaan. Kees heeft vele jaren gewerkt op het snijvlak van gebruikersorganisatie en automatisering. Af en toe wisselde hij daarbij van werkgever: soms was hij in dienst bij de bank, dan

weer bij de IT-organisatie. In zijn laatste functie was hij hoofd Digitale services en decentrale componenten bij IPS.



Henk Dirven wordt procesbeheerder IPS

Per 1 januari 2003 zal Henk Dirven (informatiemanagement, administratieve organisatie IPS), Ben Sluis opvolgen in de functie procesbeheerder IPS. Zoals eerder bericht, heeft Ben Sluis de functie van servicemanager IPS overgenomen van Ad Verloop.

Ongewenst bezoek

Op 5 december werden de werkzaamheden in het gebouw aan de Tjaskermolenlaan hinderlijk onderbroken door een groepje vreemd uitgedoste personen, die zich wederrechtelijk toegang hadden verschaft tot het pand. Men deinsde er zelfs niet voor terug onze collega's, die druk bezig waren met het voorbereiden van de Frozen Period, te bekogelen met harde voorwerpjes. Voordat de bewakingsdienst ter plaatse was, had het drietal illegale vreemdelingen het pand alweer verlaten.



Nieuwe functie

Mey Mey Wijsenbek

Per 1 december 2002 heeft Mey Mey Wijsenbek een nieuwe functie. Zij is hoofd Recruitment Fortis Nederland geworden. Haar HRM-werkzaamheden voor ISE zijn overgenomen door de volgende collega's:

- Strategisch Account Management, Amsterdam: Margreet Bruin
- Strategisch Account Management, Utrecht: Chantal Vis
- Strategisch Account Management, Rotterdam: Nancy Elbers
- Development Woerden: Chantal Vis



Kerstborrel 19 december

Op donderdag 19 december wordt in Woerden een kerstborrel georganiseerd. Alle collega's van ISE zijn hierbij van harte welkom. De borrel vindt plaats vanaf 16.00 uur in het bedrijfsrestaurant aan de Polanerbaan.

Glühwein-borrel 30 december

Op maandagmiddag 30 december nodigen wij een ieder uit voor de traditionele (aangeklede) glühwein-borrel. Vanaf 16.00 uur ben je van harte welkom in de hal op de eerste verdieping van Keizersgracht 683 te Amsterdam. Gastvrouw en gastheer zijn Margo Kapteijn en Herman Dorresteyn.

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op het i-net van ISE.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W03.03.18
telefoon (030) 2573869

Redactie: Nico Spilt

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

Kopij ontvangen wij het liefst via Loket Communicatie ISE (loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor i-net worden doorgegeven.

Ga voor de hoofdprijs!



Zou jij graag in deze auto willen rijden? Los snel de kerst-puzzel op die in het midden van deze Expertise staat!