

## In dit nummer:

- 1 Dagafschriften ASR Bank naar Woerden
- 2 Postprocessing: met kleine dingen veel geld besparen
- 4 Geert Hids: werken voor een veeleisende klant
- 5 Succesvolle implementatie Globus
- 7 Aanpassingen IP 2004
- 7 Nieuw Chipknip-record
- 8 Olof Olofsen: drie grote security-projecten
- 9 Beveiliging is voor iedereen
- 10 Verboden om laptops aan het netwerk te koppelen
- 11 SAP MM: herinrichting inkoop- en factuurproces
- 12 Kerstpuzzel
- 14 Automatiseringscommissie 8 oktober 2003
- 15 Nieuws over het project CASH
- 15 Global Workstation - Corpius Global
- 16 SLA met PAY
- 17 NINJA en het IAS-project
- 18 Henk Kutterink: Application Management en CCA
- 19 Swift nu nog sneller en uitgebreider
- 20 Doe maar een LPAR
- 22 Ondernemingsraad
- 23 Van VOS naar SelfService
- 23 Online-vertaalsystemen verre van perfect
- 24 Personalía, jubilea, benoemingen
- 24 Colofon



**FORTIS  
BANK**

Solid partners, flexible solutions

## Dagafschriften ASR Bank naar Woerden

**ASR Bank in Rotterdam laat haar dagafschriften voortaan printen en versturen vanuit Fortis Bank ISE in Woerden. Het afgelopen half jaar hebben verschillende medewerkers van ISE en ASR aan de omzetting gewerkt. Op 21 november kwamen zij in Woerden bijeen om te toosten op het eerste ASR Bank-afschrift dat hier uit de printer kwam.**

Projectleider bij ISE was Ben Brouwer. Hij licht toe waarom ASR Bank ervoor gekozen heeft om bij ISE te gaan printen, en wat er in een korte tijd allemaal voor geregeld moest worden. Zeer te spreken is hij over de samenwerking met de collega's van ASR Bank en van de ICT-organisatie van ASR.

Ben Brouwer: "ASR Bank liet haar afschriften tot nog toe printen en enveloppen in Rotterdam. Men kwam daar een beetje in het gedrang door de verzekeraar, die een veel groter beslag legde op de printstraat, vooral tijdens het jaarwerk. Bernard Kats, directeur van ASR Bank, kwam een half jaar



*Bernard Kats, directeur ASR Bank, controleerde persoonlijk de eerste afschriften die in Woerden werden geprint. En hij bleek tevreden: "Het aantal dagafschriften van ASR Bank is de afgelopen jaren fors toegenomen. We konden het printwerk in Rotterdam wel aan, maar ISE is beter ingesteld op grote volumes. Wij zijn blij dat ISE nu onze dagafschriften print en verstuurt. Dat komt ons ook in januari heel goed uit, wanneer we de jaaroverzichten met de renteberekeningen naar al onze klanten sturen. Dat is voor circa 310.000 klanten een enorme klus."*

geleden naar ons met de vraag of wij dit werk wilden overnemen. Hij wilde graag aansluiten op de professionele postprocessing die wij in Woerden hebben staan.”

“Aan mij werd gevraagd om een vooronderzoek te doen. Voor ons als klantteam Staven was dat wel iets nieuws. Onze klanten, zoals Facilitair Bedrijf, HRM en Corporate Center, hebben geen rekening-afschriften. Het vooronderzoek hebben we afgesloten met een presentatie aan een delegatie van ASR Bank. Die was daar erg enthousiast over, zodat we de plannen verder konden uitwerken. Dat moest redelijk snel gebeuren, want ze wilden voor het eind van dit jaar in productie gaan, op tijd voor het jaarwerk.”

“De effectieve doorlooptijd van het project was twee maanden, en dat is niet lang. Maar het is goed gegaan. Er kwamen veel technische details naar boven waar we op voorhand geen weet van hadden maar die toch goed geregeld moesten worden. We hebben dat samengevat in een uitgebreid beheerhandboek.”

“In oktober hebben we de service-organisatie ingericht en zijn we begonnen met testprinten. Vanuit Rotterdam werden bestanden verstuurd die rechtstreeks in onze printspool terecht kwamen. De geprinte afschriften stuurden we terug naar Rotterdam, zodat ze daar konden kijken of alle gegevens wel op de juiste plaats stonden.”

“Het was het makkelijkst en het goedkoopst als ASR Bank zich aan onze standaard zou houden. Dat betekende dat ASR Bank haar hele afschrift opnieuw moest ontwerpen. Daardoor konden we een tarief aanbieden dat gebaseerd is op onze eigen tarieven. ASR Bank profiteert zodoende van de kwantumkorting van Fortis Bank. In volume is ASR Bank nu de vierde klant van ISE. Het gaat om een paar miljoen afschriften per jaar. Momenteel ligt er ook een verzoek om te bekijken of we printwerk voor de Europeesche kunnen doen, dus er is kans dat we nog meer werk voor ASR gaan uitvoeren.”

*Nico Spilt*

Postprocessing loopt op rolletjes

## Met kleine dingen veel

**Wie de kans krijgt om af en toe rond te kijken op de afdeling Postprocessing in Woerden, zal het zijn opgevallen dat hier de afgelopen tijd flink is geïnvesteerd in nieuwe apparatuur en in het verbeteren van de werkprocessen. Dat deze investeringen hun vruchten hebben afgeworpen, werd ons duidelijk tijdens een bezoek dat we onlangs aan deze afdeling brachten.**

Er zijn de afgelopen tijd verschillende projecten geweest om Postprocessing te verbeteren. Er is een roostersysteem ingevoerd en de ploeg is op sterke gebracht. Een belangrijke technische verbetering is het printen van afschriften ‘van de rol’. Dat betekent geen dozen meer verwisselen, geen gesjouw meer. Het levert ook minder verstoringen op, vooral bij het enveloppen. Ook VISA is dit jaar overgestapt naar printen van de rol. Losbladig printen, en dan ook nog dubbelzijdig, was een zeer tijdrovend proces.

Bij het printen is een grote tijdbesparing bereikt, terwijl bij het enveloppen vooral sprake is van een kwaliteitsverbetering. Er zijn nu minder haperingen,



wat ook weer tijdswinst oplevert. En er wordt dankzij de nieuwe werkwijze heel veel papier bespaard. Bij het printen van lijsten is ook een verbetering doorgevoerd: er wordt nu nog maar één soort

## geld besparen

papier gebruikt, in plaats van wit en zebra-papier.

In de loop van dit jaar is ISE ook het printwerk van de Direktbank en van Europort gaan doen. De Generale Bank had dat uitbesteed aan een extern bedrijf, maar dit gebeurt nu dus in eigen huis. En sinds enkele weken verzorgt ISE ook de rekeningafschriften van ASR Bank. Dat is extra werk, maar dankzij de andere manier van werken was daar ook ruimte voor.

### Doorbelasten

De standaard is: dubbelbaans

printen vanaf de rol. En er zijn twee soorten enveloppen: C5 en C6. Als de business hier van gebruik maakt, dan betalen ze het minst. Wijken ze daar van af, dan betalen ze een opslag. ISE is nu



met alle business lines in gesprek om tot een zo groot mogelijke standaardisatie te komen. De business betaalt precies voor wat ze afneemt. Er zijn geen strubelingen meer zoals die er vroeger wel waren, wanneer de rekening werd gepresenteerd.

Op de administratie van ISE zaten mensen die voortdurend bezig waren om uit te vissen voor wie er wat geproduceerd was en wat er betaald moest worden. Maar tegenwoordig hebben alle business lines bij TPG een eigen klantnummer en krijgen ze hun eigen rekening voor de portokosten. Natuurlijk valt alles wel onder het gemeenschappelijke Fortis-contract met TPG, zodat iedereen profiteert van de kwantumkorting.

Ook het printen en enveloppen wordt nu exact doorbelast. Iedere business line



betaalt zijn eigen 'tikken' op de printer, dat is een vast tarief per 12 inch papier. Daar zitten alle onderhoudskosten en dergelijke in. Hetzelfde geldt voor de enveloppen: de klant betaalt per aantal bladen en per envelop.

#### Storingsvrij

De medewerkers van Postprocessing hadden de nieuwe werkwijze en de nieuwe apparatuur snel onder de knie. Ze hebben gecertificeerde opleidingen gevolgd. De apparatuur is zeer storingsvrij: het is een kwestie van één keer instellen. In het verleden waren er weleens problemen als OLA's door bewegingen van het papier niet goed werden geprint.

Als een instelkruisje niet precies in een bepaald vakje staat, dan wordt zo'n OLA door Interpay afgekeurd.

Een ander probleem is 'plakpost'. Als er iets te veel vocht op een envelop komt, of als er te veel enveloppen in een bak worden gezet, dan

perst het water eruit en gaan de enveloppen aan elkaar plakken. Dan kan TPG die enveloppen niet automatisch verwerken.

De prijs van TPG wordt bepaald door de bulk die je aanlevert, en daarnaast door de manier waarop je de post aanlevert: voorgesorteerd en met een speciale streepjescode erop. Voor de korting moet ook rekening worden gehouden met het lettertype en met de vorm van de envelop. Met TPG is een contract afgesloten dat uitgaat van minstens 40 miljoen enveloppen per jaar. Fortis Bank zit nu op 44,5 miljoen. Bij dit soort aantallen levert dit een grote besparing aan portokosten op.

#### Adviserende rol

Postprocessing heeft ook een adviserende rol. Zo moest bij bepaalde berichten altijd een bijlage worden meegestuurd die op een mooi soort papier was



gedrukt. Door die bijlage werd de envelop 21 gram, waardoor je net in een volgende tariefgroep terechtkomt. Die ene gram betekende dat je per envelop 2 eurocent meer betaalt. In zo'n geval krijgt de klant het advies: misschien moet je een iets mindere kwaliteit papier gebruiken. Want de praktijk is toch dat zo'n bijlage één keer wordt gelezen en daarna naar de muziekvereniging gaat.

Als bank kun je op deze wijze miljoenen euro's per jaar besparen. Het zijn allemaal kleine dingen, maar omdat we zo veel produceren scheelt het bij elkaar veel geld.

*Nico Spilt*

# Werken voor een veeleisende klant

**"Information Banking is een veeleisende klant, maar wel een klant die momenteel in Nederland veel geld verdient. Dus daar moet je wel je best voor doen." Aldus Geert Hids, die sinds begin augustus leiding geeft aan het Application Managementteam voor Information Banking.**



Toen we Geert spraken, woonde hij met zijn vrouw en twee dochters in Amsterdam Watergraafsmeer. Daar woont hij nog steeds, alleen is er inmiddels een derde kind bijgekomen. "Ik ga op de fiets naar mijn werk. Weinig reistijd, dat vind ik belangrijk: het is een kwartiertje fietsen. Mijn vrouw werkt in de Rivierenbuurt in Amsterdam, ze geeft les aan het Berlage Lyceum."

"Ik ben biochemicus; in de jaren '80 ben ik afgestudeerd in Groningen. Qua werkgelegenheid zat daar toen weinig perspectief in, terwijl er in de IT een enorme vraag was naar mensen. Ik ben toen bij KPN in een omscholingstraject gestapt. Daarnaast heb ik ook bedrijfskunde gestudeerd, want ik wilde toch iets meer te weten komen van de wereld waarin ik terecht was gekomen."

## Effectensysteem

"In 1990 kwam ik bij Pierson, Heldring & Pierson, dat eind 1992 fuseerde met Mees & Hope. Bij Pierson werkte ik toen aan een project voor de vernieuwing van het effectensysteem. Bij Mees was men ook met zoiets bezig. Van beide projecten is toen een integratieproject gemaakt, waar ik projectleider van was. Dat effectensysteem kennen we nu als FB Effect."

"Sinds 1 augustus ben ik Global Information Manager (GIM) van Information Banking, als opvolger van Jos Vallinga. Fortis Bank is opgesplitst in business lines, waarvan Information Banking er één is. In elk land van de Benelux is een Local Information manager (LIM) verantwoordelijk voor Application Management, en een van die drie stuurt de twee andere LIM's aan en is aanspreekpunt op global niveau, dat wil zeggen Benelux-niveau. Dat noemen we de GIM."

"Bij Information Banking is er een bijzondere situatie, omdat er geen LIM's in België en Luxemburg zijn. We kennen daar dus ook geen integratieproblematiek. Bijzonder aan Information Banking is dat meer dan de helft van de werknemers in het buitenland (buiten de Benelux) werkt. Wat dat betreft heeft het werk wel een global karakter. Ook die buitenlandse kantoren worden bediend door Application Management en Infrastructure in Nederland."

"Vroeger was ik Strategisch Accountmanager. Ik had toen een team van een kleine 10 mensen. Tegenwoordig zijn dat er bijna 60. Er zijn veel ontwikkelaars bijgekomen. Na Retail en PAY is Information Banking de grootste afdeling van Application Management. Wij werken nauw samen met het Infra-team van Bert Lankhorst."

## Information Banking

"Information Banking bestaat uit vier onderdelen: Fortis Bank Global Clearing (FBGC), Global Custody Management (GCM), Prime Fund Solutions (PFS) en Global Securities Lending &

Arbitrage (GSLA). FBGC heeft vestigingen in Amsterdam, Frankfurt, Parijs, Londen, Chicago, Sydney en Hongkong; overal waar een optiebeurs is heeft FBGC kantoren met mensen en systemen. GCM zit volledig in Nederland. Van PFS werkt bijna iedereen in het buitenland: Dublin, Isle of Man, Curaçao, Kaaiman, Hongkong, Londen en New York. GSLA zit in Nederland en in de meeste landen waar FBGC vestigingen heeft. De meeste werknemers van Information Banking, ongeveer 1200, werken in het buitenland."

"Jos Vallinga werkt nu bij Information Banking. Onder andere doet hij een onderzoek naar synergiemogelijkheden tussen FBGC en GCM. Bij dat onderzoek zijn twee AM-ers betrokken: Luuk Godefrooij en Wilma Bakkum. De activiteiten van FBGC en GCM overlappen elkaar deels, dus er moet 'laaghangend fruit' te vinden zijn zoals Jos dat uitdrukt. Deze beide business units beschikken allebei over een systeem waar honderden mensjaren aan gebouwd is. Ieder systeem heeft zijn eigen karakteristieken, zowel qua functionaliteit als platform."

"De naam Information Banking is volgens mij ooit bedacht door Sjoerd van Keulen. Die heeft van Information Banking een commerciële club gemaakt. Met alleen custody (het beheren van effecten - red.) kun je op zich niet veel geld verdienen, maar hij heeft allerlei activiteiten ontwikkeld en geprobeerd om zoveel mogelijke effecten in bewaring te krijgen."

"De filosofie van Information Banking is 'asset gathering': met die assets kun je dan weer geld verdienen. Dat model werkt heel goed. Maar de naam dekt niet helemaal de lading: waar Information Banking geld mee verdient is het



afwickelen van transacties (clearen) en het verlenen van kredieten (geld of effecten), met effecten als onderpand. De klanten zijn grote pensioenfondsen, buitenlandse banken, market makers, fund managers - alle professionele partijen die je tegenkomt in de effectenmarkt.”

“Als je als vermogende particulier effecten wilt kopen, dan kom je terecht bij Private Bank. Daar heeft men nu te maken met een gevoelig onderwerp: Cronos SEC. (Cronos is de verzamelnaam voor een aantal projecten om de backoffice-activiteiten van Retail Bank op Beneluxniveau te bundelen - red.) Private heeft zijn backoffice nu ondergebracht bij Information Banking, in FB Effect. Volgens de retail/wholesale-filosofie is dat een verkeerd platform, vandaar dat Private in het Cronos-traject terecht is gekomen. Omgekeerd, wat er aan wholesale in België en Luxemburg zit, zal naar Information Banking komen.”

#### Specialistische kennis

“Bij mijn afdeling werken 60 mensen. Verder huren we ongeveer 15 mensen in; dat is de flexibiliteit. Soms heb ik

veel programmeurs nodig, de andere keer meer consultants of projectleiders. Van die 75 mensen zijn er ongeveer 15 bezig met beheer: kleinere aanpassingen, productieproblemen oplossen. De rest is bezig met projecten en met nieuwe ontwikkelingen.”

“Voor projecten kunnen commerciële redenen zijn: als de business brood ziet in een nieuw product, dan moet dat wel ondersteund worden door de IT. Een ander deel van de projecten heeft te maken met verplichtingen. Als de beurs met een nieuw systeem gaat werken, dan moeten wij wel meedoen. Je praat dan over grote projecten, van soms tientallen manjaren. Daarvoor heb je een bepaalde schaalgrootte nodig, je hebt specialistische kennis nodig die je niet op de hoek van de straat kunt kopen. Dat geldt zowel voor de business als voor ons.”

“Information Banking gebruikt veel systemen, die behoorlijk complex zijn. We hebben dus aardig wat mensen nodig die specialist zijn op een deelgebied. Ook bij Infrastructure. Onder leiding van Bert Lankhorst werken in Woerden 15 tot 20 mensen dedicated voor Information Banking. Veel syste-

men staan in het buitenland, maar we zijn bezig om die naar Woerden te halen.”

“Voor de administratie-functie van PFS hebben we een nieuw systeem gekocht: Geneva. Dit systeem draait centraal in Woerden voor heel PFS. Vroeger moesten wijzigingen op 4 of 5 plaatsen in de wereld worden doorgevoerd, nu hoeft dat nog maar één keer. Vanaf 1 januari gaat ook Kaaiman over naar het nieuwe systeem; dat ligt in een andere tijdzone, zodat Infra ook 's nachts zal gaan werken voor Information Banking: 7x21 uur. Behalve Geneva hebben we nog twee andere pakketten gekocht: een middleware systeem (WebMethods) en een banking pakket (Globus). Beide zijn eind dit jaar in productie gegaan in Woerden.”

“Information Banking is een veeleisende klant, maar wel een klant die momenteel in Nederland veel geld verdient. Dus daar moet je wel je best voor doen.”

*Nico Spilt*

## Succesvolle implementatie Globus

**De implementatie van Globus voor Prime Fund Solutions in Dublin is een belangrijke mijlpaal in de IT-strategie van PFS. PFS vormt een onderdeel van Information Banking en richt zich op de administratie van offshore beleggingsfondsen, die niet aan de beurs genoteerd zijn.**

**Sinds vorig jaar zijn daar banking activiteiten voor de fund manager en private investors bijgekomen. Hiervoor moest een nieuw pakket worden aangeschaft, omdat de bestaande IT-omgeving geen ondersteuning kon bieden. In dit artikel wordt ingegaan op de bijzondere rol die het rekencentrum in Woerden heeft vervuld om het pakket Globus voor het buitenland technisch te ondersteunen.**

#### Achtergrond Prime Fund Solutions

Het bestaan van Prime Fund Solutions is niet altijd bij iedereen bekend. Toch is het een business unit waar meer dan 350 mensen werken op een vijftal buitenlandse kantoren: Dublin, Ilse of Man, Caribbean (Curaçao, Kaaiman-eilanden) en Hong Kong. De soms exotische locaties van de kantoren is veelal bepaald door fiscale redenen, zodat de offshore beleggingsfondsen kunnen profiteren van een vriendelijk belastingklimaat.

PFS heeft in de afgelopen 10 jaar samen met hedge fund industry een stormachtige groei doorgemaakt waarbij ICT-complexiteit op de buitenlandse locaties steeds verder is toegenomen. Reden voor PFS om de huidige trend van meer complexe decentrale applicaties om te buigen en te kiezen voor in toenemende mate gestandaardiseerde implementaties op UNIX platforms zoals Globus.

Gezien de bestaande infrastructuur en expertise op dit gebied in Woerden was

het niet meer dan een logische keuze om Globus ook daar op de infrastructuur te installeren.

#### De keuze voor Globus

Globus is afkomstig van de leverancier Temenos, een van oorsprong Zwitsers bedrijf dat in 1986 begon met de eerste release van het pakket. Inmiddels zijn er reeds 13 versies uitgebracht, waarbij de functionaliteit zeer breed is, variërend van retail banking tot wholesale. Het

pakket is zeer flexibel en gebruikt een eigen type database genaamd Jbase.

Jbase is een 'post-relatieve' database waarbij het vrij eenvoudig is om extra velden toe te voegen onder hoofdvelden. Hierdoor kan in relatief korte tijd een eigen datamodel voor de gebruikers worden gemaakt. Ook aan de kant van de (eind)gebruiker is veel in te stellen. Afhankelijk van de rollen en functies binnen de bankorganisatie kunnen de schermen autorisaties, menu's en command lines bij het gebruik van de Globus-client worden bepaald.

Voor PFS worden onderdelen van de Globus-functionaliteit gebruikt. Eerst betalingsverkeer, geldmarkttransacties en treasury en daarna de custody functionaliteit en risk management van de kredietverlening aan de fund managers. Inmiddels zijn overal op de wereld vestigingen van Temenos aanwezig, waarbij de helpdesk resideert in Chennai, India.

Hoewel Globus op verschillende platforms kan worden geïnstalleerd, is gekozen voor het AIX Operating System met 2 LPAR's: één voor productie in Woerden en de ander voor de uitwijk in Utrecht. Overwegingen voor AIX waren dat Globus al vele malen op

dit OS geïnstalleerd was (install base) en dat voor AIX ruime kennis aanwezig is in Woerden.

### Projectervaringen

Het internationale karakter van het project vroeg om een nauwe samenwerking tussen de 'IT' in Woerden en de 'business' in Dublin. Omdat onze collega's in Dublin de functionele kennis bezitten, concentreerden zij zich op het parameteriseren van het pakket, bouwen van de schermen voor de (eind)gebruikers, autorsiatieniveaus, invoeren van de portfolio's en natuurlijk het functioneel testen van het systeem.

Het projectteam in Woerden richtte zich op de technische zaken zoals installatie van Globus op de verschillende test-, acceptatie- en productieomgevingen, inrichten van de interfaces met Reuters en Swift, systeemmonitoring, alsmede de back-up & uitwijk. Daarbij is zoveel als mogelijk gebruikt gemaakt van standaard tools in Woerden zoals Tivoli Storage Manager voor de gegevensopslag, Tivoli Enterprise Control voor systeemmeldingen en ESS voor het spiegelen van de Globus-data tussen Woerden en Utrecht.

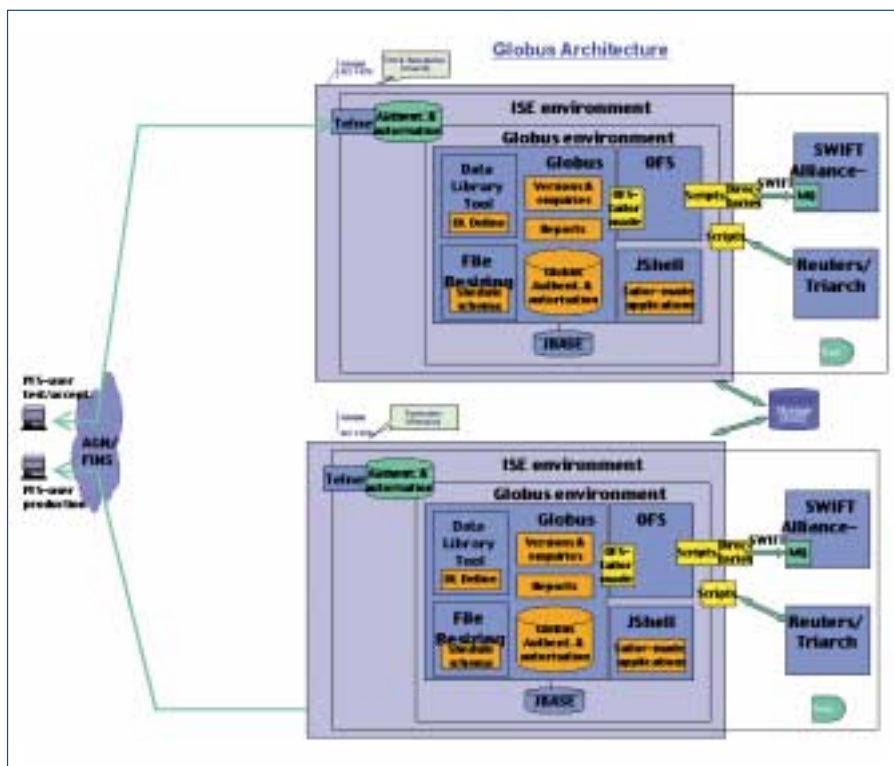
Dit betekende dat in Woerden verschillende expertises bijeengebracht moesten worden: Paul Mols en Ruud Bosua voor UNIX support, Lars Hendriks voor TEC events, onze collega's van Swiftnet als Jan van Noppen en Henk Ruijter voor de Swift-interface. Tenslotte is het verkeer van Swift-berichten door MQSeries geregeld door Han Gevelaar en Ruud van Scheppingen. Erik Veerman trad op als algemeen projectleider samen met Robin de Boer voor de infrastructuurcomponenten.

Een aparte uitdaging vormde de aansluiting van Globus op het nieuwe Swift-netwerk van Fortis Bank. Hierbij liep de voortgang van het Swiftnet-project onder leiding van Tom de Vries parallel aan het bouwen en testen van de interface tussen Swift Alliance Access en Globus. Omdat er nog sprake was van een overgangssituatie in Dublin, moeten tijdelijk de berichten naar twee systemen worden gerouteerd: HiPortfolio voor de custody en Globus voor de banking.

Daarnaast worden Swift-berichten die nog niet automatisch verwerkt worden, via het internationale netwerk afgedrukt op een drietal printers in Dublin. Omdat de klant in Dublin soms ook met hand Swift-berichten moet kunnen invoeren of controleren, is de Swift Alliance Workstation met CITRIX geschikt gemaakt om in Dublin te gebruiken.

Ook andere business units hebben belangstelling getoond voor deze laatste oplossing om hun buitenlandse kantoren te bedienen. Al met al vormde dit onderdeel van het project een flinke inspanning. Onder meer omdat, gezien het belang van een correcte Swift-afhandeling, alles grondig getest moest worden.

Heldere communicatie speelde gedurende het hele project een belangrijke rol. Een nieuw systeem voor beide partijen, conventies over naamgeving van bestanden, training voor het technische beheer; het zijn allemaal zaken waarbij, gezien de fysieke afstand met Dublin, een goede communicatie een doorslaggevende rol speelt.



De technische componenten van Globus. Bron: Projectdefinitie Globus. Met dank aan Peter Mol.

## Procesbeheer Woerden als spil voor het oplossen van problemen

Het bedrijfskritische karakter van Globus stelt bijzonder eisen aan het beheer. Storingen moeten snel opgelost worden. Voor PFS is gekozen voor een constructie waarbij Information Management in Dublin het functionele beheer van Globus doet, terwijl Procesbeheer onder leiding van Theo Vesseur met zijn college's als Anco Wientjes en Arjan Benders het aanspreekpunt zijn voor het oplossen van technische storingen in Woerden.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de helpdesk van Temenos in India kan 'inbellen' als er storingen zijn die niet opgelost kunnen worden door de 1e of 2e lijn. Natuurlijk allemaal volgens de security baselines van IT SAC om gecontroleerde toegang te waarborgen.

### En verder...

Terugkijkend op de afgelopen maanden kan het Globus-project als een geslaagd internationaal project worden beschouwd. Normaal gesproken trekt Temenos één tot anderhalf jaar uit voor een Globus-implementatie. Het project



Projectteam Globus Woerden. Van links naar rechts: Erik Veerman, Henk Ruijter, Arjan Benders, Jan van Noppen, Paul Mols, Ruud Bosua en Robin de Boer. Inzet: Han Gevelaar. Niet op de foto: Ruud van Scheppingen.

in Woerden heeft in nauwe samenwerking met PFS de klus in zes maanden geklaard voor de eerste release van het pakket.

Het gebruik van Globus zal in de komende maanden groeien, als nieuwe locaties op het systeem worden aangesloten; eerst Londen en in een later stadium andere PFS-kantoren. Hiervoor

zal steeds meer functionaliteit in bestaande systemen (o.a. HiPortfolio) naar Globus worden overgezet. Het rekencentrum in Woerden zal zijn technische ondersteuning blijven bieden met raad en daad.

*Erik Veerman*

## Aanpassingen IP 2004

Eind oktober is vanuit Infrastructure gestart met de herinrichting van de codestructuur van het pakket IP voor het jaar 2004. IP wordt gebruikt als tijdschrijfsysteem voor ISE maar ook voor een aantal business lines.

Infrastructure heeft besloten voor haar specifieke inrichting een aantal vereenvoudigingen door te voeren. De doorbelasting en het controleren van geschreven uren aan de juiste klant (factuuritem) wordt niet veranderd. De niet-facturabele codes worden via tarieven doorbelast en zullen in 2004 op een andere manier worden gepresenteerd in IP. De uitkomsten zijn:

Het tijdschrijven voor de medewerker wordt vereenvoudigd. Het aantal codes

zal verminderd worden, D2D-uren worden alleen nog maar geschreven naar proces/activiteit, de projectleiders kunnen sneller medewerkers alloceren, de medewerkers krijgen zo snel mogelijk de benodigde codes automatisch in hun timesheet. Het management en de projectleiders worden voorzien van de relevante rapportages. Verbeteren van het zoekfilter in Timesheet naar codes.

Information Management Infra ondersteunt het MT met het beheren en controleren van de eigen codes. Op een later tijdstip zal er meer inhoudelijk via i-net gecommuniceerd worden.

*Stephan Puntman, Edwin van Rossum*

## Nieuw Chipknip-record

Het aantal mensen dat betaalt met Chipknip blijft groeien. In de eerste drie kwartalen van 2003 steeg het aantal transacties met 42% ten opzichte van dezelfde periode in 2002.

Met name voor parkeren, in catering-omgevingen en bij verkoopautomaten wordt vaak gechipt. De consument kan bij meer dan 175.000 betaalautomaten in heel Nederland betalen met de Chipknip. Snel, makkelijk en altijd gepast.

Op dit moment zijn er verspreid over heel Nederland bijna 5.000 oplaadpunten geïnstalleerd. Naast de oplaadpunten bij de geldautomaten van banken, worden zo ook steeds meer bij niet-bancaire omgevingen geplaatst: in parkeergarages, scholen, zorginstellingen en winkelcentra. Kortom, overal waar gechipt kan worden.

“Een megaproject dat elke uithoek van de bank zal raken”

## Drie grote security-projecten

**Olof Olofsen heeft onlangs zijn taak als manager van Security Management ingeruild voor een nieuwe uitdaging. Hij leidt nu als projectmanager Informatiebeveiliging een aantal belangrijke security-gerelateerde projecten.**



### TruSecure

Olof: “Het eerste project is TruSecure. Doel van dit project is het verwerven van twee veiligheidscertificaten: een perimeter-certificaat en een enterprise-certificaat. Voor het perimeter-certificaat wordt de buitenkant van de Fortis-systemen bekeken, met name de fire walls en de opstappunten naar het internet (www) vanuit het rekencentrum en de uitwijk. Met behulp van scans wordt gekeken hoe veilig de systemen zijn: we worden legaal ‘gehackt’. Daar komen rapportages uit met aanbevelingen. Na de aanbevelingen opgevolgd te hebben volgt een nieuwe scan en krijgen we als alles goed is het certificaat. Dat verwachten we medio 2004 in huis te hebben.”

“Daarna gaan we kijken naar de binnenkant van de systemen, het hele serverpark, Unix, mainframes, kortom alles wat we in huis hebben. Dat moet leiden tot het behalen van het enterprise-certificaat. Dat wordt een groot project, dat we in de loop van volgend jaar gaan invullen. Ook krijgen we van TruSecure

viruswarnings, zodat we ons netwerk op tijd kunnen beschermen tegen virussen.”

### Unified User Access Management

“Het tweede project waar ik mee bezig ben is tweeledig: enerzijds het Unique Logon ID, anderzijds het Unified User Access Management.”

“De bedoeling van het Unique Logon ID is dat iedere medewerker in Nederland, België en Luxemburg straks één logon-id heeft en één wachtwoord. Die geven toegang tot alle applicaties die je nodig hebt. Dat ene logon-id wordt ‘onder water’ gekoppeld aan de applicaties. Je hoeft je dus in de toekomst maar één keer aan te loggen op het netwerk en hebt niet voor elke applicatie een andere user-id en wachtwoord nodig. Op 1 juli volgend jaar willen we de benodigde techniek klaar hebben. Althans voor de grote systemen: de Windows-omgeving, Unix, AS400, mainframe, RACF, Lotus Notes etc. We gaan die inspanning niet doen voor alle kleine applicaties, zoals maatwerkapplicaties die op afdelingsniveau zijn gemaakt. Maar in 80% van de gevallen heb je er geen omkijken meer naar. Ook als je je wachtwoord verandert, wordt dat automatisch gesynchroniseerd over alle applicaties.”

“Met het Unique Logon ID scheppen we de randvoorwaarde voor UUAM: Unified User Access Management. Dit houdt in dat iedere medewerker straks gekoppeld is aan een bepaalde ‘rol’. Die rol bepaalt tot welke applicaties hij of zij toegang heeft. Nu is het nog zo dat een medewerker gekoppeld wordt aan elke afzonderlijke applicatie. Straks is dat niet meer het geval: als iemand ander werk gaat doen, dan krijgt hij een andere rol, met de bijbehorende bevoegdheden.”

“De tool die we hiervoor gaan gebruiken is Sam Jupiter van Beta Systems. Het contract is begin december getekend. In deze tool, die in drie landen wordt opgezet, komen alle users en alle rollen. Dat wordt een enorm project, waar we 2 tot 3 jaar mee bezig zullen zijn. Alleen al in Nederland hebben we meer dan 1500 applicaties; voor een groot deel komt dat doordat er veel applicaties dubbel staan, zowel op Fortis-I als MPNL. Als we daar één Windows-omgeving van maken, dan zakt het aantal applicaties tot 800.”

“Van alle applicaties gaan we kijken wie de eigenaar is. Samen met de eigenaren gaan we de rollen bepalen: wat mag een medewerker van een afdeling, wat moet hij kunnen om te functioneren in zijn rol. Die rollen worden ter beschikking gesteld aan de afdelingshoofden, en die kunnen in Sam Jupiter



hun medewerkers aan een rol koppelen. Een medewerker kan een of meer rollen hebben. Als iemand bijvoorbeeld in een project gaat werken, dan kan hij of zij er een tijdelijke rol bij krijgen. Of iemand kan tijdelijk de rol krijgen van een collega die wegens ziekte afwezig is. Deze nieuwe werkwijze vergt geen tussenkomst meer van Security Management. Als het ware kan online geautoriseerd worden.”

“Alle medewerkerinformatie en het unieke LogonID gaan lopen via een directory: de Local Company Directory (LCD). Die wordt gevoed vanuit HRM Centraal. Alle medewerkers van Fortis Bank, ook externen, moeten hier in staan. Komt iemand niet in de database voor, dan is hij voor ons geen user, kan hij niet gekoppeld worden met een rol, en kan hij dus geen toegang krijgen tot het netwerk. We verwachten dat de LCD in juni 2004 operationeel is. Deze LCD gaat dienen als moederbestand.”

“In elk van de drie landen komt een LCD, maar tegelijkertijd komt er ook een gezamenlijke database: de Fortis Enterprise Directory Service (FEDS). Dat is één grote metadirectory waar alle personeelsgegevens over de drie landen in staan. De informatie uit de LCD wordt gesynchroniseerd met FEDS. Als iemand uit België hier komt, dan kan hij in Nederland inlog-

gen en bij zijn systemen komen. Maar zover is het voorlopig nog niet. Het wordt een megaproject, dat elke uithoek van de bank zal raken.”

### Monitoring

“Het derde project waar we mee bezig zijn is monitoring. We hebben dit jaar al verschillende systemen onder monitoring gebracht: Z/OS, AS/400 en de Tandem. Daar hebben we een ‘homemade’ tool voor. Maar straks gaat Sam Jupiter dit voor ons doen op gebruikersniveau. Als er iets niet klopt, of als er dingen gebeuren die niet standaard zijn, dan gaat het systeem alerts geven. Dat kunnen rapportages zijn, maar in spoedgevallen kan er bij Security Management een melding op het scherm verschijnen, zodat men indien nodig kan ingrijpen. Een voorbeeld is als iemand die kredieten mag verstrekken tot 5000 euro, nu opeens probeert een krediet van 10.000 euro in te brengen. Of als iemand probeert aan te loggen met de user-id van iemand anders. Voor het monitoren van de operating systems en applicaties wordt momenteel naar een geschikte tool gezocht.”

Nico Spilt



## Beveiliging is voor iedereen

### Of: ‘deze pet past ons allemaal’

Wie is verantwoordelijk voor informatiebeveiliging? Security Management, IT Security, Veiligheidszaken? Soms is daar wat onduidelijkheid over. Het juiste antwoord is natuurlijk: wij allemaal.

Informatiebeveiliging is, net zoals gewone beveiliging, iets wat wij iedere dag doen of niet doen. We moeten zelf kasten en kamers op slot doen en op onze bezoekers letten. Doen wij dat niet, dan kunnen geen tien speciale

afdelingen helpen, laat staan maar drie. ISE mag van de medewerkers verlangen dat zij zich in het algemeen beveiligingsbewust gedragen. Dat hoort in de IT-sector tot goed vakmanschap.

### Hoe doet men aan beveiliging?

Het betreft dus gedrag. Beveiliging uitvoeren is niet iets waar men een uur voor vrijmaakt op een rustige ochtend en wat men dan even doet. Het is vooral een kwestie van oplettendheid op de juiste momenten.

Vergelijk het maar met het beveiligen van je huis. Het is niet alleen een kwestie van allerlei sloten en dievenklauwen installeren. Die dingen werken pas als je ook daadwerkelijk de deur achter je op slot doet en eerder ook de ramen en de keukendeur op slot hebt gedaan. Je kan iedere keer dat je je huis verlaat een ronde maken, maar het is beter en gemakkelijker dat je de ramen meteen na gebruik weer op slot doet.

**Voor de medewerkers zijn er zo een aantal punten te noemen waaraan zijn hun gedrag kunnen toetsen:**

- Medewerkers letten op inbreuken in hun omgeving. Dit is lastig, maar oplettendheid van medewerkers is van onschatbare waarde voor de beveiliging.
- Uiteraard gaan medewerkers zorgvuldig met het wachtwoord om. Geen briefjes op de terminal plakken en zo. Maar er is nog meer riskant gedrag: het gebruik van het NT-wachtwoord op andere plaatsen, zoals in de privé-sfeer of op een site op het internet.
- Medewerkers houden zich aan de regels. Dit is het belangrijkste punt. Het is wel toegestaan om regels ter discussie te stellen, als zij overdreven lijken in de verhouding van kosten en baten. Het is uit den boze om deze gewoon te negeren en daarmee in feite af te schaffen.
- Medewerkers zijn voorzichtig met het lezen van mail van onbekende afzenders. Via dit soort wegen kan men een virusbesmetting oplopen. Fortis Bank heeft een goede virusbescherming. Virussen verspreiden zich echter steeds sneller. Men loopt daardoor het risico dat vroeg of laat een virus de bank binnendringt voordat de anti-virussoftware dit kan tegenhouden.
- Medewerkers zijn voorzichtig met het gebruik van het e-mailadres; als een e-mailadres op het web staat, dan komt de spam vanzelf.
- Medewerkers doen enige moeite om op de hoogte zijn van de specifieke regels waarmee zij rekening moeten houden.

**Speciaal voor leidinggevendenden zijn er een paar extra punten te noemen. Aan dit soort dingen kun je merken of een leidinggevende beveiliging echt belangrijk vindt:**

- Leidinggevendenden mogen best letten op wat hun medewerkers uitvoeren.
- Leidinggevendenden kunnen hun medewerkers ook beoordelen op de beveiligingsaspecten van hun gedrag. Hard werken, klantvriendelijk zijn en initiatief nemen is mooi, maar gedrag dat de beveiliging vermindert, moet merkbaar negatief meetellen bij de beoordeling. Als iemand de kluis telkens open laat staan op een bankkantoor dan krijgt hij dat te horen, maar hoeft dat niet als iemand via het netwerk toegang krijgt?
- Leidinggevendenden moeten opletten bij vertrekkende werknemers, intern/tijdelijk/extern. Worden de laptops ingeleverd en de bijbehorende security tokens, worden alle accounts gewist van die medewerker? Dit is niet alleen om ons tegen de vertrekkende te beschermen, maar ook tegen de interne medewerkers, die de accounts kunnen misbruiken als zij de wachtwoorden weten.

Sommige van bovenstaande punten zijn een 'eye opener', maar andere zijn bekend. Het moet er diep inzitten wil dit goed werken. En iedereen moet meedoen, want het kettingprincipe geldt hier ook. De beveiliging is zo sterk als de zwakste schakel.

Ik nodig iedereen dan ook uit om eens naar zijn eigen gedrag te kijken of dit niet beter kan. Je zelf bewust zijn van wat je doet, is in het algemeen een goed begin om je zelf te verbeteren.

*Jan van Prooijen*

## Verboden om laptops aan het netwerk te koppelen

Zoals bekend mogen alleen de door ISE ingerichte computers aan het interne netwerk gekoppeld worden. Deze zijn namelijk zo goed mogelijk beschermd tegen virussen, wormen en andere kwaadaardige software.

Deze regel betekent ook, dat bezoekers hun eigen laptop niet aan ons netwerk mogen koppelen. Er is immers geen garantie, dat er geen gevaarlijke software per ongeluk of bewust op die laptop gekomen is. Daarmee vormt zo'n laptop een risico voor het netwerk, voor de vertrouwelijkheid van cliëntgegevens (bijvoorbeeld via hackerssoftware) en de continuïteit.

Het blijkt voor te komen, dat een externe medewerker of een bezoeker zijn eigen laptop verbindt met een netwerkaansluiting van Fortis. Dit is dus uitdrukkelijk verboden.



Medewerkers van Fortis Bank zijn verantwoordelijk voor de correcte gedragingen van bezoekers en/of externe medewerkers die onder hen vallen. U moet er dus op letten, dat gasten geen laptops aan het netwerk koppelen.

# Herinrichting inkoop- en factuurproces

**De afgelopen maanden heeft een projectgroep onder leiding van Jos van Dongen gewerkt aan de herinrichting van het inkoop- en factuurproces bij ISE. Tot nu toe gaat dit proces gepaard met een omvangrijke papierwinkel. In het nieuwe proces zal dit veel minder zijn. Op 1 december is het pakket SAP MM (Materials Management) ter ondersteuning van het nieuwe proces in gebruik genomen. Geleidelijk zullen alle inkoopopdrachten via SAP MM worden uitgevoerd, met een sterk vereenvoudigde factuurafhandeling tot gevolg.**



*Jos van Dongen, Frank Koomen, Ab Koomans, Ronald Geerts, Ab Gravendeel en Moira Holzappel heffen het alcoholvrije glas.*

Jos van Dongen: “De bedoeling is dat uiteindelijk alle bestellingen bij externe leveranciers via SAP MM gaan lopen. Alle noodzakelijke verwerking bij het inkoopproces (invoer opdracht, afhandeling bestelling en eventuele factuurafhandeling) zal door de afdeling Order & Invoice Processing uitgevoerd worden. Dat is een nieuw te vormen afdeling, die op projectbasis - in afwachting van goedkeuring door de OR - van start is gegaan.”

“Elke ingevoerde order moet altijd door twee personen worden goedgekeurd. Wie die personen zijn, hangt af van de grootte van het bedrag. Bij grotere orders moeten Gertjan van der Leer, en Geerard van Giessel of Loek Bles via SAP MM goedkeuring geven.”

“Een goedgekeurde bestelling genereert een brief die naar de leverancier gaat. Het locatieteam waar de goederen worden afgeleverd, bevestigt de ontvangst via SAP MM. De factuur wordt door de leverancier naar CCA gestuurd. Daar wordt de factuur in SAP MM ingevoerd en automatisch vergeleken met de in SAP bestelde en geleverde goederen. Komen de ingevoerde factuur en de SAP-bestelgegevens overeen, dan wordt de factuur direct betaald.”

“De ingevoerde facturen die niet overeenkomen met de bestelgegevens worden geblokkeerd voor betaling. Order & Invoice Processing onderzoekt de geblokkeerde facturen en corrigeert de inkoopopdracht of vraagt de leverancier om een creditnota te versturen. Hierna kan de factuur alsnog worden betaald. De winst

is dat alle facturen die kloppen met de opdracht direct betaald worden en door CCA niet meer toegestuurd worden aan ISE. Dat scheelt heel veel controlewerk.”

“SAP MM wordt geleidelijk in gebruik genomen. Op 1 december zijn we begonnen met de bestellingen die via BOSS Temp worden aangevraagd. Volgend jaar gaan we verder met opdrachten voor periodieke leveringen; daarbij moet je vooral denken aan lijnverbindingen, telefonie en onderhoudscontracten. Ook willen we extern ingekochte cursussen via SAP MM laten lopen.”

“Er zijn ook bestellingen die betrekking hebben op incidenten en verstoringen. Dat zijn een soort van blanco opdrachten: opdrachten waarvoor je niet eerst een offerte aanvraagt bij een leverancier. Tot slot zijn we aan het onderzoeken om de inhuur van externe personeelsleden via SAP MM te gaan doen. Hierover moet het MT nog een besluit nemen.”

“We zijn in maart begonnen met een vooronderzoek. Daarbij hebben we globaal alle processen beschreven. Het proces dat nu in productie is hebben we meer in detail beschreven, zowel het bestaande proces als de aanpassingen die we zouden willen doen. Dat is vervolgens opgepakt door SAP Logistics in Brussel. SAP Logistics heeft SAP MM, dat in België al wordt gebruikt, gebruiksklaar gemaakt voor de Nederlandse situatie. Via een Citrix-verbinding kunnen we vanuit Nederland inloggen op SAP MM dat in België draait.”

“De projectgroep bestond uit Ab Koomans (Order Desk), Adrie van Lith (Process Support), Remco Thoen (Inkoop), Miranda Somma (IT Control), Wim Brussé (Locatieteams), Noël Knoors (Klantteam), Frank Koomen (Informatie-management) en mijn persoon als voorzitter. Frank Koomen van Informatie-management was daarbij de functionele analist; hij is ook verantwoordelijk voor het opleiden van de gebruikers. En niet te vergeten, we hebben veel ondersteuning gehad van Moira Holzappel van SAP Logistics in België. Moira heeft heel veel ‘cross border-problemen’ die er waren stap voor stap uit de weg geruimd.”

“In Nederland is ISE de eerste die met SAP MM werkt. Facilities is er ook mee bezig. De bedoeling is dat uiteindelijk alle inkopen binnen Fortis Bank Nederland via SAP MM gaan lopen. Dan komt er ook een eind aan wat men bij CCA ‘piratenbestellingen’ noemt, bestellingen die niet op een officiële manier zijn gedaan. Iemand die zo’n bestelling plaatst, heeft dan een probleem, vooral als het om veel geld gaat.”

“De nieuwe afdeling Order & Invoice Processing zal gaan bestaan uit Ab Koomans (leidinggevende), Peter Gravendeel, Ronald Geerts, Miranda Somma en Willy Drost. Het gaat hierbij om voorgenomen benoemingen, want er moet nog een OR-adviesprocedure komen. De verwachting is dat met de nieuwe inkoopprocedure fte’s worden bespaard.”

*Nico Spilt*





# KERSTPUZZEL

## 2003



WCHRYSA NTA I SNETROHME LKZWA MEOLBRETE TOBLAEV LTKOMMERAPSN YFBI EV  
 OOTJENI PULEV ASAINOGEBBNDOALTEI BREK IUSKRA DNENGS ELDERTYK IZREPVR  
 RUHEKREBRE I PAPNA FARSDNOHKFOEL IEMPZVADEULRUEAGAAH ERTYKISHOORNEO  
 TRAWETEMHENS IAYNI PETSJBBEF SRRJPAOTAE EIA I LNENMAUSAOBEPMG EANU  
 EGZ EIRPESEBSOBN EBJRRNDASLOOKO ODSGNERUOR I EIDEDLN NMEGERELCAE  
 LEEOGNMOGNAMNEAUK I ERETNIWHONOBHOSGYERUOR I ENREPOSKETAI PSORDIRJENAI RN  
 ETLIEETLR LMOOBNETNERKGEPCLOOL SMPNIENREPOSKETAI PSORDIRJENAI RN  
 NTAALPREGNI VAKAELEETANT IABRIKOOSEEDBF TODORSEATEPOZEMSIWUSFT  
 REOBGNURSENOI SUIIDPWRECR TAUASMGRI BNO PPTARI IDPRNERPOKN LAKDWRFO  
 EEOKSYOINPN NLA VENDELDTJAAVNAESS L IOTASEBREVE NEJEDMNK LKTAEAN  
 POTRC DR OUEE O I I JEZEL LIDI LDHBER TOA OOLMDL LSUXUBLOETRI EPESWNVSG  
 M IURPSSHRC EWREUEO JRNHENENR PAGMDKREVEUE I IKBAMBOEH IDELRORJSOASE  
 I LPI OAMAKCEPNBAV I IKNAZAMZENR MELDEMEDEGEE LAESD OORNMUV EEEKZLPN  
 PAWSAHV O O I SBSELTENERAVSGNI OKOREGANKAHFL ODIURKPEEZPGDNOPKIM  
 KFKBSAEROERDMNGBCVOHL TERUOLEPLEEENAKVZOLI FANTSPOOTGOEORNNBOTA  
 WRTE LLBK SBOANERAMERI SPSMETNVPKOEWTEALEEUWEBEKARWYD NSEERASGSR  
 A I OSA RC I RONALEGEZSNOMOLASHL IESRSSULNACHHORNR OODSUTSIRHCAITKE  
 SKEOAYTNDOLY OAZPPDAEUE RYKYUEMR LASEAI PNCLSOOBMARFI OANVIFTNROT  
 BAPAPAYATNPMPUZIEBLITWDOSSCIPESHAAALUMIRPOTSADRAGONIRGOARAOA  
 LAERMSSMYTESROLRUESGSAETOOSSEVSSCBKELBKUTNSITACAKKNMEKALLOBLK  
 ONEEUERMIENINDSEVDGARVEBOPGIEEIEHJWEPLGMSNNEBHL LWKORPTPOAAD  
 ESLEBTUSER TNNITIRLORNBVCLDDUMEBNKLNOZLNDRJRAMI KEIKESTNEIRDRER  
 MCBESAWEDGEEERKETTAERNBVCLDDUMEBNKLNOZLNDRJRAMI KEIKESTNEIRDRER  
 KADOJKPVEDNUOKOENHBE TAALEERSRLTOEZE FN EGLPRUIMRSOSMSTCONIFEEERH  
 OESTERZWAMI MOOLAARSBGASEISETBNONNIRSAOROKBENLENSJALOTMKNL RER  
 OHAOYUCURK YRDM AALCYCRNTIOVITRMORUJAMGELGAEOKOBYOGCRAASLJSEPE  
 LNBSEI WASNKSERGUPRRIETD VLEIOSOODRORIEAI RKAVREKUEBLIUZANWSKIAY  
 AILHADPUCNUTGBWELRAEDJEGNIKABODRORIEA I RKAVREKUEBLIUZANWSKIAY  
 MEBRANDNETELELIEEUOBTETGASCYSBMOAHBNRAABVEARLELSSOLDAA TJEEEP  
 ELSOJABOONUUCBHFONOISELUNNUTTI NDBDEFI LEDAMIRRYNFEO SARREZTIE  
 OEAZNGCLHGKSTVRRFOURSBTWSZEMETNMESAMRRNRRNTAMTATULPEBEBEDRAZT  
 LTLELESNLNAPVRRFOURSBTWSZEMETNMESAMRRNRRNTAMTATULPEBEBEDRAZT  
 BSRMBLNUEI OAGERSTMTDLOZIREIOVMHLHEAD ESVUENWGP SOAF EVEWORONR



L T L E S S L N A P E B R O O D B O O M S E O T E K P E G R C N A O L E N O U A R O O H O C Y E U H R L L W B R A E  
 B S R M B L N U E I O A G E R S T M D L O Z I R E I O V M H L H E A D E S V U E N W G P S O A F E V E W O R O N E N R  
 L O U A K N O K W R C T O P J N W E O E M D L R E O V K O A I P R E T R U E N A O G R Z N L B N E L T L E E E E O I S  
 E P I R N L F O R R C K I N L O A N Y L O K J L E K V L R E W B K S O Y O S A T I L I R Y O G L L I V I E F E M P E  
 T R N Y E E R T U H J U D A S P E N N I N G Y E E W R A T O T O I H O N I N G B E S O D C S I E A A J E A L B C S L  
 U A A N E H N K I E I C N A A L D A A R B A L R I P A O W O S O D C S I T A A M O T K T M M S M L A P L E D A D B L E I  
 E N V H A A T D C R D D R K A L A N C H O E S A B E S I K L L N S W I C B L S D E K U B E L A R N A T P S U C I F O A E  
 L U C R A M M A E T E I E N L I G U S T E R S M W R L A U I K K S A U C U B A W O S O R A K T H P L E R A H T N A C O D  
 S S A I L E B O L N E E T E O V Y B R E I T N A L G E H G L O X I N I A L S Z I L V E R S P A R C P A A R D E B L O E M

Op verzoek van collega Jan dit keer een woordzoeker met namen uit de plantenwereld. Ultraaard staan de namen in het diagram in alle mogelijke richtingen. Het kunnen alle mogelijke soorten planten zijn, zoals: bomen, heesters, groenten, bloemen, fruit, kamerplanten, noten, paddestoeien, kruiden, onkruiden, enz.

De namen zijn meestal in het Nederlands, maar soms wordt ook een bekende Latijnse naam gebruikt; sommige planten komen, onder verschillende namen, meer dan één keer voor (bijv. Nederlandse en Latijnse benaming). De namen zijn nooit langer dan 18 letters en nooit korter dan 5. Een aantal letters wordt vaker gebruikt.

Een naam telt niet wanneer deze in z'n geheel onderdeel is van één andere naam (bijv. linde in vlinderboom). Een zogenaamde 'lange ij' komt niet voor, hiervoor is de Y gebruikt.

Bij juiste oplossing lees je op de niet-gebruikte letters, van links naar rechts en van boven naar beneden, nog eens een aantal namen. Uiteindelijk zijn op deze manier alle letters gebruikt.

Kun jij alle namen allemaal vinden? Stuur als oplossing alle namen op (dus inclusief die van de niet-gebruikte letters), gesorteerd en onder vermelding van het aantal.

Stuur je oplossing uiterlijk maandag 5 januari 2014 naar [loket.communicatie.ise@nl.forisbank.com](mailto:loket.communicatie.ise@nl.forisbank.com). De redactie van Expertise stelt een aantal cadeaubonnen beschikbaar voor degenen met de meeste namen.

Natuurlijk veel plezier en puzzelgenot en prettige feestdagen!

André Rijmsius



# Automatiseringscommissie

## 8 oktober 2003

### Statusrapportage

#### Accounts & Payments

De migratie van de helpdesk Remote Banking beperkt zich tot het delen van de infrastructuur van het Contact Center. De helpdesk zelf blijft gewoon bestaan. Bij SIPC is er sprake van uitloop bij het testen in België. Inmiddels is er een crossborder coördinatie-team samengesteld. SwiftNet is in het eerste weekend van oktober live gegaan.

#### Retail Banking

Sprint-Centrac-conversie: de 'opgeharde' business case is beschikbaar en behandeling is in week 42 geagendeerd. Klachtmanagement: het is bekend dat er een vergelijkbaar project loopt op het niveau van de Operations Bank, vandaar het voorstel voor een kortetermijnoplossing. Begrotingsmonitor: gevraagd wordt of bekeken is of Pillar een alternatief is. Doel van de begrotingsmonitor is het faciliteren van de kantoren bij de vaststelling van de begroting en de monitoring van de realisatie. Realisatie is inmiddels afgerond en op korte termijn operationeel.

#### Commercial Banking

*De opmerkingen over Scorpius in de AC-rapportage zijn inmiddels door de besluitvorming rond dit project achterhaald. Zie pagina 15 - red.*

#### SSC

OLE: FAS heeft verschillende audit-rapporten opgeleverd met een voldoende rating. OLE is gebaseerd op de WebSphere Infra uit fase 2, in afwachting van de oplevering van fase 3 zijn aanvullende maatregelen afgesproken. Het AFM-onderzoek start op korte termijn.

Cronos werd behandeld in zowel Benelux als Management Committee. Vanuit Luxemburg werd gewezen op de mogelijkheid van schending van het bankgeheim, vanuit Nederland werd de business case ter discussie gesteld. De geschetste besparingen worden deels al op andere wijze bereikt, de dekking

voor de resterende systemen wordt aangetast en gezien de complexiteit van het project is de kans groot dat de doorlooptijd langer wordt en de kosten hoger.

De designaleerde risico's zijn als serieus onderkend, echter met Cronos wordt de strategische keuze voor de crossborder-organisatie vormgegeven. Er is een positief commitment gegeven voor de opmars, echter een formeel besluit is nog niet genomen. Komende maand zal een aantal issues nader uitgewerkt worden, waaronder de afstemming met de toezichthouders. Op 18 november volgt de formele besluitvorming. Afgesproken is dat vooruitlopend daarop ISE start met de inrichting van de project-organisatie.

#### Private Banking

Opgemerkt wordt dat AIP als Securities Master voor Cronos weliswaar interessant wordt gevonden, maar dat de implementatie daarvan in Cronos niet zal plaatsvinden.

#### Information Banking

Globus Temenos gaat 3 november live. FAS voerde een audit uit. Geneva: Dublin is eind van het jaar geheel over, daarna Cayman Islands. Automation of trade allocations in C21 wordt uitgesteld tot 31 oktober.

#### Merchant Banking

Bij FBS is er sprake van een continue stroom van projecten die de aansluiting op Enigma realiseren. Er zijn wat technische issues die nadere uitwerking behoeven. Daarnaast zijn er vragen gerezen over de BTW rond custody fees.

#### Facility Management

Text en Design: Retail Banking is een grote afnemer en vraagt aandacht voor een goede aanhaking en samenwerking.

#### HRM

Verzuim- en reïntegratie: Retail Banking heeft grote belangstelling voor de on-line vitaliteitstest.

#### ISE Infrastructuur

Het onderzoek naar de vervanging van de telefooncentrales in de kleinere kantoren loopt uit. Nieuwe inbelvoorziening (Remote Access): afstemming met de business over de aldaar levende wensen is noodzakelijk. Fortis Enterprise Directory Services: HRM is betrokken bij dit onderwerp, privacy-aspecten hebben de aandacht.

#### Stand van zaken Websphere Infrastructuur

Aan de hand van een presentatie schetste André Koppenol de actuele status, de scope van fase 3 en andere actuele onderwerpen betreffende de WebSphere-infrastructuur, alsmede de verschillende target datums. Enkele opmerkingen naar aanleiding van deze presentatie:

De focus van alle geschetste activiteiten is internet; intranet valt buiten de scope. In de huidige situatie is er nog geen sprake van uitwijk, dat was een bewuste keuze i.v.m. een aantal technische, capaciteits- en kennisproblemen. Fase 3 moet voorzien in een volledig ingerichte fail-over situatie. Complicerende factor is de crossborder afstemming en synchronisatie van processen en procedures.

Wederom komt de noodzaak van betrokkenheid van de business bij de prioriteitstelling naar voren. Afgesproken wordt dat er een onderzoek plaatsvindt of door inschakeling van externe mensen een versnelling mogelijk is. Aandacht wordt gevraagd voor het opruimen van oude infrastructures. Onderkend wordt dat hier meer inspanning nodig is dan de infrastructuur zelf. De klantteams dienen hiermede rekening te houden voor hun projectbudgetten.

De performanceproblemen bij GeMP zijn in onderzoek, een tweetal bottlenecks is al geïdentificeerd en maatregelen worden genomen. Om een goed

beeld te krijgen en de juiste oplossingen te vinden, is het noodzakelijk de hele keten te betrekken in het onderzoek, waaronder de aansluiting naar de backend. Reeds bekend is dat de performance van deze aansluiting niet optimaal is. Verder dient rekening gehouden te worden met het type aansluiting (modem, ADSL) bij de vaststelling van de eisen.

### Project Cash en projectportfolio 2004

Het project Cash is besproken in het Benelux Committee. Programma 0 (Effecten) komt zeker niet in aanmerking voor uitvoering, aangezien dit conflicteert met het project Cronos. De

andere programma's hebben een interessante business case.

Vastgesteld wordt dat noodzakelijk is dat de consequenties van de integratie van Cash en de gap's die daardoor ontstaan gezien worden in relatie tot de reeds bestaande overvraag voor 2004. Ook moet er een gezamenlijke bespreking en vaststelling komen van de door te voeren wijzigingen. Deze noodzaak wordt mede ingegeven doordat de metiers over en weer capaciteit vragen.

*Inmiddels heeft het Benelux Committee goedkeuring verleend aan de uitvoering van het cluster Core Banking van het Cash-project. Zie bericht hieronder - red.*

### Update Basel II

Aan de hand van een presentatie geeft Kees Nelissen een overzicht van Basel II, de projectorganisatie en de IT-projecten met de tijdslijnen. De volgende punten worden besproken:

Voor 2004 komt er een nieuwe verdeelsleutel voor het budget. Information Bank is niet vertegenwoordigd in de projectorganisatie. De planningsdatum voor de invoering van de uitbreiding van de advanced methode (december 2004) is een ruwe schatting, nader onderzoek is noodzakelijk. De aandacht voor het Operational Risk is de laatste tijd sterk toegenomen.

*Martin de Borst*



## Global Workstation-Scorpius Global

Op 16 oktober 2003 heeft het Global Management Team ISE besloten een cross-border WindowsXP-workstation voor de gehele Fortis Bank te gaan implementeren op basis van de Focus FBB-omgeving. Hiermede is tevens besloten om de locale (FBB, FBN, BGL) Scorpius workstation-projecten te stoppen. De globale Scorpius-projecten (Active Directory en Formi) blijven gecontinueerd.

Met dit besluit wordt bewerkstelligd, dat ISE een éénduidige internationale werkplekomgeving gaat aanbieden aan de metiers. Hiermede wordt de mogelijkheid gecreëerd tot een verdere internationale integratie van de metiers van Fortis Bank. In de komende periode dient de aanpak en planning van het Scorpius Global workstation-project te worden gerealiseerd.

## Nieuws over het project Cash

Afgelopen zomer is hard gewerkt aan het project Cash. Op 18 november 2003 zijn in het Benelux Committee de resultaten gepresenteerd. Met name is uitvoerig stil gestaan bij het belangrijke cluster Core Banking, hetgeen kortweg de samenvoeging van GA en Sprint impliceert.

Aan dit cluster heeft het Benelux Committee zijn akkoord gegeven. Doel van dit cluster is het verminderen van het aantal overlappende systemen, het toegankelijk maken van systemen voor alle business lines (bijvoorbeeld met het oog op kredietrisico's), waardoor er commercieel gezien nieuwe mogelijkheden ontstaan en de kosten verminderen.

Deze ontwikkelingen zijn goed voor Fortis Bank Nederland en dus ook voor

Fortis Bank als geheel. Het project heeft een doorlooptijd van 2,5 jaar en kost ca. 260 mensjaar aan ISE-capaciteit.

Het project heeft een hoge prioriteit en zal veel vragen van de organisatie van de bank en ingrijpend zijn voor de systemen. In het Benelux Committee is ook duidelijk geworden dat gedurende het project Cash geen nieuwe grote cross border-projecten kunnen worden gestart. Daarom is ook de start van een hernieuwd Combo-onderzoek uitgesteld naar 2005.

Zie ook het bericht 'Project Kassa van start' dat op 10 december op i-net verscheen.



# SLA DAY

## SLA met PAY

**Op 14 november tekenden Marcel Leeflang, directeur Operations van Accounts & Payments, en Gertjan van der Leer een Service Level Agreement (SLA). Hierin zijn afspraken vastgelegd over de diensten die ISE aan A&P levert. Op zich is het maken van afspraken niet nieuw, maar de SLA is een vorm gegoten die het voor beide partijen makkelijk maakt om het nakomen van deze afspraken te kunnen blijven volgen.**

Accounts & Payments (A&P) is de partij die verantwoordelijk is voor het betalingsverkeer van Fortis Bank. In het verleden daarvan ligt ISE, die de IT-procesen onder zijn hoede heeft. A&P is wat dat betreft dus een klant van ISE. Over de eisen die de klant stelt en de diensten die ISE moet leveren, zijn afspraken gemaakt. Deze afspraken zijn vastgelegd in een Service Level Agreement.

De inhoud van deze SLA is opgesteld door Fred van Wijk en Marcel Gijsbertsen, uiteraard in nauw overleg met andere partijen. Niet alleen met de collega's van A&P maar ook met die van Application Management. De SLA heeft namelijk betrekking op alle diensten die ISE aan A&P levert op het gebied van operationeel betalingsverkeer.

Marcel: "Dienstverlening kost geld. In het verleden riep de business: doe maar 7x24 uur ondersteuning, dan zit ik altijd goed. Maar daar hangt ook een prijskaartje aan. Een piketdienst kost 50.000 euro per jaar. Als je aan de klant vraagt of hij wel zeker weet dat hij dat bedrag op zijn factuur wil hebben, dan hoor je al snel dat 5x8 uur ook wel goed is."

"In een SLA leg je helder vast waarvoor je staat en wat je kunt leveren. Maar dat is geen statisch geheel, het is een vertrekpunt. Het is de bedoeling om regelmatig met elkaar om tafel te zitten om te kijken of alle eisen en wensen nog wel actueel zijn, of dat je die moet aanpassen."

Fred: "Een keer in de 5 of 6 weken hebben we een operationeel overleg met A&P. Dan wordt niet alleen de SLA besproken, maar leveren we ook rapporten over onze dienstverlening, over de



beschikbaarheid van de systemen en over de afhandeling van calls. Op die manier ben je actief met de SLA bezig, het is dus geen document dat onder in de la verdwijnt."

"Je moet een SLA ook vertalen naar de achterliggende organisatie. Op basis van de afspraken kunnen we zaken als monitoring, piketdiensten, derdelijns support en security inregelen. Ook andere, externe partijen - onze leveranciers - kunnen we op basis van de SLA veel beter aansturen. De SLA voorziet er ook



*Gertjan van der Leer en Marcel Leeflang (directeur Operations A&P)*

in dat je voortgang boekt. Dingen die nog niet zo zijn als de klant dat wenst, worden zichtbaar en kunnen we bespreken tijdens het operationeel overleg."

"De SLA bestaat uit een hoofdovereenkomst, waarin algemene zaken zijn beschreven: afspraken over wat wij kunnen leveren en hoe we met elkaar omgaan. Daarnaast zijn voor iedere dienst specifieke afspraken gemaakt, zoals buitenlands betalingsverkeer, handtekeningen, spoed-

betalingen, pinbetalingen, saldo- en transactielijn, OLX-verwerking. Per dienst is aangegeven wat de scope hiervan is, bijvoorbeeld op het gebied van beschikbaarheid, uitwijk, performance, capaciteit en testomgevingen."

Marcel: "Het opstellen van dit document heeft veel werk gekost, maar nu we het formaat gevonden hebben gaat het aanpassen heel snel. Op dit moment wordt ook gekeken of dit formaat ook gebruikt kan worden voor de andere business lines. De bedoeling is om dit document heel levend te houden; we zijn ook van plan om de SLA online te zetten."

Fred: "De meest ultieme vorm van een SLA zou zijn als je kosten kunt koppelen aan een dienst. Nu krijgt een klant alleen een factuur met een aantal items, maar de factuur is nog niet 1 op 1 gekoppeld aan de dienstverlening. Als je dat bereikt dan heb je geen discussies meer: de klant krijgt precies

wat hij wil en hij betaalt ook precies wat het kost. Maar dat is een volgende fase"

*Nico Spilt*



# NINJA en het IAS-project

**Op 17 november is een nieuwe release van NINJA in productie genomen. Deze release bereidt NINJA voor op de nieuwe Europese boekhoudregels, die op 1 januari 2005 kracht van wet krijgen.**

Het toezicht op financiële instellingen en andere grote bedrijven wordt steeds strenger. Wie denkt aan de boekhoudschandalen in de Verenigde Staten en aan de perikelen bij een grote kruidenier in Zaandam, zal de noodzaak hiertoe begrijpen. Op 1 januari 2005 worden in Europa nieuwe boekhoudregels van kracht, de zogeheten International Accounting Standards (IAS). Deze hebben ook gevolgen voor diverse systemen van Fortis Bank, waaronder het hypotheekstelsel NINJA. Over dat laatste systeem spraken we met Bert de Groot, die er met zijn team voor heeft gezorgd dat ze ruim op tijd klaar waren met de noodzakelijke aanpassingen.

Bert de Groot: "Voor NINJA gaat het om provisies en kosten die een rol spelen bij het afsluiten van hypothecaire leningen. Voorheen, onder de oude boekhoudregels, waren dat zaken die direct ten gunste van het resultaat geboekt mochten worden. Maar volgens de nieuwe regels die op 1 januari 2005 van kracht worden, mag dat niet meer. Dan moet per product een gemiddelde looptijd worden berekend, en mogen provisies en kosten slechts stukje bij beetje vrijvallen. De provisies en kosten worden als het ware uitgesmeerd over de looptijd van de lening."

"Begin augustus ben ik projectleider geworden. Er moest in heel korte tijd een functioneel ontwerp worden opgeleverd en een planning worden afgegeven. De Europese Unie heeft bepaald dat alles per 1 januari 2005 geïmplementeerd moet zijn: alle bronsystemen moeten dan 'IAS-compliant' zijn. Omdat Corporate Control & Accounting een jaar lang de cijfers met elkaar wil kunnen vergelijken, moesten wij al op 1 januari 2004 klaar zijn. En omdat wij gebonden waren aan de NINJA-release van 17 november, zelfs nog eerder."



Het NINJA-team: Jan Hattuma, Wendy van Hooff, Marian van Schie, Bert de Groot, Joris Siemons, Peter van Duijkeren, Lies Timmermans en Marten van den Berg

"Dit legde een grote druk op ons Hypothekenteam en ook op de klant zelf. Andere projecten dreigden namelijk te sneuvelen, iets waar de klant natuurlijk nooit blij mee is. Door de enorme inzet van het Hypothekenteam is dat uiteindelijk gelukkig niet gebeurd."

"De bouw heeft in een heel korte periode plaatsgevonden. Dat is ontzettend goed gegaan, het Hypothekenteam heeft er heel hard aan gewerkt. De systeemtest, waar we eigenlijk te weinig tijd voor konden nemen, is goed gegaan. Ook had de klant, het Hypotheekbedrijf van Retail Bank, te weinig tijd voor de GAT. Normaal worden daar drie weken voor gereserveerd, maar door samen te werken - wij hebben geholpen bij het opstellen van testscripts - is het gelukt om dit binnen een week te doen."

"IAS is een enorm project. NINJA is slechts één van de bronsystemen die erdoor geraakt worden. Voorts spelen voor Ninja alleen provisies en kosten een rol, terwijl voor andere bronsystemen ook andere zaken een rol spelen (effecten, derivaten, etc). Niet alleen moeten alle bronsystemen worden aangepast, ook alle boekhoudsystemen die door CCA worden gebruikt. NINJA is uiteindelijk maar een klein stukje van de hele keten. Naast aanpassing van de bronsystemen, moeten ook de interfaces

tussen de bronsystemen en andere systemen worden aangepast. Dit laatste moet vóór 1 april 2004 gerealiseerd zijn."

"Vanuit NINJA worden provisies en kosten aangeleverd aan Smartstream (grootboek) en Base (balansstelsel). Base levert vervolgens gegevens aan het IWH-Nederland (Information Warehouse). Vanuit IWH-Nederland worden vervolgens gegevens aangeleverd aan CREW. Dat is het global information warehouse dat zich in België bevindt. Deze hele keten moet - voor alle bronsystemen - nog van begin tot eind worden getest. Er moet dus nog veel gebeuren. Vooralsnog zijn wij er echter wel in geslaagd om de aanpassingen aan NINJA zelf tijdig te realiseren."

"Vanaf het begin was erg weinig enthousiasme voor dit project. Dat is logisch, omdat een Hypotheekbedrijf vooral nieuwe producten op de markt wil brengen en IAS geen direct zichtbare resultaten oplevert. De bank als geheel profiteert echter wel van IAS. Implementatie van IAS stelt de bank namelijk in staat haar liquiditeitsbeslag te verminderen. Dat is uiteindelijk goed voor de internationale positie van Fortis Bank."

Nico Spilt

Henk Kutterink: "De verhouding tussen klant en leverancier is veranderd"

## Application Management en CCA

De vorming van Application Management heeft nogal wat verschuivingen in de organisatie tot gevolg. Bij de ene afdeling meer dan bij de ander. Op 20 oktober vond de 'kick off' van de afdeling Application Management CCA plaats. CCA staat voor Corporate Control & Accounting. Dit is een grote en belangrijke stafafdeling van Fortis Bank, die belast is met het verzamelen van financiële gegevens en het rapporteren hierover aan interne en externe partijen.

De medewerkers van het Application Managementteam CCA (APM CCA) werken in Amsterdam of Rotterdam. Daarom vond de 'kick off' op neutraal terrein plaats: in Utrecht. De presentatie werd verzorgd door Henk Kutterink, Robbert Melgers, Theo Booij en Theo Klein Paste.

Robbert Melgers ging in op de achtergronden van de vorming van Application Management. Deze verandering heeft enerzijds te maken met de globalisering van Fortis, anderzijds met de harmonisatie van structuren en processen. In de nieuwe ISE-organisatie kennen we twee divisies: Application Management, dat is ingedeeld naar business line, en Infrastructure, dat is ingedeeld naar technisch domein. Die twee divisies werken nauw met elkaar samen.

De manier waarop de nieuwe organisatiestructuur is uitgewerkt voor APM CCA, werd toegelicht door Henk Kutterink. Henk vervult zelf de rol van Local Information Manager (LIM). In die hoedanigheid heeft hij regelmatig overleg met zijn Belgische en Luxemburgse gesprekspartners. Bij het leidinggeven aan APM CCA wordt hij ondersteund door Robbert Melgers.

Verder kent APM CCA diverse teams. Deze teams zijn ingedeeld op basis van de organisatiestructuur van CCA. Er zijn vier ontwikkelteams: Source & Referential Systems, Reporting Systems, Information Warehousing en Maintenance. Deze verzorgen, net als voorheen, het ontwerpen, bouwen, testen, implementeren en onderhouden van systemen, in



*Henk Kutterink werkt al dertig jaar in de bank- en verzekeringswereld, afgezien van een uitstapje van twee jaar naar Stork. De laatste 20 jaar werkte hij in de VSB-omgeving, waarvan 10 jaar in een directiefunctie. Hij was onder andere verantwoordelijk voor de beginfase van de projecten Sprint en WPO. Bij Fortis was hij projectleider van de millenniumoperatie en is hij betrokken geweest bij de invoering van de euro. Daarna werkte hij mee aan de grote migratieprojecten binnen ISE. Na deze grote projecten werd hem half jaar geleden weer een lijnfunctie aangeboden: Local Information Manager van APM CCA.*

nauwe samenspraak met de business. Een nieuwe activiteit is het verrichten van vooronderzoeken, iets wat vroeger een taak van SAM was. Verder is er een generiek team, dat zich bezighoudt met alle teamoverstijgende zaken, zoals het opstellen van plannings en rapportages. Ook verzorgt dit team het projectmanagement van grote projecten. Tot slot is er een specialistisch team: Application Support. Dit is verantwoordelijk voor de afstemming tussen APM en Infra.

Henk Kutterink beschreef ook de diverse overlegvormen die er zijn, om de afstemming tussen ISE en de business, en die binnen ISE zelf, optimaal te laten verlopen.

Ook bij Infrastructure hebben veranderingen plaatsgevonden. Net als bij APM

was het doel om de organisatie meer in lijn te krijgen met die in België. Deze veranderingen werden toegelicht door Theo Booij, de Service Manager voor CCA. Zijn team bestaat uit twee groepen: CCA Infrastructurele Projecten, waarvan de leiding wordt waargenomen door Theo zelf, en CCA Infra Procesbeheer, onder leiding van Marie-Louise Pierson. Theo vertelde ook het een en ander over de belangrijkste CCA-systemen en over de taakgebieden van het CCA Infra Team.

Tijdens de presentatie waren drie sheets nauwelijks genoeg om te laten zien wat er dit jaar is gerealiseerd of wat er nog opgeleverd gaat worden voor CCA. Maar ook de toekomst ziet er voor CCA goed uit, aldus Theo Klein Paste, die een toelichting gaf op de grote projecten die op CCA afkomen, en waarvoor een fors budget beschikbaar is. Dit betreft onder andere enkele grote projecten op het gebied van wet- en regelgeving, zoals IAS (International Accounting Principles) en Basel II (regelgeving betreffende het beperken van kredietrisico's). En niet te vergeten het CASH-project, dat tot doel heeft de krachten van Sprint en GA te bundelen.

Tot slot kwam nogmaals Henk Kutterink aan het woord. Hij benadrukte dat er nog wel het een en ander moet gebeuren. Er moet verder worden gewerkt aan de implementatie van de nieuwe organisatie, aan de werkverdeling en aan het invullen van overlegvormen. Het leveren van resultaat en kwaliteit staat voorop.

Henk Kutterink: "Infra en APM willen een totaalpakket leveren, een *one stop shop*. De verhouding tussen klant en leverancier is veranderd. Tien jaar geleden schreef je als IT-organisatie een informatieplan en een projectplan, waarin je voor drie jaar je plannen vastlegde. Tegenwoordig weet je zeker dat de organisatie binnen die drie jaar verandert. Vroeger zei je tegen de klant: zoveel kost het, en dan was je klaar. Maar tegenwoordig wordt er ook kostenreductie van ons verwacht. Dat is een nieuw aspect van onze dienstverlening. Het is nu Running IT like business."

*Nico Spilt*

# Swift nu nog sneller en uitgebreider

**Swift is de beheerder van het netwerk waarover alle banken hun internationale betalingsverkeer laten verlopen. Af en toe wordt dat netwerk verbeterd, en moeten de deelnemers hun systemen daar op aanpassen. De meest recente versie heet Swiftnet. Sinds begin oktober is ISE hier op aangesloten. Dat is een flinke operatie geweest. We spraken daarover met projectleider Joël Blaauw.**

Joël: “Iedereen moet migreren naar Swiftnet, dus Fortis Bank ook. In Nederland zaten we bovendien met twee extra deadlines. Ten eerste zou vanaf 1 oktober het X25-protocol niet meer worden ondersteund door KPN. En ten tweede hadden we te maken met de Euroclear-verbinding, die onze collega’s in Amsterdam gebruiken voor het controleren van standen van fondsen. Deze directe verbinding kon Swift niet langer aanbieden via haar oude netwerk.”

“Er zijn verschillende mogelijkheden om een aansluiting op Swiftnet te maken. De meest eenvoudige is inbellen via een ISDN-lijn. Kleinere banken doen dat, om één keer per dag hun buitenlandse betalingen door te geven. Fortis Bank heeft een directe online-verbinding. Bij Swiftnet hebben we gekozen voor een nieuwe aansluitvorm: Multi Vendor IP. Dat betekent dat we via twee providers verbonden zijn met Swift. We hebben dan geen problemen meer als een van die providers omvalt, wat we al een keer hebben meegemaakt. De ene verbinding loopt net als voorheen via een leaselij, en de andere is een back-up via ISDN.”

“De technische infrastructuur die we gebruiken is *state of the art*. We hebben drie omgevingen neergezet: een productieomgeving in Woerden, en een testomgeving en acceptatieomgeving in Utrecht. De acceptatieomgeving kan ook als uitwijk dienen. We maken gebruik van de P650, dat is een nieuw type



RS/6000. De P650 heeft geen schijfunits, maar maakt gebruik van de Enterprise Storage Server. We zijn daarmee de eerste gebruikers die booten vanaf ESS.”

“We hebben veel zelf moeten uitdokteren. We moesten de software draaiend zien te krijgen op NT-werkstations, terwijl die software formeel alleen geschikt is voor Windows 2000 of XP. Verder waren we de eersten die met Multi Vendor IP gingen werken. We merkten al snel dat Swift betrekkelijk weinig kennis had van de infrastructuur die ze aan ons verkocht hadden. We kregen een versie 0.1 van de installatiehandleiding, maar we moesten zoveel zelf uitzoeken dat wij uiteindelijk Swift hebben geholpen om een bruikbare handleiding te schrijven.”

“We zijn nu druk bezig om het beheer goed in te regelen. Bij Swift lag dat bij een of twee personen, maar dat proberen we nu breder in de organisatie te leggen. In het project hebben we daarom ook opleidingen meegenomen. Begin oktober zijn we live gegaan; dat is vrijwel vlekkeloos verlopen.”

“Het is een gecompliceerd systeem. In het begin hebben we nog wel wat problemen gehad om alles goed in te stellen. Maar nu staan alle instellingen goed en is het een prachtig systeem. Het mooie is, dat we een MQ interface hebben.

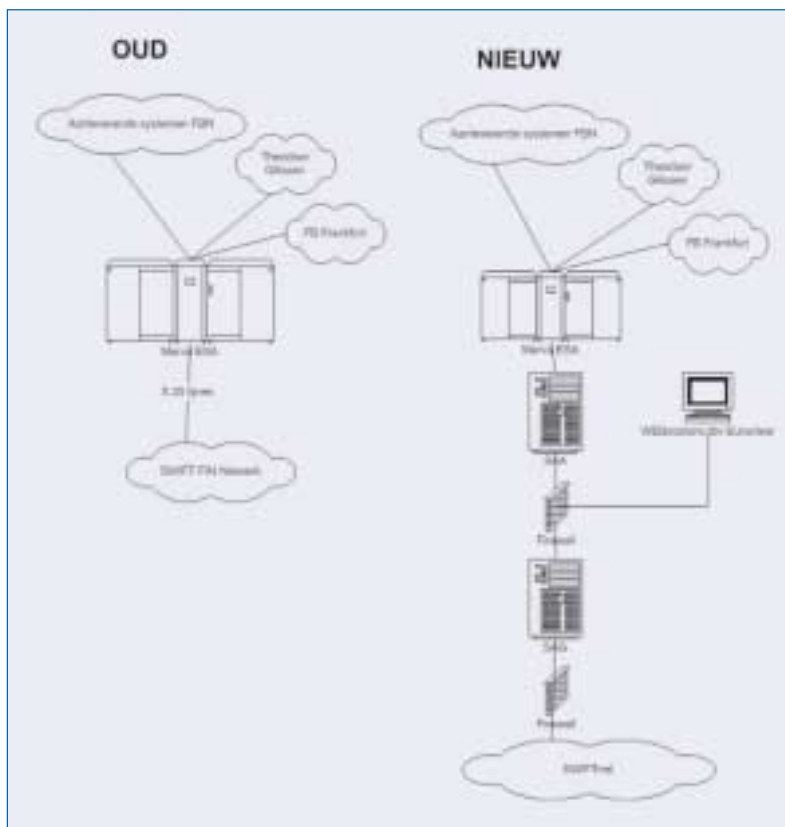
Hierop kun je elk willekeurig systeem aansluiten. MQ zorgt ervoor dat de afhandeling van een bericht helemaal van voren naar achteren wordt geregeld. Je kunt elke routing aangeven die je maar wilt. Bijvoorbeeld dat een opdracht van 1500 euro vanaf een bepaalde plek direct door mag, terwijl een opdracht van 1501 euro eerst naar iemand anders toe moet om geautoriseerd te worden. Of dat als iemand meer dan x transacties per dag intikt, dat het dan daar-en-daar wordt uitgeprint.”

“De mogelijkheden zijn grandioos, ook als je kijkt naar de snelheid. Het oude systeem kon ongeveer 6000 transacties per uur verwerken. Met het nieuwe systeem zouden we de hele dagproductie in een uur kunnen draaien, technisch gezien.”

“De eigenaar van het systeem is Accounts & Payments. Daar is de helft van het berichtenverkeer van afkomstig. De andere helft betreft settlements en documenten die uitgewisseld worden. De mooiste transacties vinden aan het eind van de dag plaats, dat zijn de settlements met De Nederlandsche Bank: bedragen van honderden miljoenen euro’s. Maar ook als jij geld overmaakt van je Fortis-rekening in Nederland naar een Belgische Fortis-rekening, gaat dat nu nog via Swift.”

“Het is een groot project geweest, waar tientallen collega’s van Infrastructure en (toen nog) Development aan hebben meegewerkt. Tom de Vries was projectmanager en ik was projectleider Infrastructure. Ook hadden we een speciale testcoördinator aangesteld: Jeroen Papenhuijzen. Er zijn zo veel verschillende platforms die aansluiten op Swift en zoveel klanten die er gebruik van maken, dat we voor het testen drie maanden hebben uitgetrokken. Iedereen heeft met grote inzet en betrokkenheid aan dit project meegewerkt, vaak ongevraagd 60 uur per week om alles voor elkaar te krijgen.”

Nico Spilt



## Doe maar een LPAR

Een steeds vaker gehoorde kreet is “Doe maar een LPAR”. Maar wat is dit nou weer? Wat kun je er mee? In dit artikel zal ik op bovenstaande vragen ingaan en de recente ontwikkelingen op dit gebied uiteenzetten.



### Wat is een LPAR

LPAR staat voor Logical Partition. Een techniek die al jaren in de mainframe-wereld gemeengoed is, maar sinds enkele jaren ook beschikbaar op de Pseries/RS-6000 systemen. Met LPAR-technologie is het mogelijk om een fysieke server op te delen in virtuele servers die onafhankelijk van elkaar kunnen functioneren.

De onafhankelijkheid wordt 100% gegarandeerd omdat een LPAR eigen resources heeft:

- CPU's en RAM-geheugen
- Bootdisks
- AIX besturingssysteem
- I/O devices zoals netwerk- en SAN-aansluitingen

### P690

ISE/Infrastructure beschikt over twee P670 RS-6000 systemen waarop LPAR-technologie actief is. Op deze systemen draaien o.a de volgende Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie LPAR's: WebSphere, Tivoli, Correlation Haircut en RTRM, Gentia, Globus Temenos en TSM.

### Basis LPAR

Een basis LPAR bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1 CPU van 1,1 of 1,5 Ghz
- 2GB intern RAM geheugen
- 2 x interne bootdisks
- 2 x 100Mb ethernet netwerkaansluitingen

- 2 x SAN aansluitingen naar de Enterprise Storage Server (ESS)

De Pseries kenmerken zich op de volgende punten:

- zeer hoge beschikbaarheid
- zeer hoge betrouwbaarheid
- zeer hoge flexibiliteit (on-line toevoegen van CPU's en RAM)
- mainframe-technologie

### Nieuwe ontwikkelingen

Het succes van de P670 wordt verder voortgezet. Met de huidige P670 is voor wat betreft serverconsolidatie een grote stap voorwaarts gemaakt. In 2004 staat serverconsolidatie hoog op de agenda.



Door serverconsolidatie kunnen er veel voordelen voor de klant en ISE worden behaald:

- beter gebruik van resources
- verminderen van het wagenpark
- gebruik maken van centrale faciliteiten in Woerden en Utrecht
- 7 x 24 aanwezigheid van personeel in Woerden
- besparing op beheer- en projectcapaciteit
- besparingen op onderhoudscontracten
- uiteindelijk lager tarief voor doorbelasting

Om in 2004 serverconsolidatie verder vorm te geven heeft ISE/Infrastructure onlangs het grootste mainframe RS/6000 aangeschaft, de P690. Begin 2004 zal er een aanvang gemaakt worden om alle stand-alone en SP systemen te consolideren naar de P690 en P670.

### P670/P690 flexibiliteit

De P690 kan maximaal 32 CPU's herbergen en er kunnen maximaal 32 LPAR's worden aangemaakt. Met de inzet van AIX 5.2 besturingsysteem kunnen we dynamisch resources (CPU en RAM) alloceren en toewijzen. Het is dan bijvoorbeeld mogelijk om tijdens online een LPAR met meer CPU's en RAM te laten draaien, terwijl je 's nachts de CPU's en RAM weer aan een andere LPAR kunt alloceren waarin een zware batch draait.

Op het ogenblik heb je voor één LPAR minimaal 1 CPU nodig. In de toekomst zal het mogelijk zijn om LPAR's te definiëren op een deel van één CPU. Het is dan mogelijk om op één CPU 10 LPAR's aan te maken. De stap richting het mainframe wordt hiermee gemaakt.

### Uitgangspunten voor de consolidatie

We gaan in 2004 de complexe AIX-omgeving, bestaande uit SP-nodes, stand alone-systemen, P650 en P670 LPARS, consolideren naar de P670 en P690 in Woerden en Utrecht.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- Woerden is de primary productie-site en Utrecht de uitwijk-, ontwikkel-, test- en acceptatie-omgeving
- Er komt een generieke Oracle Database Cluster-server waarop alle Oracle-databases van alle klanten geconsolideerd zullen worden. Deze



#### Specs:

- Max. 32 x 1,5 GHZ Power4+CPU's
- Max. 32 LPAR's
- Mainframe chip technologie
- AIX 5.1 en hoger en Linux

cluster heeft een zeer hoge beschikbaarheid in verband met de inzet van Cluster en High Availability software. De gesupporte versie is Oracle 9i.

- De LPARS op de P690 en P670 zullen per klant worden toegewezen. In de praktijk betekent dit dat een klant zijn eigen LPAR krijgt waarin al zijn applicaties zullen draaien.
- Er zullen ook generieke LPARS gedefinieerd worden waarin diverse omgevingen van klanten gezamenlijk kunnen draaien. Uitgangspunt is dat de klant een maximale performance en uptime krijgt.

Uiteraard zullen de klantteams vroegtijdig worden betrokken om alle wensen mee te nemen. Hiervoor zullen er veel gesprekken met alle disciplines plaatsvinden. De consolidatie naar de P690/P670 brengt met zich mee dat alle applicaties onder AIX 5.1 moeten draaien. Hiervoor zullen wij alle applicaties eerst grondig moeten testen, in samenwerking met de klant. Zodra een applicatie gereed is voor AIX 5.1, zullen we deze omgeving migreren naar de P690/P670.

Met de consolidatie zullen we onze infrastructuur sterk vereenvoudigen, waarmee we veel voordelen kunnen behalen. De voordelen zijn natuurlijk ten gunste van de klant. Denk aan

beheerkosten, upgrade-kosten, licentiekosten, onderhoudskosten. Het doel dat we hebben gesteld, is het halveren van de complete RS/6000-infrastructuur: van ruim 90 naar 45 systemen.

### De platforms van IBM en de toekomst

Waar staan de Z, P, I en X series voor?

• Z-Series	Zero Down Time Mainframe
• P-Series	Performance RS/6000
• I-Series	Integrated AS/400
• X-Series	Cross Architecture Intel (Windows/Linux)

Op den duur gaan alle platforms van IBM naar één platform, de E-Server. Op dit systeem zullen alle IBM- en Intel-besturingssystemen gaan draaien.

ISE/Infrastructure is goed voorbereid op de toekomst. De basisinfrastructuur ligt er al. De implementatie begint in 2004. Wij zijn er klaar voor, en u?

*Orhan Alici*

## Presentatie SUN 15000 en IBM P690

De afdeling Distributed Systems Unix verzorgde op 16 december een presentatie over de SUN 15000 en de IBM P690. Deze recent aangeschafte systemen zijn momenteel naar volle tevredenheid operationeel in zowel Utrecht als Woerden. Martin van Gorkom ging in op de P690 en de beheersaspecten, waarna Frank Maasdam een presentatie gaf over de SUN 15K.

# Ondernemingsraad

**Een keer per maand heeft de commissie ISE van de OR overleg met het management van ISE. Gesprekspartners namens het MT zijn Gertjan van der Leer en Riet van der Vliet. De OR-commissie ISE bestaat uit Nanda Stuurman, Ruud Schaad, Hans Span, Sander Koopman en Nico Spilt.**

**Recent zijn de volgende onderwerpen besproken:**

## Herstructurering inkoop- en factuurproces

Jos van Dongen gaf een toelichting op de plannen met betrekking tot het herinrichten van het inkoopproces bij ISE NL. Het nieuwe inkoopproces zal via SAP MM gaan lopen. Dit heeft consequenties voor de medewerkers van verschillende afdelingen: Order Desk, Process Support en IT Control. Deze zijn nu in meer of mindere mate betrokken bij het inkoop- en factuurverwerkingsproces.

In de nieuwe situatie wordt het hele proces uitgevoerd binnen een nieuw op te richten afdeling. Bij het proces zijn nu nog 9 fte's betrokken, verspreid over 17 medewerkers die daarbij ook andere taken hebben. Dit zou kunnen teruggaan naar 5 fte's die zich volledig met het proces bezighouden. De Order Desk verdwijnt, terwijl de rol van Process Support en IT Control verandert.

Begin december is een pilot met SAP MM begonnen. In de loop van 2004 wordt het hele proces overgebracht naar het nieuwe systeem. De OR zal om advies worden gevraagd; in de adviesaanvraag zullen onder andere de consequenties voor de medewerkers aan de orde komen.

## Security Management

Dit punt is op verzoek van de commissie besproken. Het hoofd van deze sector, Olof Olofsen, gaat zich concentreren op een aantal belangrijke projecten op beveiligingsgebied. De leidinggevende rol van Olof is overgenomen door Hans van der Kamp, die nu dus sectorhoofd is van zowel Workplaces als

Security Management. De dagelijkse leiding van Security Management is in handen gelegd van Valentijn ter Burg.

Aan deze zaak zit ook een internationale dimensie. Security kent drie aspecten: het strategische aspect (het ontwikkelen van informatiebeveiligingsbeleid), het tactische aspect (het beleid vertalen in voorstellen en projecten) en het operationele aspect (het uitvoeren van passwords etc.). In Nederland is Security Management verantwoordelijk voor het operationele aspect en IT SAC voor het tactische aspect. Het strategische aspect ligt bij Concern Veiligheidszaken (CVZ).

In de drie landen is security op een andere manier geregeld. De bedoeling is dat dit gelijk wordt getrokken. De OR zal in verband hiermee binnenkort om advies worden gevraagd.

## Scorpius

Op verzoek van de commissie werd een toelichting gegeven op het besluit om het Scorpius-project stop te zetten. Een jaar geleden is men gaan kijken hoe de migratie van de diverse Windows-platforms naar Windows XP zouden kunnen plaatsvinden. Dit zou een internationaal project moeten worden, dat echter te veel geld bleek te gaan kosten.

Het alternatief was om in elk van de drie landen voort te bouwen op wat er daar al aanwezig was. Voor ISE NL betekende dit dat we van drie Windows-omgevingen terug zouden gaan naar één omgeving. Dit project werd Scorpius gedoopt. Hier werkten 10 tot 12 man aan. Plotse-ling kwam de firma HP met het aanbod om een onderzoek te doen naar een andere internationale oplossing. Dat onderzoek wilde men graag "om niet"

doen. Dit voorstel is overgenomen door het Global MT ISE. Het stopzetten van Scorpius betekent dat er veel werk verloren is gegaan, en het is uiteraard frustrerend voor de betrokkenen. Maar we moeten hier een positieve draai aan geven, en zorgen dat we internationaal mee blijven doen en in Nederland kennis kunnen opbouwen, aldus Gertjan van der Leer.

Vanuit de OR-commissie zijn vragen geplaatst bij de manier waarop de besluitvorming heeft plaatsgevonden. Is het niet vreemd dat het Global MT ISE zo'n ingrijpende beslissing neemt, zonder dat de businesses hierover zeggenschap hebben, en zonder dat de AC of het Beneluxcomité om een uitspraak is gevraagd? En wat zal het effect zijn van dit grote project op het projectproces?

Deze discussie zal op bankniveau moeten plaatsvinden - en voor de OR dus in het overleg met de Raad van Bestuur.

## Organisatie ISE

Over de samenvoeging van SAM en DEV, een proces dat op 1 oktober is begonnen, is afgesproken dat begin volgend jaar een evaluatie zal plaatsvinden. Als uitvloeisel van SAM/DEV zouden medewerkers van Development Support overgaan naar Infrastructure. Dit is per 1 november gebeurd.

Het dossier IMAO kan worden afgesloten. Over het algemeen is iedereen tevreden tot enthousiast, blijkt uit het onderzoek dat door HR onder de medewerkers is uitgevoerd. Aan een paar kanttekeningen zal aandacht worden besteed. De medewerkers lieten weten het prettig te

vinden dat ze is gevraagd om hun mening te geven.

De commissie heeft vernomen dat het plan bestaat om Joop de Vries (LIM Staven) te laten rapporteren aan Henk Kutterink (LIM CCA). Dit spoot niet met het advies dat de OR over de vorming van Application Management

heeft uitgebracht. Het antwoord op deze vraag luidt dat het klantteam Staven intact blijft, maar dat dit klantteam in het internationale overleg zal worden vertegenwoordigd door Henk Kutterink.

#### Cronos

Ruud Schaad is namens de OR afgevaardigd naar de werkgroep Cronos van

de Europese Ondernemingsraad, net als Jim Davis (OR-lid vanuit Operations) en Lex Vervoorn (vice-voorzitter EOR). De diverse Cronos-projecten zullen ook gevolgen hebben voor Information Services, vandaar de aandacht die de OR-commissie ISE hier aan zal besteden.

---

## Van VOS naar SelfService

Per 1 januari 2004 zullen de VOS-gebruikers binnen Infrastructure - naast de al bestaande zaken zoals piket en onkostendeclaraties - ook de verlofregistratie gaan invoeren in SelfService. Dit geldt voor de registratie van de vakantieuren, de roostervrije uren (80 uur bij een 40-urige werkweek) en meerwerk.

Per 1 januari vervalt VOS voor mutaties. VOS blijft nog wel ter inzage beschikbaar. Vanaf begin januari 2004 is de verlofregistratiemodule in SelfService beschikbaar

Voor de overgang naar SelfService worden het restsaldo van 2002 en alle opnames van 2003 vanuit VOS in SelfService geïmporteerd. Zorg er daarom voor dat alle verlofaanvragen, uitbetalingen van verlofuren, pc-privéregelingen, roostervrije uren etc. goed zijn opgevoerd/afgeboekt in VOS.

Aanvragen die al voor 2004 zijn ingediend worden niet meegenomen in de import en moeten daarom zelf opnieuw ingediend worden in SelfService. Let er op dat een verlofaanvraag in VOS over

het jaar heen (bijvoorbeeld van ma 29/12/2003 tot en met vr 2/1/2004) gesplitst wordt. Het deel van december wordt automatisch geïmporteerd en het deel van januari moet opnieuw zelf opgevoerd worden in SelfService.

Mochten er vragen zijn over VOS, bekijk dan het Informatiegedeelte (aan de linkerkant in het rood) in het hoofdmenu van VOS of vraag het aan een van de beheerders: Stephan Puntman of Hennie Pont.

---

## Online-vertaalsystemen

### verre van perfect

Volgens een onderzoekje van de BBC denken veel mensen dat de vertaalhulpen die op internet verkrijgbaar zijn een perfect resultaat geven. Deze vertaalsystemen bieden echter hooguit een verzameling woorden die wel iets te maken hebben met de oorspronkelijke tekst. Een mens kan met die vertaling vaak wel de betekenis van de originele tekst achterhalen, maar het blijft moeite kosten.

De Britse omroep haalt een geval in Duitsland aan, waar een klein dorpje op een goedkope manier een toeristische folder had laten vertalen in het Engels. Hiervoor werd een vertaalprogramma van internet gebruikt, waarvan het resultaat in druk verscheen. De tekst was dermate belabberd, dat de hele oplage van de folder vernietigd moest worden. Het Duitse woord voor openluchtwembad, Freibad, werd bijvoorbeeld vertaald in 'free bath' ofwel een gratis bad.

Automatisch vertalen levert alleen goede resultaten op wanneer wordt gewerkt in een klein domein, bijvoorbeeld beursverslagen of het weerbericht. Dergelijke teksten hebben weinig vrijheidsgraden en er wordt gewerkt met een beperkt aantal woorden waarvan de betekenis bekend is.

#### Babelfish

Een voorbeeld van een vertaalhulp op internet is <http://babelfish.altavista.com>. Dit programma kan met veel talen overweg, maar helaas (nog) niet met het Nederlands. Je kunt bijvoorbeeld een Engelse tekst invoeren en deze naar het Frans laten vertalen. Dat kan een bruikbaar resultaat opleveren, maar het is wel handig als je het Frans voldoende beheerst om te kunnen beoordelen of er geen rare dingen zijn gebeurd. Een keer terugvertalen naar het Engels kan een

idee zijn, maar waarschijnlijk krijg je dan een opeenstapeling van fouten.

In plaats van een tekst kun je ook een internetadres invullen. Alle teksten van de opgegeven website worden dan automatisch vertaald in bijvoorbeeld het Engels. Dat kan handig zijn als je wilt weten waar die Japanse site nu eigenlijk over gaat.

Zoals gezegd werken programma's als Babelfish bepaald niet foutloos. Bij een Engelse tekst waar mijn achternaam in voorkomt, zal het programma deze naam opvatten als voltooid deelwoord van 'to spill'. En dat wordt dan in het Duits dus:

*Nico Verschuïtet*

## Uit dienst

**1 januari 2004**  
Anna de Heer  
Rob de Hilster  
Susan Alves Vicente-Hexspoor

## Jubilea

**1 december 2003**  
Peter Auberlen, 25 jaar  
Michael van Doorne, 12½ jaar  
Melvin Zaal, 25 jaar

## 29 januari 2004

Fred van Wijk, 25 jaar

## 1 februari 2004

Jos van Asperen, 25 jaar  
Wim Jager, 25 jaar  
Rob van de Vijver, 12½ jaar

## 12 februari 2004

Wouter Broers, 25 jaar

## 15 februari 2004

Karin Aartman-Lemmens, 12½ jaar

## 26 februari 2004

Paul Dagevos, 25 jaar  
Riny Schouls, 25 jaar

## 1 maart 2004

Jan Krijtenburg, 12½ jaar  
Allan Natale, 12½ jaar

## 12 maart 2004

Hans Slager, 25 jaar

## 15 maart 2004

Wim Reichert, 25 jaar  
Annemiek Weinsheimer-Osterholt, 25 jaar

## 1 april 2004

Paul van Kerkhof, 25 jaar  
Lourens Nieland, 25 jaar  
Theo Verschuren, 25 jaar

## 23 april 2004

John van Oers, 25 jaar

## 1 mei 2004

Antwan van der Stap, 12½ jaar

## 1 juni 2004

Hilde van Ginhoven, 12½ jaar  
Theo Klein Paste, 12½ jaar

## 23 juli 2003

Aviva Louwman, 25 jaar

## 1 augustus 2004

Luuk Godefrooij, 12½ jaar  
Paul Plevier, 25 jaar  
Mousoud Zawity, 12½ jaar

## 1 september 2004

Joop Bobeldijk, 25 jaar  
Paul Graalman, 25 jaar  
Kees Hermans, 25 jaar

## 16 september 2004

André Spijker, 12½ jaar

## 1 oktober 2004

Co Halff, 12½ jaar  
Lex Luft, 25 jaar

## 6 oktober 2004

Arie Harteveld, 12½ jaar

## 1 november 2004

Peter Goosen, 12½ jaar  
Mark de Kluijver, 12½ jaar  
Eric van de Pavoordt, 12½ jaar

## 1 december 2004

Angelique Pieters-van Peer, 12½ jaar



*In het hart van dit nummer treffen jullie de traditionele kerstpuzzel van André Rijsmus aan. De puzzel staat dit keer in het teken van de plantenwereld. De redactie van Expertise stelt een aantal cadeaubonnen beschikbaar voor degenen die de meeste namen weten te vinden. Je oplossing moet uiterlijk 5 januari in ons bezit zijn. De puzzel kan ook worden gedownload vanaf het i-net van ISE. Het is natuurlijk niet verboden om slimme IT-technieken los te laten op de puzzel. Bedenk daarbij wel dat André zijn puzzels altijd helemaal 'met de hand' in elkaar zet, dus zonder gebruik te maken van een computerprogramma.*

## Wijzigingen Security Management

Vanaf 1 november 2003 heft Olof Olofsen zijn taak als manager van Security Management ingeruild voor een nieuwe uitdaging. Hij zal als projectmanager een aantal belangrijke security-gerelateerde projecten gaan leiden (zie pagina 8).

De dagelijkse leiding van Security Management is per 1 november overgenomen door Valentijn ter Burg, voorheen locatieteamleider Kantoren. Security Management zal worden vertegenwoordigd in het MT Infrastructuur door Hans van der Kamp, manager Workplaces.

## Benoeming Frans Dekkers

Frans Dekkers (Servicemanager Staven) is gevraagd om bij Distributed Services afdelingshoofd te worden als opvolger van Arthur Meijer. De formele overgang is per 1 januari 2004, maar er zullen nadere afspraken gemaakt worden om de overgang soepel te laten plaatsvinden. Over de opvolging van Frans als Servicemanager volgen binnenkort mededelingen.

## Benoeming Hubertie van Kruijning

Per 1 november is Hubertie van Kruijning overgestapt van Application Management naar Infrastructuur. Hubertie heeft de lokale operationele aansturing van de sector Services op zich genomen, daarbij rapportierend aan de sectormanager Services, Geerard van Giessel. Deze laatste blijft eindverantwoordelijk voor de sector Services, maar zal zich vooral richten op WebSphere en zijn andere cross-border-taken. Daarnaast heeft Hubertie ook zitting genomen in het MT Infrastructuur en is ze binnen Infrastructuur verantwoordelijk voor het aandachtsgebied Communicatie.

## Benoeming Cees Duifhuis en Hans Clements

Per 1 januari 2004 gaat Cees Duifhuis een nieuwe uitdaging aan binnen de sector Services op het gebied van WebSphere. Zijn plaats als teamleider van het Intel Expertiseteam binnen Systems wordt overgenomen door Hans Clements, die per 1 december 2003 de overstap van Architecture naar Systems/Intel heeft gemaakt.

## Keyplayersoverleg

Op 11 december vond in Woerden een keyplayersoverleg plaats. Kees Heijnen presenteerde de financiële cijfers over 2003 en de prognose voor de jaren 2004-2006. Rob Heijne den Bak ging in op de status van de Cash-projecten. Tot slot gaf Gertjan van der Leer een presentatie over de strategie van Infrastructuur.

## 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

Ontwerp & opmaak:  
George Janmaat (Text & Design)

Tekeningen: Alex Blomsma

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