

In dit nummer:

- 1 Voorwoord Jan van Rutte
- 2 Doelstellingen Information Services 2004
- 2 Ondernemingsraad
- 3 Automatiseringscommissie
- 6 Mailen vanaf het mainframe
- 8 WebSphere-applicatie FAIR operationeel
- 10 Het Prisma-project
- 11 Kassa
- 12 eGMK: Bringing the trading room to your desk
- 13 DirectService: modern bankieren met focus op de klant
- 14 Dashboard per adviseur
- 15 Betafin overgenomen door ICS
- 16 Online Beleggen
- 17 Nieuwe versie van Online Banking
- 18 Nieuw hogesnelheidsnetwerk Next 1 in gebruik
- 20 FortisNet Information Services
- 21 Postprocessing
- 22 Rotterdamse operators in Woerden
- 23 Uit de oude doos
- 23 Physical planning
- 24 Beveiliging en risico
- 25 Fortis tekent Microsoft Enterprise Agreement
- 26 Uitslag kerstpuzzel 2003
- 27 Dienstmededelingen
- 28 Personalia
- 28 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Op weg naar een sterke en efficiënte Benelux-organisatie

Het afgelopen jaar was voor de financiële markten misschien een rustig jaar, voor Operations, Facility Management en ISE was dit zeker niet het geval. Al deze onderdelen hadden te maken met ingrijpende zaken als organisatiewijzigingen, lokale en cross border-projecten.

Een willekeurige greep hieruit: projecten als SIPC en PC Banking bij A&P, Cronos SEC (inmiddels CHORUS) en Online Effecten bij SSC, de vorming van ICO, de opzet van een nieuw hypotheekbedrijf, wijziging van de organisatiestructuur bij Facility Management en bij ISE, project herhuisvesting Amsterdam, het project Cash, en ga zo maar door. De lijst is vele malen langer.

Veel medewerkers hebben hiervoor forse inspanningen geleverd, vaak naast de normale werkzaamheden, maar ook omdat werk van anderen overgenomen moest worden. Zonder uw inzet was dit alles niet mogelijk geweest. Ik wil u daar zeer voor danken. Voor de Ondernemingsraadcommissies waren het ook vaak zware tijden om alle veranderingen te beoordelen en te volgen. Ook naar de leden van deze commissies gaat mijn dank uit voor hun kritische maar positieve bijdrage.

In 2004 gaat Fortis door op de ingeslagen weg: het realiseren van een sterke en efficiënte Benelux-organisatie. Vooral het cross border-aspect gaat een steeds sterker accent krijgen. Dit is ook logisch. We hebben er eerst aan gewerkt om lokaal tot een efficiënte organisatie met uniforme systemen te komen. Op een aantal terreinen kunnen we daar zelfs nog veel meer bereiken, reden bijvoorbeeld voor het starten van het project Cash.

De volgende stap is waar mogelijk proberen te komen tot systemen voor de Benelux waar in elk van de drie landen gebruik van



kan worden gemaakt, in plaats van in elk land hetzelfde doen. Het gaat hierbij overigens niet alleen om kostenbesparingen maar ook om de klant beter te kunnen bedienen. U heeft gemerkt dat er via reclamecampagnes op radio, televisie en langs de weg hard gewerkt wordt aan vergroting van de naamsbekendheid van Fortis in de markt. De nieuw te ontwikkelen systemen zullen door hoge kwaliteit te leveren ook hun steentje hieraan moeten bijdragen.

Duidelijk is wel dat cross border-projecten geen gemakkelijke projecten zijn. Producten en regelgeving kunnen per land sterk verschillen. Daarnaast moet ook rekening worden gehouden met de sociale gevolgen van de projecten en de consequenties voor de aard en inhoud van de werkzaamheden. We zullen hier heel zorgvuldig mee moeten omgaan. Uw inbreng is voor het doen slagen van deze projecten onontbeerlijk.

Jan van Rutte

Doelstellingen Information Services 2004

Het MT heeft vier kernzaken benoemd waarbij van alle medewerkers van Information Services (ISE) in Nederland verwacht wordt dat zij daar in 2004 hun bijdrage aan zullen leveren. Deze vier kernzaken vormen de doelstellingen van ISE NL in 2004.

De ISE-doelstellingen 2004

1. Continuïteit

Een van de belangrijkste taken die ISE richting de bank heeft, is ervoor te zorgen dat de business continu, 24x7, kan blijven werken. Dit betekent dat ISE de applicaties, systemen en infrastructuur foutloos, ononderbroken ter beschikking moet stellen. En mocht er zich onverhoopt toch een verstoring van de continuïteit voordoen, dan dient dit zo snel als mogelijk te kunnen worden opgelost.

Dit vraagt om applicaties, systemen en processen, waarbij maatregelen genomen zijn ter voorkoming van verstoringen en voorzieningen om eventuele verstoringen adequaat het hoofd te kunnen bieden. Tevens betekent dit dat er voorzieningen zijn om de applicaties, systemen en processen te kunnen monitoren en controleren. Met andere woorden, er alert op zijn dat alles werkt zoals het moet.

Zorgdragen voor continuïteit betekent ook het lokaliseren en opheffen van continuïteitsrisico's in zowel systemen (uitwijk, redundancy, contingency) maar

ook in mensen. Dit laatste betekent dat kennis die bij één persoon zit, overgedragen wordt aan en/of beschikbaar komt voor meerdere personen in de ISE-organisatie.

2. Projecten

In 2004 staat een aantal grootschalige, crossborder-projecten gepland. De realisatie van de wet- en regelgevingprojecten Basel II en IAS zullen van ISE grote inspanning vragen. Andere projecten richten zich op het realiseren van besparingen (bijvoorbeeld Kassa, Prisma, Profit en Zipix), of op vernieuwing (bijvoorbeeld SIPC, Cross, WebSphere). Het is voor ISE van groot belang om alles op alles te zetten om deze belangrijke projecten te doen slagen.

3. Communicatie

Daarnaast moet de communicatie naar de klant rondom de dienstverlening in zijn algemeenheid en projecten in het bijzonder beter. Mijlpalen, oplevermomenten, omvang van projecten moeten bondig, helder en periodiek aan het management van de business gecommuniceerd

worden. Het doel moet zijn dat er geen misverstand meer kan zijn over de juiste data en mijlpalen. Ruis hierover moet tot het verleden gaan behoren.

4. Kostenbesparingen

Tot slot is het ook in 2004 weer van belang dat we letten op onze kosten. Deze moeten en kunnen verder omlaag. Daar waar mogelijk moeten we consolideren en saneren. We moeten de productiviteit verbeteren, o.a. door mensen op te leiden zodat men breder inzetbaar is, door procedures verder aan te scherpen en met zorgvuldigheid te investeren in efficiency-verhogende middelen.

Tot slot

De doelstellingen van ISE zullen vanzelfsprekend terugkomen in de divisie- en afdelingsdoelen, maar ook individuele doelstellingen van medewerkers zullen (deels) zijn afgeleid van deze metierdoelstellingen.

Los van de individuele doelstellingen wordt vanuit het MT ISE van alle medewerkers verwacht dat ze weten waar ISE in 2004 voor staat en dat eenieder in zijn of haar dagelijkse werkzaamheden, waar mogelijk, een bijdrage zal leveren aan de realisatie van de doelstellingen van ISE voor 2004.

MT ISE, januari 2004

Ondernemingsraad

Nieuws van de OR-commissie Information Services

De commissie Information Services heeft recent een adviesaanvraag over het optimaliseren van het order- en factuurproces bij ISE behandeld. In de conceptfase is deze adviesaanvraag ook al

besproken met de commissie; enkele aanpassingen die de commissie naar voren bracht zijn in de adviesaanvraag overgenomen. Het definitieve advies is inmiddels door de OR uitgebracht en is door de Raad van Bestuur overgenomen.

Het verschil tussen de huidige en de toekomstige situatie is dat momenteel diverse afdelingen betrokken zijn bij het order- en factuurproces. In de nieuwe situatie zal het proces plaatsvinden binnen een nieuw te vormen afdeling Order- & Invoiceprocessing, geplaatst binnen Infrastructure. De werkzaamhe-

den in de nieuwe afdeling zullen fasege-
wijs toenemen, terwijl in de oorspronke-
lijke afdelingen de werkzaamheden
geleidelijk afnemen. Aangezien deze
wijziging ook consequenties heeft voor
de afdelingen Process Support en IT
Control, zal hiervoor een vervolgdvies-
aanvraag worden ingediend.

Vijf medewerkers uit drie bestaande
afdelingen zullen worden geplaatst in de
nieuwe afdeling Order- & Invoicepro-
cessing. Hierbij zijn standplaatswijzi-
gingen niet aan de orde. De overige
medewerkers blijven, in ieder geval tot
de vervolgfase, op de oorspronkelijke
afdeling werkzaam. Op dit moment is er

geen sprake van het vervallen van func-
ties; er is voorlopig voldoende werk te
doen. Maar op termijn is te voorzien dat
het aantal arbeidsplaatsen afneemt.
Erkend wordt dat het moeilijk zal zijn
om alle betrokken medewerkers te her-
plaatsen binnen ISE. Dit heeft de aan-
dacht van het management en van de
afdeling HRM van ISE, en uiteraard
ook van de OR-commissie.

Enkele andere onderwerpen die de aan-
dacht van de commissie vragen:

- Het samenvoegen van IT SAC en de
afdeling Informatiebeveiliging van de
bank tot Information Risk Manage-
ment (IRM)

- Evaluatie van de samenvoeging van
SAM en Development tot Application
Management (APM).
- Het project Scorpius.

De commissie Information Services
bestaat uit Nanda Stuurman (voorzitter),
Ruud Schaad, Hans Span, Sander
Koopman en Nico Spilt. Secretaris is
Ellen Dekker van het OR-bureau. De
commissie vergadert elke maand met
het management van ISE, vertegen-
woordigd door Gertjan van der Leer en
Riet van der Vliet.

Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van de vergaderingen van de Automatiseringscommissie (AC).
Secretaris van de AC is Martin de Borst.

AC-vergadering 19 november 2003

Project CASH

In de bijeenkomst van het Benelux
Committee van 18 november zijn o.a.
presentaties gegeven van het One Bank
concept (Combo+) en het project
CASH. De laatste presentatie werd ver-
zorgd door Kees Heijnen en Rob Heijne
den Bak. Na een uitvoerige en goede
discussie werd het onderdeel Core
Banking (de programma's 1, 2 en 5) van
CASH geaccordeerd door het Benelux
Committee. De goede voorbereiding,
de onderbouwing en de uitgewerkte
business case hebben een belangrijke
bijdrage gehad bij dit besluit.

Het Benelux Committee heeft onder-
kend dat gedurende de looptijd van het
project geen nieuwe grote crossborder
projecten kunnen worden gestart.

Jan van Rutte sprak in de AC zijn dank
uit aan alle betrokkenen bij het project
en complimenteert hen voor het vele
goede werk dat verzet is. Hij verzoekt
de aanwezigen dit aan alle betrokkenen
over te brengen. De volgende stap is dat
het project nu waargemaakt moet
worden.

Projectportfolio 2004

De totale omvang van de projectport-
folio op Benelux-niveau is 1600 FTE,
bij een target-budget voor 2004 van
1554 FTE. Aangezien de ervaring leert
dat niet al de aangevraagde projecten
ook daadwerkelijk tot realisatie
komen, werd besloten niet op dit
moment tot verder schrappen van pro-
jecten over te gaan, maar de aanvraag
te honoreren, met dien verstande dat
het plafond van het budget 2004 ligt
op 1554 FTE. Mocht het budget van
1554 FTE in de loop van 2004 alsnog
overschreden dreigen te worden, dan is
actie op dat moment noodzakelijk.

Het aandeel voor Nederland in de
goedgekeurde aanvraag van 1600 FTE
is 516 FTE. Echter het ISE-budget
voor FTE's is vastgesteld op 477.
Circa 10% lager dan de goedgekeurde
aanvraag. Het is duidelijk dat de goed-
gekeurde aanvraag en het voor Neder-
land beschikbare budget niet met
elkaar sporen. Vanuit de metiers wordt
aangegeven dat bij de reductie van de
aanvraag al zover tot het uiterste is
gegaan, dat een verdere vermindering
met 10% niet acceptabel is en ook niet
'verkoopbaar' is gezien de goedkeu-
ring van de aanvraag.

Vanuit Global ISE vindt sturing plaats
op meerdere componenten binnen het
budget (FTE intern, FTE extern, investe-
ringen) naast sturing op het totaal
budget. Afgesproken wordt dat voorals-
nog wordt uitgegaan van de goedgekeur-
de aanvraag voor NL (516 FTE) en er
bekeken zal worden hoe de GAP gedicht
kan worden, waarbij het uitgangspunt is
dat een en ander wel moet passen binnen
het totaalbudget van ISE NL.

Statusrapportage

Accounts & Payments

Door uitloop in het testtraject is de
implementatiedatum van SIPC in België
4 maanden opgeschoven. De mogelijke
effecten voor Nederland zijn nog niet
duidelijk.

De doelgroep voor de eerste introductie
van de overstapservice zijn de particu-
liere klanten met een betaalrekening.
Interbancair is afgesproken dat de over-
stapservice voor CB-klanten op een
later tijdstip zal plaatsvinden.

Retail Banking

Op de vraag of het de intentie is de
helpdesks aan te sluiten op MCR is het
antwoord dat MCR primair bedoeld is

voor de commerciële ondersteuning. Het project Begrotingsmonitor is zeer succesvol geweest; oplevering binnen budget en binnen de gestelde tijd.

Commercial Banking

Naar aanleiding van de vraag wanneer een meer gedetailleerd beeld van CASH beschikbaar komt – dit teneinde de raakvlakken met lopende projecten als CROSS, nieuwe EB-toepassing en Client-referentieel zichtbaar te maken – wordt afgesproken dat de volgende bijeenkomst een nadere uitwerking zal worden gepresenteerd.

Door de gewijzigde opmars voor Scorpius is de uitrol van MPNL weer actueel geworden. Er wordt onderzocht wat de consequenties en de kosten zijn. Hierbij zullen ook de mogelijke consequenties voor Retail Banking bij de gezamenlijke kantoren in beeld gebracht worden.

Credits

De vierde release van het project aanlevering New Risk wordt in februari opgeleverd, waarna het onderwerp is afgerond.

Het project Debiteurenbewaking is nog niet geheel afgerond. Het onderdeel automatisch afboeken ontbreekt nog en wordt begin 2004 opgeleverd, waarna ook dit project is afgerond.

Merchant Banking

Opgemerkt wordt dat door Global Markets wijzigingen in RPS in productie zijn genomen zonder dat de eigenaar van RPS (CCA/CS) hier toestemming voor heeft gegeven. Inmiddels zijn er afspraken gemaakt met zowel Global Markets als ISE om dit in het vervolg te voorkomen.

CCA

De projecten IAS en Basel II zijn ondergebracht in één programma. Voor beide projecten is er nu sprake van een zelfde aanpak, sturing en verantwoordelijkheid. Vanuit ISE wordt benadrukt dat de uitloop bij de projecten IAS en BASEL II met name wordt veroorzaakt door het uitblijven van stabiele functionele specificaties. Vanuit de business zal een voorstel komen om tot een oplossing van dit probleem te komen.

Infrastructurele projecten

Aan de hand van een presentatie schetste Gertjan van der Leer de opmars voor de projecten Remote Access, Formi en Scorpius. De volgende opmerkingen werden naar aanleiding van deze presentatie gemaakt:

Remote Access

De 'light versie', gebaseerd op de eigen pc van de medewerker, moet nog nader onderzocht worden. De scope van het lopende project beperkt zich tot de noodzakelijke vervanging van de huidige mogelijkheden. Vanuit Retail Banking is evenwel grote behoefte aan de 'light versie'.

Formi

Fortis-1 is inclusief de FBO-werkplek; scope is zowel de mail- als de agenda-functionaliteit; ook Scheduler zal worden vervangen door Outlook 2000.

Scorpius

De volledige versie van Office zal beschikbaar worden gesteld. Retail Banking verlangt dat dit de Nederlandstalige versie zal zijn. De upgrade van Office heeft consequenties voor de bestaande Access-applicaties en Excel-spreadsheets. Dat betekent dat ook de gebruikersorganisatie de nodige actie moet inplannen en uitvoeren bij de invoering van Scorpius. De nieuwe versies van de applicaties brengen ook testinspanningen met zich mee. De 'role based' toegangscontrole kan daarnaast impact hebben op bestaande applicaties als gevolg van de wijzigingen in de naamgevoegsconventie voor de users (usernaam wordt in verschillende applicaties gebruikt). De gewijzigde opmars heeft, zoals het er nu naar uitziet, geen noemenswaardige impact op de kosten. Wel is er sprake van een forse verschuiving in de verschillende componenten van de kosten en het verschuiven in de tijd van de oorspronkelijke geplande startdatum van de uitrol (van Q1 naar Q3)

Overige onderwerpen

In de AC vond een discussie plaats over de consequenties van de verschuiving van het systeemeigenaarschap.

Tevens werd het ISE-budget 2004 besproken. In de grondslagen van de ISE-tarieven heeft een aantal wijzigingen plaatsgevonden. Er wordt nog een bijeen-

komst georganiseerd m.b.t. de rebilling-uitkomsten van het budget 2004 en de evaluatie van het daarbij gevolgde proces.

Beleid internetcontrole: de voorgestelde opmars wordt ondersteund, met dien verstande dat het leveren van een rapportage op afdelingsniveau niet hanteerbaar is. Het leveren van een overzicht met aantallen per medewerker (zonder detailinformatie als bezochte url) is veel effectiever.

AC-vergadering 14 januari 2004

Presentaties Kassa, Prisma en Profit

(Zie ook pagina 10 en 11 -red.)

Er werden presentaties gegeven over drie belangrijke projecten die ISE samen met de business de komende jaren gaat uitvoeren. Met uitzondering van productieproblemen en wet- en regelgeving hebben deze projecten de hoogste prioriteit, evenals de andere zogeheten Cockpit-projecten. Met deze projecten beschikken we binnen afzienbare tijd in Nederland over een geïntegreerd 'state of the art' platform, dat 7 x 24 uur beschikbaar is.

Kassa (Klant & Administratieve Systemen Samenvoeging)

André van Berkum gaf een presentatie over het project Kassa. Aan bod kwamen: het besluit in het Benelux Committee; de business case; de huidige situatie en de problemen; de toekomstige situatie; het tijdsplan; de organisatie van het project.

De volgende punten kwamen naar aanleiding van deze presentatie ter tafel:

- Er is een relatie onderkend met de beweging naar een internationaal klantreferentieel; op deze ontwikkeling wordt zoveel mogelijk geanticipeerd
- De samenstelling van de Stuurgroep is nog onderhanden. Daarbij zullen in ieder geval vertegenwoordigers van de projecten Prisma en Profit aanhaken.
- De doorlooptijd van het project is circa 2½ jaar. In de tussentijd zullen de betrokken systemen ook geraakt worden door andere lopende projecten. De daaraan verbonden risico's zijn onderkend; de werkgroep 'Systemen en Projecten in de periferie' heeft de taak om een en ander onder con-

trole te krijgen en te houden. Deze werkgroep zal dan ook gedurende het gehele project in stand blijven.

- De activiteiten van Kassa zijn verwerkt in het projectplan en budgetten van 2004. Ook de volgende jaren zal rekening gehouden moeten worden met een aanzienlijke capaciteitsvraag vanuit het project. Dit zal dus veel impact hebben voor alle metiers.

PRISMA (PRimary Interaction Systems & Midoffice Alignment)

Ton Hagens gaf een presentatie over het project Prisma. Aan bod kwamen: het wat en waarom van Prisma; de deelprojecten; de organisatie van het project; de voordelen van Prisma; het tijdsplan.

De volgende punten kwamen naar aanleiding van deze presentatie ter tafel:

- Primair liggen de baten bij Retail Banking, echter na uitvoering van Kassa zijn er de nodige opportuniteiten voor de overige metiers.
- Het project VREK omvat de uitfasering van een twintigtal oude systemen
- Prisma krijgt ook een crossborder-uitstraling, aangezien de ontwikkeling van de front-end voor Chorus zal geschieden op basis van de resultaten van Prisma.

PROFIT (PROgram For Improving the Technology)

Gertjan van der Leer gaf een presentatie over het project Profit. Aan bod kwamen de verschillende deelprojecten en de geschatte besparingen en investeringen voor de periode t/m 2008.

Xbow is de naam van de nieuwe werkplek, Scorpius is de naam van het project waaronder de realisatie en uitrol plaatsvindt.

Statusrapportage

Retail Banking

Afgerond is het project Dashboard per adviseur. Het project werd binnen budget en de gestelde tijd en naar volle tevredenheid van de gebruikers opgeleverd.

Accounts & Payments

De overstapservice is per 1 januari geïmplementeerd voor particuliere klanten. De volgende stap is het uitbeiden van de geautomatiseerde ondersteuning en het uitbreiden van deze service tot het MKB-segment.

SIPC: in België vindt een review van het project plaats, begin april wordt een nieuwe implementatiedatum vastgesteld. Voor België zal dat naar verwachting eind 2004/ begin 2005 worden. Nederland volgt dan medio 2005.

Commercial Banking

Het SLA tussen CB en ISE werd definitief.

In januari wordt er een nieuwe release van SMS operationeel met een aantal belangrijke uitbreidingen, waaronder Leads management.

Credits

De wens om WMT te gebruiken op de buitenlandse kantoren is al oud. Nu de pilot met behulp van Citrix succesvol is verlopen vindt de uitrol plaats. De vraag komt naar voren of deze oplossing ook niet ingezet kan worden in Nederland. Hierbij dienen echter ook de ontwikkelingen van Cross betrokken te worden en is MPNL randvoorwaardelijk. Zodra er meer duidelijkheid is over de realisatiemomenten van zowel de overgang naar MPNL als CROSS zal bekeken worden of er sprake is van een gezonde business case.

Merchant Banking

FBS is nu in de fase beland dat ook externe partijen gaan aansluiten op Enigma. De volgende bijeenkomst wordt een presentatie over FBS geagendeerd.

Global Markets: Met de oplevering van de Payment Instructie Interface in het kader van de migratie naar Diogene/Ulyse werden voor de eerste maal boekingen voor de Geldadministratie vanuit een Belgisch productsysteem gerealiseerd.

CIB. Ten aanzien van IBAS lopen er een aantal onderzoeken:

- onderzoek naar de noodzakelijke functionaliteit om BankTrade in Nederland in te zetten;
- noodzakelijke acties voor de resterende levensduur van IBAS (uitwijk, upgrade Oracle);
- mogelijkheid om de front-end van Banktrade (Click & Trade) aan te sluiten op IBAS.

CCA

De verstoring van interest heeft geen consequenties gehad en is niet zichtbaar geweest voor de klanten. Vastgesteld wordt dat de uitfasering van de oude FA-structuren met hogere prioriteit opgepakt moet worden. Afgesproken wordt dat in beeld gebracht wordt wat de resterende activiteiten (met hun inspanning) zijn om dit te realiseren.

ISE Infrastructuur

In december werd een positief besluit genomen over de gemeenschappelijke continuïteitsvoorzieningen met de verzekeraar. Op Fortis-niveau is er een besparing van circa 1,5 miljoen per jaar. Voor Fortis Bank is er sprake van een extra besparing, omdat de verzekeraar bijdraagt aan de kosten van de reeds bestaande voorzieningen.

De integratie van de drie telefooncentrales en de overheveling van een van de bestaande centrales naar de verzekeraar (inclusief een nummerrange) heeft als consequentie dat er sprake is van een aantal nummerwijzigingen binnen de bank.

Overige onderwerpen

Op dit moment wordt er op beperkte schaal gebruik gemaakt van Document Imaging en Archivering. Een en ander vindt via het Facilitair Bedrijf plaats bij ASR. Binnen Retail Banking wordt gesproken over een uitbreiding van de toepassing van Imaging en Archivering. Dit onderwerp is ook actueel bij andere metiers. Het lijkt daarom gewenst deze functionaliteit te ondersteunen met een generieke ISE-voorziening. Afgesproken wordt een onderzoek uit te voeren naar de wenselijkheid en de mogelijkheden van een generieke voorziening voor Document Imaging & Archivering.

Vastgesteld wordt dat de jaarovergang en jaarafsluiting geruisloos zijn verlopen, waarbij opgemerkt wordt dat de hoeveelheid transacties in het elektronische en conventionele betalingsverkeer enorm was.

Volgende AC-vergaderingen: 9 maart, 7 april, 19 mei, 30 juni, 11 augustus, 22 september, 3 november, 15 december.



Mailen vanaf het mainframe

Wat met de post kan, kan ook per e-mail. Dit is de eenvoudige gedachte achter het onderwerp van dit artikel. Op verzoek van Information Banking is een toepassing gemaakt die wellicht ook voor andere doeleinden kan worden gebruikt. We spraken hierover met de bouwers.

Alexander Mees: "Het versturen van e-mail is niets nieuws, maar het geautomatiseerd versturen vanaf het mainframe is wel nieuw. Onze klant, Information Banking, had daar om gevraagd omdat er vrij veel zaken zijn die per post worden verstuurd, maar die steeds meer haast krijgen."

"Veel klanten van Information Banking worden al rechtstreeks geïnformeerd via het Swift-netwerk, maar er zijn ook klanten die geen Swift-aansluiting hebben. Die zou je van dienst kunnen zijn door ze e-mails te sturen. Het gaat hier om berichten over 'corporate actions': aankondigingen en afrekennota's van dividenden etc. Maar ook aanden verkoopnota's en dagafschriften zijn mogelijk als de bank dat wenst. Alles wat op het mainframe als 'platte tekst' wordt gegenereerd komt in aanmerking."

Alexander Mees heeft de rol van projectleider. De anderen die aan het woord komen zijn Paul de Brabander (uitwerking van de architectuurstap), Geert Bakker (aanpassing van het Systeem Externe Communicatie), Fred van der Brugge (omzetting van berichten uit het mainframe naar SMTP-formaat), Steven Geerts (verzending en encryptie van de berichten vanaf de SMTP-server) en Peter Derriks (aanvraagprocedure voor encryptie-certificaten).

Architectuurstap

Paul de Brabander: "De vraag vanuit de gebruikersorganisatie was erg simpel: we hebben berichten die we via de post versturen en die willen we ook via e-mail gaan versturen. Maar in de loop der maanden werd de vraag steeds breder en werd er ook steeds meer verwacht. De vraag kwam vanuit GCM, een van de onderdelen van Information Banking, maar we zagen in dat de oplossing zo generiek mogelijk moest worden neergezet. Dus hebben we gezocht naar de generieke componenten die er waren."



Geert Bakker, Paul de Brabander, Alexander Mees, Fred van der Brugge, Steven Geerts, Peter Derriks

"Die componenten zijn SEC – het Systeem Externe Communicatie – waar we wat stuurgegevens aan moesten toevoegen. Websphere MQ Integrator (WMQI, vroeger MQSI) als centrale message broker, die ook een centrale rol speelt in de afhandeling van berichten. De e-mailstraat, onze redundant uitgevoerde mailomgeving. En verder WebSphere MQ (WMQ, vroeger MQSeries) en allerlei protocollen zoals TCP/IP en SMTP."

"Veel was er dus al, het was vooral een kwestie van dingen op de juiste manier aan elkaar knopen. In de praktijk blijkt dat toch moeilijker dan gedacht. In elke schakel kom je wel punten tegen die niet zo flexibel zijn als je zou verwachten van een generieke infrastructuur."

SEC: Systeem Externe Communicatie

Geert Bakker: "Per klant kunnen in SEC meerdere e-mailadressen worden vastgelegd. De e-mails moeten niet alleen worden aangemaakt, ze moeten ook worden verstuurd naar een bepaald e-mailadres. Een klant kan verschillende adressen hebben, afhankelijk van het soort product waar het over gaat. Op verschillende niveaus kan in SEC worden aangegeven in welk geval welk bericht naar welk adres moet worden gestuurd: voor product X moet er per post een bericht worden verstuurd en voor product Y een e-mailbericht."

"Nadat een e-mailbericht is opgesteld is het voor ons simpel: we zetten het in een MQ-queue en dan gaan anderen er mee verder..."

Routing

Fred van der Brugge: “Ja, dan komt het dus bij ons terecht. Het mainframe verstuurt tekstbestanden met vaste lengtes. Dat formaat moet worden omgezet naar XML-formaat voordat het bericht verder kan. Dat is de functie van de ‘broker’: onze WebSphere MQ Integrator (WMQI). De broker pakt het bericht op, vertaalt het naar XML en stuurt het daarna via een sendmail plug-in naar de SMTP-server. Binnen de broker hebben we dat opgelost met twee flows: een input queue en een output queue. De eerste flow is gericht op het specifieke vraagstuk: SEC-berichten die binnenkomen moeten vertaald worden naar XML. De tweede flow is een generieke oplossing, die we voor meer van dit soort zaken kunnen gebruiken.”

Steven Geerts: “Aan ons werd de vraag gesteld wat de encryptiemogelijkheden waren. Die waren toen nog beperkt, alleen voor Fortis Clearing deden we al encryptie. Er was wel een gedachte om dat ooit generiek neer te zetten, maar dat is er nooit van gekomen. Als MIG hebben we dit project aangegrepen om encrypted mail als toepassing generiek neer te zetten, dus beschikbaar voor de hele bank. We liepen wel tegen wat problemen op met het routeren van de berichten naar de encryptieserver en terug, maar die hebben we met de nodige inspanning opgelost. We beschikken nu over een redundant uitgevoerde encryptiestraat, zowel in Woerden als Utrecht, die volledig geïntegreerd is in de bestaande generieke infrastructuur.”

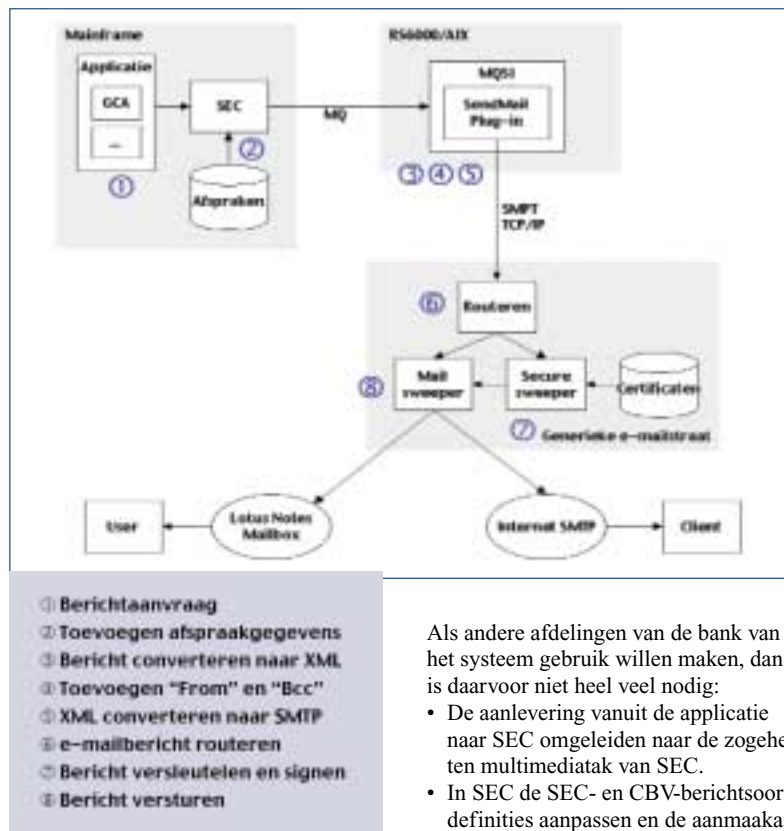
Encryptie

Peter Derricks: “Het informatiebeveiligingsbeleid van Fortis verplicht de encryptie van e-mail voor berichten die financiële gegevens van de klant bevatten. De certificaten die nodig zijn voor die encryptie worden door ons beheerd. Encryptie werkt met twee sleutels: een public key en een private key. Het bericht wordt versleuteld met de public key van de ontvangende partij en het kan alleen worden gelezen door degene die de private key bezit.”

“De klanten die van Fortis versleutelde e-mails ontvangen, moeten dus een private key krijgen; dat gebeurt in de vorm van een ‘certificaat’. Die certificaten worden uitgegeven door een ‘Certificate Authority’. Sinds kort zijn we via een onsite bij Pink Rode in staat om dergelijke certificaten te verstrekken aan de klanten van

Fortis. We zijn nu nog bezig die procedure te verbeteren, maar dat staat los van dit project. Je kunt je voorstellen dat klanten al een certificaat hebben dat is uitgegeven door een erkende Certificate Authority, en dat ze die ook willen gebruiken voor berichten die door Fortis worden verstuurd. In principe is dat mogelijk, maar er is op dit moment nog geen volledige zekerheid omtrent de juridische wenselijkheid van dit gebruik binnen Fortis.”

“Als je kijkt naar de inspanning die ieder heeft verricht dan valt het allemaal mee. Omdat we met zoveel verschillende loketten te maken hadden, was het meer coördineren dan daadwerkelijk bouwen. Op zich was het allemaal goed te overzien, maar omdat het zo volkomen nieuw was liepen we steeds weer tegen kleine dingen aan. Maar het draait, en nu de aanvraagprocedure voor certificaten gereed is, kan het ook bankbreed worden ingezet.”



Opvraagfunctie

Alexander: “Het systeem voorziet ook in een opvraagfunctie. In de WMQI-flow wordt aan elk e-mailbericht op basis van de CBV berichtsoort een afzender- en een Bcc-adres toegevoegd. Dat Bcc-adres is in ons geval een Lotus Notes-mailbox van de Corporate Actions-afdeling. Als een klant belt over een bericht, dan kan het verzonden bericht snel worden opgezocht. Als er wat fout gaat, bijvoorbeeld doordat het e-mailadres van de klant niet meer geldig is, krijgt de afdeling daarvan bericht via het toegevoegde afzender-adres.”

Als andere afdelingen van de bank van het systeem gebruik willen maken, dan is daarvoor niet heel veel nodig:

- De aanlevering vanuit de applicatie naar SEC omgeleiden naar de zogenoemde multimediatiek van SEC.
- In de SEC- en CBV-berichtsoort-definities aanpassen en de aanmaakafspraken beheren.
- In de WMQI flow de afzender- en Bcc-adressen voor de betreffende berichtsoort toe laten voegen.
- Een of meer mailboxen aanvragen voor de opvraagfunctie.

Er ligt nog een aantal wensen Die zijn grotendeels van technische aard, maar er wordt bijvoorbeeld ook nog gekeken naar ‘signing’ van de berichten, waarmee de klant de zekerheid krijgt dat het bericht daadwerkelijk van Fortis Bank afkomstig is. Functioneel gezien is mailen vanaf het mainframe nu voor ieder onderdeel van de bank beschikbaar. Alexander en de andere projectleden zijn graag bereid om hierover informatie te verstrekken.

Nico Spilt

Fortis Application for Internal Rating

WebSphere-applicatie FAIR

operationeel

Op 10 februari heeft voor vertegenwoordigers van Commercial Banking (CB) uit de business centra een presentatie plaatsgevonden van de eerste release van de Fortis Application for Internal Rating (FAIR). Vanaf dat moment staat deze applicatie ter beschikking voor CB om het volledige ratingproces tot en met de goedkeuring van de debtor rating geautomatiseerd te ondersteunen.

Met de uitrol van de eerste release van FAIR, tezamen met de eerdere uitrol van FCA (Fortis Company Analyser) als vervanger van AFC (Analyse Financiële Cijfers), is een belangrijke stap gezet in het bereiken van de uiteindelijke situatie waarin zowel het bepalen van de debtor rating als het bepalen van het verwachte verlies op een verleend krediet (credit rating) volledig geautomatiseerd plaatsvindt.

De berekening van deze ratings gebeurt op basis van modellen die continu naar aanleiding van nieuwe ervaringscijfers gewijzigd kunnen worden. Ook wordt er historie vastgelegd om de juistheid van de modellen te verifiëren.

Dit zijn allemaal aspecten die voortvloeien uit de Basel II-richtlijnen die in 2006 operationeel worden. Door het toepassen van deze richtlijnen (wettelijke verplichting) wordt het kapitaalsbeslag dat een bank moet aanhouden ter dekking van het risico dat de bank loopt door kredietverlening, bepaald op basis van het werkelijke risico dat gelopen wordt. Voor Fortis Bank kan hiermee het huidige kapitaalsbeslag (een vast percentage van de uitstaande kredieten) fors verminderd worden.

Om dit te realiseren moet dan wel het werkelijke risico berekend worden op basis van modellen die continu geverifieerd worden en aangepast kunnen worden aan nieuwe inzichten c.q. gewijzigde omstandigheden. De toezichhouder (DNB) gaat hierop controleren. Verder worden er door Basel II eisen aan de robuustheid van het "Rating systeem" gesteld.

FAIR is een browser based-applicatie. De applicatie is volledig met Java/WebSphere ontwikkeld. De opslag van de resultaten en de historie vindt plaats in een Oracle-database.

Een stukje geschiedenis

Rating van kredietverleners en verstrekte kredieten vindt al een aantal jaren plaats. Tot nu toe gebeurde dit deels handmatig en deels met ondersteuning van een aantal Excel/Access-toepassingen. De Accountmanagers Rating Tool (ART) werd op de business centra gebruikt, terwijl op de verschillende Specialized Finance desks op het specifieke segment toegespitste tools worden gebruikt.

Deze tools voldoen niet aan de Basel II-eisen. Allereerst zijn de modellen niet zomaar te wijzigen. De tools zijn sowieso moeilijk te onderhouden, onder andere door het feit dat bij het opzetten van de tool niet echt met onderhoudbaarheid rekening is gehouden en omdat er verschillende versies van Excel en Access binnen de bank aanwezig zijn. Verder wordt er door deze toepassingen geen historie bijgehouden.

Bovendien moesten de bestanden met ratinggegevens die op het kantoor waren aangemaakt, inclusief de bestanden met financiële en kwalitatieve gegevens van de bedrijven, via mail naar de afdeling Credit Risk & Portfolio Management gestuurd worden, alwaar verdere bewerking plaatsvond.

Een veelheid van handmatige handelingen dus, leidend tot vertraging en fouten. Er werd met deze manier van

werken zeker niet de mate van robuustheid gehaald zoals bedoeld in het Basel II-akkoord.

Dit zijn de hoofdredenen geweest om begin 2002 binnen het Basel II-project van FBN het Rating-project op te starten, met als doel de ontwikkeling van een Rating-systeem dat aan de Basel II-eisen voldoet.

De Rating-applicatie

Al snel werd duidelijk dat de meest voor de hand liggende techniek om de Rating-applicatie (later omgedoopt tot FAIR) te ontwikkelen Java/WebSphere was. Hierdoor werd het mogelijk om de modellen op basis waarvan de rating berekend wordt in XML op te bouwen en door Java te laten interpreteren. De modellen zijn op die manier snel te wijzigen en te implementeren, zonder dat daar een volledig ontwikkeltraject voor hoeft te worden doorlopen.

Verder is het van belang om browser-based te werken. FAIR dient namelijk (met de volgende release) ook uitgerold te worden op de buitenlandse kantoren van FBN. Uitrol van een fat client op die kantoren zorgt voor extra complexiteit. Bovendien is na de in 2001 uitgevoerde pilot, WebSphere als doelplatform gepositioneerd. FAIR is volledig ontwikkeld in Java en geïmplementeerd als WebSphere-applicatie.

Een rating dient al te worden bepaald op het moment dat het krediet nog een voorstel is en de (beoogde) cliënt nog de status van prospect heeft. Dit, tezamen met het feit dat ook de buitenlandse kantoren van FBN van FAIR gebruik gaan maken, heeft geleid tot de keuze voor het Sales Management System (SMS) als databron voor de primaire bedrijfsgegevens zoals NAW en Fortisid. SMS bevat als enige bron de gegevens van prospects en cliënten van de buitenlandse kantoren. SMS is in België ontwikkeld en wordt daar ook beheerd.

Een andere belangrijke databron voor FAIR zijn de financiële en kwalitatieve gegevens van bedrijven. Deze werden vastgelegd in AFC; een decentrale applicatie gebouwd in Delphi. Parallel aan de ontwikkeling van FAIR is AFC omgebouwd tot de applicatie FCA. In FCA worden gegevens in een centrale Oracle-database opgeslagen.

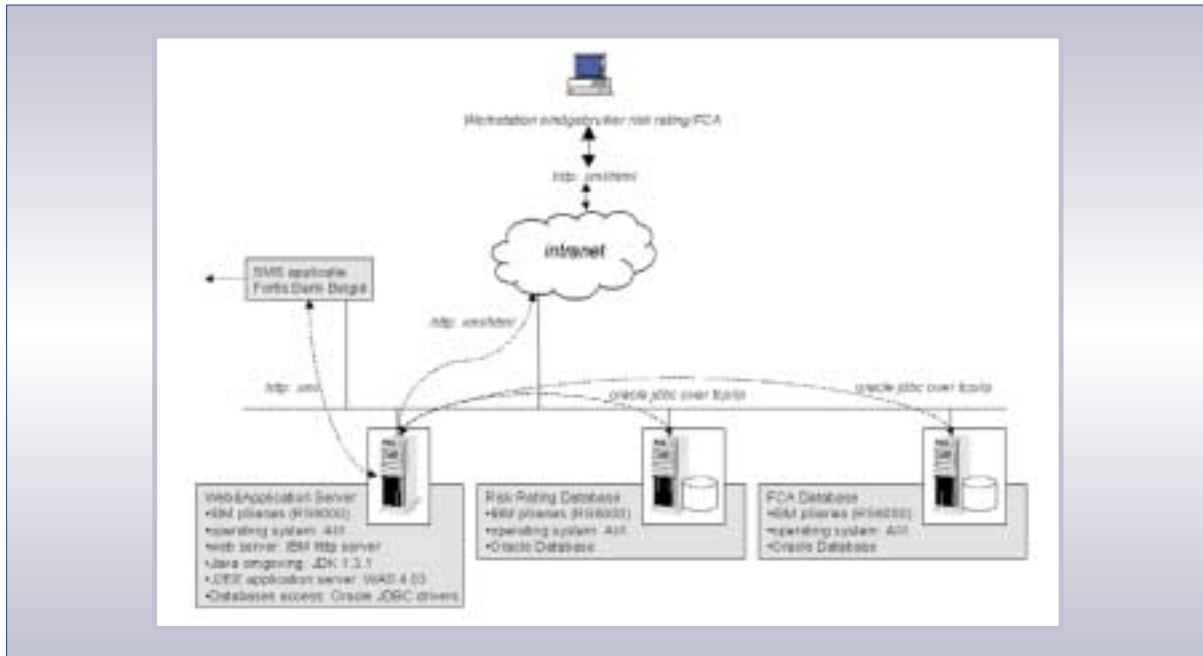
Bovendien is de structuur van de applicatie zodanig gewijzigd dat ook aan toekomstige behoeften kan worden voldaan. In fase 2 van het project

groot aantal punten nog niet uitgevonden. Ook moest er ervaring worden opgedaan in het Java/WebSphere-domein.

Verder leverde de tijdige inrichting en oplevering van de generieke WebSphere-infrastructuur voor employee access problemen op. De planning liep achter bij de planning en oplevering van FAIR. Uiteindelijk is besloten om de applicatie op een dedicated infrastructuur t.b.v van het Klantteam CCC beschikbaar te stellen.

Uiteraard is Infrastructuur betrokken geweest bij het testtraject en het beschikbaarstellen van de OTAP-straat.

Verder is er een uitgebreide Productie Acceptatie Test (PAT) uitgevoerd, waarin met name veel aandacht is geweest voor de performancetest. Resultaat van deze performancetest is dat er op een aantal punten optimalisaties aan de applicatie en de omgeving mogelijk bleken. Aspecten waar toekomstige WebSphere-trajecten hun voordeel mee kunnen doen.



worden bijvoorbeeld de financiële bedrijfsgegevens van Specialized Finance (SF) cliënten, die nu nog in CAS (CijferAnalyse Model) vastliggen ook in FCA opgenomen. De centrale opslag in FCA is gebouwd in Java/WebSphere.

De gebruikers van FAIR en FCA bevinden zich momenteel zowel op MPNL- als FBO-werkstations. Zowel FCA als FAIR, alsmede de databases van FCA en FAIR, bevinden zich op IBM pSeries (AIX).

Het ontwikkel- en implementatie-traject

Dat de ontwikkeling van FAIR niet zonder hindernissen zou gaan was duidelijk. WebSphere-ontwikkelingen stonden begin 2002 nog in de kinderschoenen. Het "wiel" was dus op een

Aan de ontwikkeling van FAIR hebben zo'n 15 ISE'ers gewerkt. Zowel business consultants (voornamelijk voor onderzoek en ondersteuning bij het FO), ontwerpers als ontwikkelaars, voornamelijk uit het WebSphere Competence Centre Rotterdam. Zij hebben ervoor gezorgd dat, ondanks het groeimodel dat qua kennis en ervaring in het Java/WebSphere-domein gevolgd moest worden, er een kwalitatief uitstekend systeem is opgeleverd, dat zowel voldoet aan de business requirements, als aan de eisen die aan de robuustheid van een dergelijk systeem gesteld mogen worden.

Het testen is uitgevoerd conform de testmanagementmethodiek, ondersteund door een testcoördinator. Infrastructuur is in een vroeg stadium via een projectleider aangehaakt bij het project.

Toekomstige ontwikkelingen

De versie van FAIR die op 10 februari is uitgerold is de versie waarmee voor het klantsegment van Commercial Banking de debtor rating kan worden bepaald.

De tweede fase van het rating-project behelst het beschikbaar stellen van de debtor rating modellen van Specialized Finance in FAIR. In de derde fase worden credit ratings in FAIR geïmplementeerd.

*Rob den Uijl, ISE-projectmanager
Basel II*

Het Prisma-project

De verschillende front office-systemen van Fortis Bank in Nederland worden tot nog toe op verschillende manieren ontwikkeld. Doel van het Prisma-project is om hier meer uniformiteit in aan te brengen.

Het Benelux Committee heeft in november vorig jaar het Cash-vooronderzoek geaccordeerd. Dit bestaat uit meerdere programma's. In het eerste programma is voorgesteld om deze front office-systemen te uniformeren, te integreren en verder te optimaliseren. Hierdoor zal de front office meer één gezicht krijgen en zal gebruik van gemeenschappelijke functionaliteiten vereenvoudigd worden.



Door meer uniformiteit zullen nieuwe ontwikkelingen sneller en dus ook goedkoper kunnen plaatsvinden. Het resultaat hiervan is kostenbesparing in combinatie met het vergroten van de slagkracht van de verkooporganisatie, met name Retail Banking. Prisma is als naam voor dit project gekozen: PRImary Interaction Systems & Mid-office Alignment.

Verschiedene systemen zullen onder handen worden genomen, zoals Active, WPO en CISI. Sommige worden uitgefaseerd,



sommige gemigreerd en soms zal ook nieuwbouw plaatsvinden. Allemaal gebaseerd op een nieuwe cross border front office-architectuur. De nieuwe front office-applicatie voor de cross border securities-applicatie Chronos (voorheen Cronos SEC), zal ook op deze manier gebouwd worden.

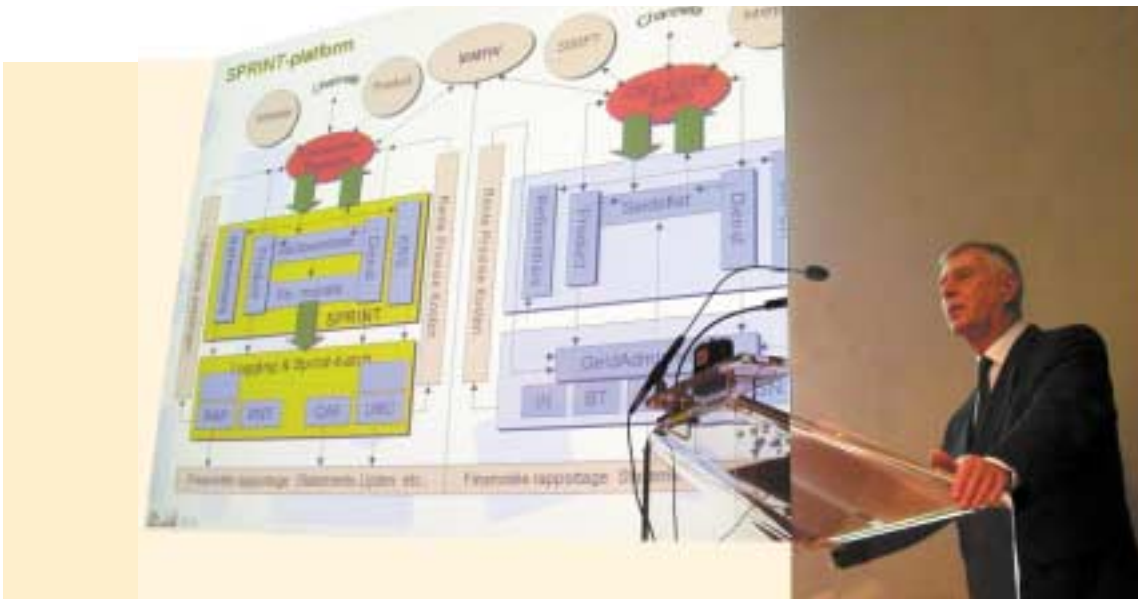
Naast het opruimen van dubbele functionaliteit worden de ontwikkelomgevingen van Active en WPO geconverteerd naar Java/WebSphere. Hierna voldoen deze systemen weer aan de (technische) eisen van deze tijd en kunnen ze snel worden uitgebreid dankzij het groeiende aantal medewerkers dat wordt opgeleid voor Java/WebSphere. Er zijn vijf subprojecten gestart waarin de verschillende activiteiten van Prisma worden uitgevoerd. Prisma zal in nauwe samenwerking tussen Retail Banking en ISE bestuurd worden.

Op 15 januari 2004 werd in het Fortis Auditorium in Utrecht een informatiesessie georganiseerd waar alle geïnteresseerden (business lines, metiers en ISE) meer te weten konden komen over Prisma. Hier werd ingegaan op de verschillende onderdelen, de strategie en de projectaanpak. Aan het woord kwamen Ton Hagens, Patrick Huis in 't Veld en Jannie Zeeman. Jannie is inmiddels benoemd tot programmamanager Prisma.

QuickPlace voor PRISMA

Vanaf 23 februari 2004 is de nieuwe QuickPlace voor PRISMA beschikbaar. Het doel van de QuickPlace is de communicatie inzake het PRISMA-programma te ondersteunen door op één plek alle projectdocumentatie beschikbaar te stellen voor betrokkenen. De QuickPlace is te vinden onder <http://forums02.nl.fortis.bank/blqplaf1>.

Wilt u toegang tot de QuickPlace verkrijgen neem dan contact op met Dick Willems (dick.willems@nl.fortis.com) of Erik Veerman (erik.veerman@nl.fortisbank.com). Vergeet daarbij niet om een korte toelichting te geven waarom toegang gewenst is.



André van Berkum

Kassa

Op 15 december vond in Rotterdam de kick-off van Kassa plaats. Kassa staat voor “Klant- & Administratieve Systemen SAMenvoeging”. Dit is een van de door het Benelux Committee goedgekeurde Cash-projecten. Op zijn beurt is Prisma weer een onderdeel van Kassa.

Het betreft hier omvangrijke projecten, waar zowel ISE als de business de komende jaren veel werk aan zullen hebben. Vanzelfsprekend zal hier via Expertise en via FortisNet regelmatig aandacht aan worden besteed.

Lees meer over Kassa en andere projecten op pagina 4 en 5 onder het kopje AC-vergadering 14 januari 2004.



“Bringing the trading room to your desk”

Geheel volgens specificatie en planning is medio december de eGMK-portal live gegaan. Deze internetapplicatie is gebouwd in opdracht van Global Markets, een onderdeel van Merchant Banking.



De klanten van Global Markets zijn grote bedrijven die zich bezighouden met valutatransacties, optiehandel en dergelijke. Via de eGMK-portal kunnen zij informatie opvragen over hun positie. Ook zijn er diverse researchfuncties beschikbaar. De portal zal worden uitgebreid met mogelijkheden om transacties te laten uitvoeren door de klant. De trading room verplaatst zich op deze manier naar de desktop van de klant.

De eGMK-portal draait in Brussel, maar is gebouwd in Amsterdam, door het WebSphere Competence Centre. De redactie sprak met een aantal collega's die bij dit cross border-project betrokken zijn geweest: Martin Klein, Paul van der Putten, Pieter Emeis, Pep Gallenkamp en Maarten de Wit.

Eerste versie

Martin Klein is IT-architect bij het WebSphere Competence Centre (WSCC). “Het project is begonnen in april 2002. Het heette toen nog eFMK, met de e van e-commerce en FMK van Financial Markets. Later is dat eGMK geworden. Het WSCC heeft een prototype gebouwd dat in september 2002 gereed was. Daarna heeft het enkele maanden geduurd om toestemming te krijgen om door te gaan met dit project. Op 1 januari 2003 zijn we begonnen met het bouwen van de applicatie. De opdracht was om eGMK nog in dat jaar op te leveren. Als het langer zou duren, dan zouden we de concurrentie niet meer kunnen inhalen. En het goede nieuws is dat het is gelukt.”

“De eerste versie van de portal is half december live gegaan. Dit was de ‘employee portal’. Voordat je een applicatie beschikbaar stelt aan je klanten, moeten eerst de medewerkers er vertrouwd mee raken. Het kan natuurlijk niet zo zijn dat een klant belt met een vraag over zijn scherm, en dat de medewerker van de bank dat scherm helemaal niet kent. Eind januari hebben we een update van de employee portal uitgerold. Vervolgens is de portal beschikbaar gesteld aan de eerste klanten. We liggen hiermee goed op planning.”

“De ondertitel van dit project is ‘Bringing the trading room to your desk’. Wat vroeger alleen een bankemployee kon doen, kunnen we tegenwoordig allemaal zelf. Er is al wel zeven jaar een systeem voor het afsluiten van eenvoudige valuta-deals, maar ingewikkelde deals gaan nog steeds telefonisch. De portal die we hebben gebouwd is het begin van een nieuwe generatie eGMK-applicaties. Er zullen steeds meer functionaliteiten bijkomen.”

Open communicatie

Paul van der Putten is de Local Information Manager voor Global Markets. Daaronder valt ook het WSCC in Amsterdam. “Al een jaar of vijf hebben we een heel goede en open relatie met

onze collega's in België. Dat geldt zowel aan de IT-kant als aan de business-kant. Zo ook rond het project eGMK, waarbij de business vanuit België duidelijk de vraag had om in twee stappen de concurrentie voor te komen op dit gebied: eerst een defensieve stap, daarna de stap om de voorsprong te bereiken.”

“De business had wel ideeën over hoe dat in elkaar zou moeten steken, en dat daarbij gebruik zou moeten worden gemaakt van WebSphere, maar er was in België geen capaciteit om dat soort dingen te ontwikkelen. Toen hebben wij gezegd: wij hebben de mensen en kwaliteiten in huis om het te doen. Zo is dit project-deel uiteindelijk naar Nederland gekomen.”

“Vervolgens zijn we gaan kijken hoe we dit in de projectbesturing zouden onderbrengen. We hebben hier te maken met én business én IT, en ook nog met een omgeving die anders is dan anders, namelijk WebSphere. Maar we zijn erin geslaagd om tot een optimale manier van samenwerking te komen, in een open relatie met onze IT-collega's in Nederland en met de business in België.”

“Uiteindelijk is er in de projectbesturing gekozen voor een oplossing met een PMT (projectmanagementteam) bestaande uit Koen Fruyt (projectma-

nager business), Martin Klein (ISE NL plus infra) en Chris Dessein (ISE BE). Daarnaast is er een stuurgroep bestaande uit Roger Rosier (e-commerce GMK), Koen Fruyt, Alain de Jonghe (ISE GMK BE) en Paul van der Putten (ISE GMK NL). Deze opzet werkte en werkt nog steeds prima.”

Design en architectuur

Pieter Emeis is systeemarchitect bij het WSCC. “Mijn rol in het project betrof vooral het design en de architectuur van de portal-omgeving: het opzetten van standaards, hoe gaan we met WebSphere om. De portal toont de ‘content’ aan de gebruikers. Daarachter zitten de systemen waar de gegevens in zitten die getoond moeten worden. Die informatie moet geïntegreerd worden en in hapklare stukjes in de portal verschijnen. We hadden al ervaring opgedaan in een ander project, dus we hadden al een behoorlijk goed idee van wat wel of niet handig is op technisch vlak.”

“Uiteindelijk zijn we met 5 of 6 ontwikkelaars aan het werk gegaan. Dat ging goed, alleen merkten we dat er in de loop van de tijd functionele wensen bijkwamen. We moesten er goed op letten om dat zo slim mogelijk te doen, zonder dat het een heel ingewikkelde applicatie werd.”

Cross border-samenwerking

Pep Gallenkamp is projectmanager NL voor het WebSphere-portalgedeelte van eGMK. “Ik had het tegelijk moeilijk en makkelijk. Aan de ene kant waren we bezig met nieuwe technologie. We

moesten een aantal dingen leren. Omdat de materie relatief nieuw was, was het moeilijker om een goede planning te maken. We wisten nog niet precies hoe lang het ontwerpen en bouwen van een portal-applicatie zou gaan duren. Aan de andere kant: we hebben een club met ongelooflijk professionele mensen, die al heel lang met Java en WebSphere bezig zijn. Dat maakt het weer makkelijker bestuurbaar.”

“eGMK is gecentraliseerd in België, maar de portal is gemaakt in Nederland. Dit is het eerste cross border-project dat we op deze manier hebben gedaan. En dat is bijzonder goed gegaan; de samenwerking tussen Application Management in Nederland en Infrastructure in België is vlekkeloos verlopen. In eerste instantie was het wel lastig, want als Infra problemen had, konden wij niet even komen kijken – voor ons komt ‘even kijken’ neer op 6 á 7 uur reizen. Maar met medewerking van Security konden we vanuit Nederland een meekijkfunctie krijgen op het testsysteem.”

Extra klanten trekken

Maarten de Wit is business consultant bij het Global Markets-team. Hij zit drie dagen per week in Brussel. “Ik heb binnen eGMK de rol van vooruitgeschoven positie vanuit de IT-organisatie. Met twee doelen: de klant heel goed leren kennen, erachter komen welke functionaliteiten een rol spelen binnen eGMK. De andere kant was om de mensen aan de businesskant een beetje IT-mind te maken. De andere kant was om de mensen aan de businesskant IT-mind te maken. Daar hoort ook bij dat de

werkmethodes van IT en Business op elkaar afgestemd moeten zijn. Met name het gestructureerd testen mag niet onvermeld blijven.”

“De business wil eGMK steeds verder uitbreiden. Dit is een eerste fase om snel iets in de markt te kunnen plaatsen. In de volgende fase willen we met de portal een voorsprong bereiken op de andere banken. Je merkt dat aan de mensen van de sales. Die zagen eGMK eerst als een bedreiging voor hun eigen werk: de portal zou allerlei zaken gaan overnemen die ze nu zelf doen. Maar nu zien ze het als een middel om vaker met de klant in contact te treden en pro-actiever zaken binnen te halen.”

“Dit gaat verder dan selfbanking. Selfbanking is het optimaliseren van zaken die je altijd al via de bank deed, en dan is het voor de bank goedkoper om dat elektronisch te doen. Maar met eGMK kunnen we extra klanten trekken, die we al voordat er een deal komt van een goed advies kunnen voorzien, zodat ze met ons zaken willen gaan doen.”

Bereidheid tot schakelen

Paul sluit af: “We hebben dit resultaat kunnen behalen doordat alle partijen bereid waren om op een flexibele manier samen te werken. Waarbij ieder zijn eigen kundigheid en kennis inbracht. De bereidheid om te schakelen met elkaar – zowel in Nederland als België, zowel bij de IT als de business – heeft geleid tot dit succes.”

Nico Spilt

DirectService: modern bankieren met focus op de klant

DirectService is een nieuw concept voor een nieuwe manier van bankieren. Het biedt een kantooromgeving, waarin klanten niet alleen bankdiensten, maar ook branchevreemde activiteiten aantreffen die de aantrekkelijkheid van het bankkantoor verhogen. Activiteiten die aantrekkelijk genoeg zijn om de klanten en potentiële klanten te bewegen tot een bezoek aan het kantoor. Spil in het concept is de Medewerker Klantenservice, een nieuwe functie.

Met DirectService realiseren we ook de wens van de klant om overal, altijd, tegen een marginaal tarief zijn bankzaken te kunnen regelen, tegen een voor ons acceptabel kostenniveau. Op deze manier draagt DirectService bij aan klant- en medewerkertevredenheid en aan winstgevendheid. Daarnaast geeft het mede inhoud aan onze propositie: solide, betrouwbare partners die flexibele oplossingen bieden, toegesneden op de behoeften van iedere individuele

klant. DirectService leidt niet zozeer tot minder klanten in het kantoor, maar wel tot een andere vorm van dienstverlening, waarbij klanten meer zelf doen en baliediensten plaatsmaken voor commerciële diensten. Vanaf april/mei 2004 wordt gefaseerd gestart met een pilot op 6 locaties.

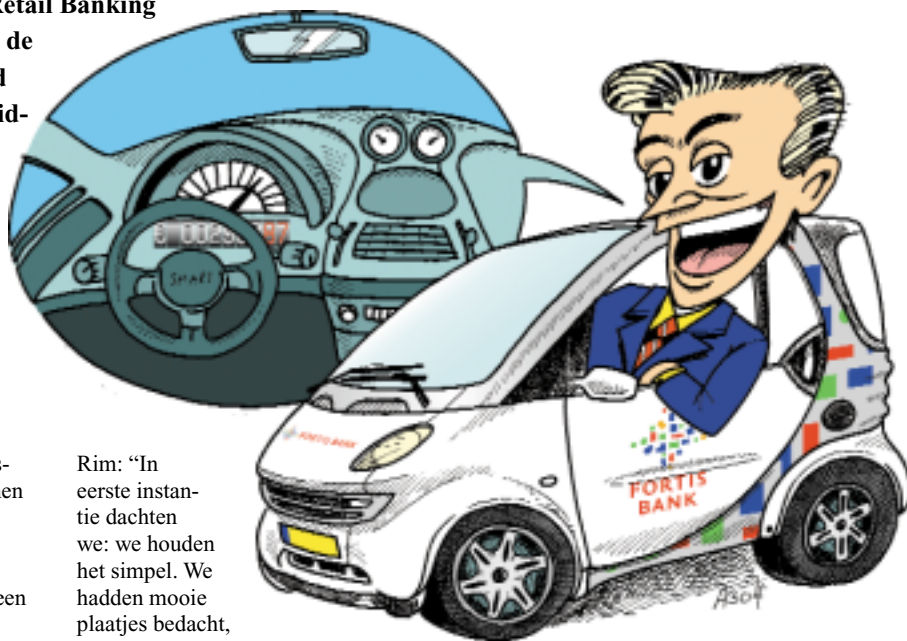
bron: FortisNet Retail Banking, 3 maart 2004

Dashboard per adviseur

De kantorenorganisatie van Retail Banking maakt sinds kort gebruik van de nieuwe applicatie “Dashboard per adviseur”. Met dit hulpmiddel krijgen de adviseurs inzicht in de samenstelling en de ontwikkeling van hun klantenportefeuille. Over de bouw van deze applicatie spraken we met Angelique Pieters en Rim Grootmeijer.

Angelique: “Onderdeel van de Focusstrategie van Retail Banking is dat men beter de verkoop-effectiviteit van een adviseur wil kunnen monitoren: wat brengt een adviseur binnen voor de bank. Op kantoorniveau was hier al een redelijk zicht op met behulp van de applicatie Bedrijfseconomisch Dashboard. En via MCR wordt ook inzicht gegeven in de opbrengsten van een adviseur, maar dat betreft de brutoproductie. De bank heeft er behoefte aan te weten wat de nettoproductie is van iedere adviseur.”

Rim: “In eerste instantie dachten we: we houden het simpel. We hadden mooie plaatjes bedacht, Excel-sheets, maar daar kwamen vanuit de architectuurhoek bezwaren tegen: Excel kan met name niet vanwege de distributie: de overzichten moeten naar zo’n 700 adviseurs toe. Toen kwamen we terecht bij Inforay, de leverancier van een ander product dat



we al in huis hadden.

Samen met die leverancier hebben we een vertaling gemaakt van wat de bank in de monitor wilde zien. We hebben het precies zo gemaakt als ze het wilden, misschien nog wel mooier dan nodig was – maar het oog wil ook wat.”

Angelique: “De informatie komt uit het Data Warehouse (DWH) van Retail Banking. Tijdens het laden van de gegevens in het DWH worden de provisies en rentemarges berekend, vervolgens kunnen deze baten vanuit verschillende invalshoeken worden getoond. Sinds kort zijn ook de verzekeringgegevens opgenomen in het DWH.”

Rim: “Er moet nog veel meer in het DWH, want er zijn provisies waar we nog geen brongegevens van hebben. Maar het is een heel goede basis om zo’n monitor te bouwen. Maandelijks wordt vanuit het DWH een Oracle-database gevoed waar de monitor – een webbased applicatie – op inkijkt. De adviseur krijgt direct zijn persoonlijke gegevens te zien, waarbij hij zijn portefeuille en baten kan bekijken, toegespitst op bepaalde producten.”

Angelique: “Maar ook klantsegmentaties zijn mogelijk. Een accountmanager kan bijvoorbeeld kijken hoeveel baten



Het Dashboardteam. Zittend: Johan den Besten, Angelique Pieters, Carla Uittenhout, Willem Vosslamber, Sander Koopman, Casper van Doodeweerd, Slawomir Gerszt, Jos Noordam, Gerrit de Rooij. Staand: Ton Linders, Tonny van den Brandt, Rim Grootmeijer, Hans Bouwmeester, Francois Huijbregts. Niet op de foto: Leo van de Nes, Frank van Eijk, Arthur Schepers, Kees Albers, Sander Kouwenhoven, Henry Vredendaal.

de klanten in adviesgroep 1 genereren. Een extraatje dat we hebben toegevoegd is dat hij kan doorklikken en kan zien welke klanten het zijn. Per klant kan de adviseur dus zien wat deze aan omzet genereert. Vooral dat laatste biedt toegevoegde waarde. Er ligt inmiddels al een wens om in een volgende versie het ook mogelijk maken om in te zoomen op de producten van een bepaalde klant.”

Rim: “De andere kant van het verhaal is dat de adviseurs ook kunnen worden afgerekend op hun prestaties. Er is niet

alleen een ingang op adviseur, maar ook op kantoor directeur, cluster directeur en regiodirecteur. En de afdeling Planning & Control van de bank kan ook een totaalplaatje opvragen.”

Rim: “Alle in Sprint gekoppelde klanten komen in het Dashboard terecht. We hebben wel ontdekt hoe vervuild de systemen zijn. We kwamen in Sprint klanten tegen die aan een ‘adviseur’ waren gekoppeld die helemaal geen adviseur bleek te zijn. En zelfs niet-bestaande klanten: de klant was verwij-

derd maar de klantkoppeling niet.”

Angelique: “Dashboard per Adviseur is sinds eind januari operationeel, over het algemeen zijn de eerste reacties zeer positief.” Rim: “Binnenkort gaan we kijken wat we aan extra dingen kunnen toevoegen. Ook moeten we op sommige plekken nog iets aan de performance doen, maar dat is fijnslipen.”

Nico Spilt

Betafin overgenomen door ICS

Betafin, uitgever van de klantenkaart van de Bijenkorf, is overgenomen door International Card Services (ICS). ICS is vooral bekend van de Visa-kaarten, maar geeft ook diverse andere creditcards uit, waaronder Mastercard en binnenkort ook American Express (AMEX).

De overname van Betafin levert flink wat werk op. Niet alleen voor ICS maar ook voor ISE. We spraken daarover met Joël Blaauw, projectleider bij ISE.

Joël: “Betafin was voor 50% eigendom van de Bijenkorf en voor 50% van Fortis, en gaf de zogeheten BIJcard uit. ICS gaat nu een nieuwe kaart uitbrengen: de klantenkaart wordt vervangen door een echte credit card. Voor ICS is dat business as usual, want er zijn al veel soorten kaarten, waarvan de bekendste de ANWB-kaart is. Met de Bijenkorf komen er 400.000 kaarten bij.”

“Voor ICS is dat een groot project, maar ook bij ISE zullen we er een behoorlijke hoeveelheid werk aan hebben. Er gaat een grote verschuiving van werk plaatsvinden op de AS/400: van de Betafin-hoek naar de ICS-hoek. En ook bij Post-processing vinden behoorlijke wijzigingen plaats: er komen nieuwe statements en de oude verdwijnen.”

“Iets nieuws is het loyaliteitsprogramma: via de nieuwe BIJcard kun je ook punten gaan sparen, net zoals als air-

ken. Het is zoals ik zei een groot project voor ICS, zowel qua mankracht als qua impact.”

“ICS en Betafin gebruiken van oudsher hetzelfde card-managementsysteem, maar de manier waarop verschilt nogal: voor Betafin had ISE het beheer volledig in handen, terwijl dat voor ICS in verhouding veel minder is. ICS doet veel softwareontwikkeling zelf en doet ook een groot deel van het beheer. Deze verschuiving heeft ook gevolgen voor de ISE-afdeling.”

“De BIJcard is nu een betaalkaart. Het wordt een echte credit-

card die je ook buiten de Bijenkorf kunt gebruiken. Als je hem alleen binnen de Bijenkorf gebruikt betaal je er niets voor, behalve aanvraagkosten. Met 400.000 kaarten wordt het de grootste privat label-card in Nederland”.

Nico Spilt

miles. Wij gaan dat niet servicen, maar we moeten er uiteraard wel de verbindingen voor leggen; dat vraagt om enige infrastructurele aanpassingen. En IVR – het voice response-systeem van het Contact Center dat sinds vorig jaar door ICS wordt gebruikt – zal de komende periode 400.000 extra calls te verwerken krijgen.”

“Voor dit alles zijn we bezig een project op te zetten. Ik ben daarin aangewezen als centraal punt, als contactpersoon voor ICS. Bij ICS zijn er drie projectleiders en een projectmanager bij betrok-



Online Beleggen

Na een succesvolle pilot onder de medewerkers van Fortis Bank, is Online Beleggen nu ook beschikbaar voor klanten. Online Beleggen is een project van het Securities Service Center (SSC) van de bank. Over de IT-kant van dit project spraken we met Wim Hut en Ron Koevoets.

Ron Koevoets: "Ik ben in dienst bij Logica CMG, maar werk al sinds 1999 bij Fortis. Altijd rond het effectenadministratiesysteem Europort. Ik ben begonnen bij KBW Wesselius, waar ik diverse projecten heb gedaan. En nu dan het project Online Beleggen, dat we net hebben afgerond."

Wim Hut: "Ik zit hier met twee petten op. Vanuit ISE was ik tot voor kort de Local Information Manager. Daarnaast vervulde ik ook de rol van Business Information Manager bij het Securities Service Center (SSC). Die laatste rol vervul ik sinds 1 februari fulltime."

WebSphere

Wim: "Het SSC verzorgt de effectenafhandeling voor de retailmarkt in Nederland. Dat doen we met behulp van het pakket Europort. Een paar jaar geleden heeft Retail Banking te kennen gegeven dat men effecten via internet wilde gaan verhandelen. Dat heeft geleid tot een project dat bekend stond onder de naam OLE: Online Effecten. Hier was Ron de projectleider van. Later is het project omgedoopt tot OLB: Online Beleggen. In december hebben we een pilot gedaan, en nu gaan we verder de markt in met dit mooie product."

Ron: "Wat dit project bijzonder heeft gemaakt is dat we gebruik maken van de nieuwe WebSphere-infrastructuur. Vergelijk het met een auto die de snelweg op wil rijden, maar nog moet wachten op de asfaltermachine. In feite kwam het er op neer dat de leverancier van Europort dit pakket moest herbouwen. Het pakket moest draaien op WebSphere, dat betekende dat het gedraaid moest worden naar Java. Dat was voor de leverancier ook de eerste keer. Verder moesten we aansluiten op single sign-on dat voor WebSphere is opgezet. Ook is dit het eerste project dat gebruik maakt van signing: de elektronische handtekening."



Wim Hut en Ron Koevoets

Ron: "Onze procesbeheerorganisatie was gericht op één systeem: dat was Europort. Nu komt daar een WebSphere-procesorganisatie bij kijken en ook een NT-beheerorganisatie." Wim vult aan: "We hebben bij de beheerkant met name moeten zoeken naar de afbakening tussen wat specifiek voor online beleggen valt, en dat wat valt onder de generieke WebSphere-infrastructuur. We zijn misschien wel de eerste maar niet de enige die van deze infrastructuur gebruik maken."

Veiligheid

Wim: "Er is veel aandacht besteed aan de veiligheid. We hebben een externe partij een 'intrusion test' laten doen: kijken of het mogelijk is om in te breken. We hebben nadrukkelijk te maken gehad met Fortis Audit Services en met de Autoriteit Financiële Markten. Juist bij dit soort producten, waarmee je als bank naar buiten treedt en waarbij je geen direct contact met de klant hebt, worden er behoorlijke eisen gesteld. En terecht. Dat is voor SSC ook de grootste ommekeer geweest: het systeem is altijd intern gebruikt en nu kunnen klanten er zelf bij."

Ron: "De klanten kunnen nu thuis hun orders plaatsen. Wel met een aantal beperkingen. We zijn begonnen met orders op de Nederlandse markt: Euronext Amsterdam. Een grote wens van Retail Banking is om buitenlandse beurzen toegankelijk te maken. Optie-

handel is ook mogelijk, maar ongedekt short gaan niet. Klanten met een effectenkrediet of een margin-verplichting zijn nog niet toegelaten tot het systeem, maar dit is wel een wens van de bank."

"Retail Banking heeft nog veel andere wensen, vooral over het terugkoppelen naar de klanten toe. Je wilt hen zo snel mogelijk informeren over het verloop van orders, over statuswijzigingen. Het systeem meldt dat realtime terug, maar de klant zit niet altijd achter zijn computer, dus die wil dat via een andere manier kunnen ontvangen, bijvoorbeeld in de vorm van een SMS-bericht."

Inhaalslag

Wim: "We zijn als Fortis Bank misschien wel de laatste in de markt met dit product, maar we zijn nu bezig met een inhaalslag. Ons voordeel is dat we rekening kunnen houden met door anderen gemaakte fouten, we hebben geen last van een remmende voorsprong. Het internetkanaal wordt meer en meer belangrijk. Retail Banking heeft een heroverweging gemaakt van de effectendienstverlening. Het gevolg is dat er minder beleggingsteams zijn en dat het

accent meer komt te liggen op het internet. Vergelijk het met betalingsverkeer: dat doen klanten ook meer en meer zelf thuis.”

“In die lijn is Online Beleggen heel belangrijk en zal het op termijn ook worden geïntegreerd in Online Betalen. Het heet allebei OLB, en dat is niet toevallig. Op termijn zullen we

cross border hetzelfde systeem gaan gebruiken. Dat zijn ontwikkelingen in het kader van Chorus (voorheen Cronos SEC). Dit product is dus niet zo’n lang leven beschoren; over een paar jaar moet het vervangen zijn door een cross border-systeem.”

Nico Spilt

Access Key

Online Beleggen is een internetapplicatie. Dat betekent dat de klant overal ter wereld toegang heeft tot het systeem en daarmee tot zijn beleggingsportefeuille. Online Beleggen wordt beveiligd met een ‘Access Key’. Dit is een klein soort rekenmachine. In combinatie met zijn pinpas kan de klant hiermee de codes berekenen die nodig zijn voor het inloggen op Online Beleggen en voor het uitvoeren van transacties. Ook de nieuwe versie van Online Betalen wordt op deze manier beveiligd. De Access Key is niet verbonden met de pc, in tegenstelling tot eerdere beveiligingstechnieken die bij elektronisch betalen zijn toegepast.



Nieuwe versie van Online Banking

Eind januari is het honderduizendste Online Banking-contract afgesloten. En elke dag komen er 200 nieuwe OLB-klanten bij. Halverwege dit jaar gaan alle klanten over naar een nieuwe versie van OLB. Deze versie is gebaseerd op het Belgische systeem PC Banking. *)

De nieuwe versie van OLB wordt intern aangeduid met OLB2. Frans Leijdekkers en Jeroen Papenhuijzen vertellen er meer over.

Frans: “OLB2 is de naam van het project dat het huidige OLB moet vervangen. Met dat project zijn we medio vorig jaar gestart, samen met onze Belgische collega’s. OLB2 lijkt van buiten veel op OLB, want online betalen is online betalen: de functionaliteit is in het algemeen gelijk. Alleen de techniek is anders; deze is volledig gebaseerd op het Belgische systeem. Er komt één applicatie, die zowel Belgische als Nederlandse transacties aankan.”

*) niet te verwarren met het vroegere Nederlandse PC Banking, de voorganger van OLB.

Jeroen: “We hebben veel tijd besteed aan het opstellen van de specificaties, samen met de business. Er is ook een hele impactanalyse gemaakt. Er is veel afstemming nodig tussen Nederland en België. Het lijkt hetzelfde, het lijkt zo simpel, maar als je dan een volgende keer weer bij elkaar komt blijkt je elkaar toch net even iets anders te hebben begrepen. Maar het is allemaal goed gegaan, we liggen op planning. Op dit moment zijn we bezig met integratietesten. Ook zijn we begonnen met de acceptatietest, dus met gebruikers erbij.”

Frans: “De applicatie is voor beide landen hetzelfde, maar er zijn verschillen. In België kennen ze bijvoorbeeld geen acceptgiro’s. Ook de taal is anders. In België heeft men vier talen: Frans, Nederlands, Duits en Engels. Wij gebruiken maar één taal: Nederlands,

maar dat is niet hetzelfde Nederlands als in België. Behalve de taal zijn er ook technische verschillen, want Nederlandse transacties moeten naar Sprint worden gestuurd. Ook in Sprint moesten dingen worden aangepast, omdat OLB2 toch net weer iets anders werkt dan OLB. Verder vallen de verschillen wel mee. De hoofdlijnen van de programmatuur zijn gelijk. Het verloop van de transacties en de verwerking is ook gelijk, en veel rubrieken zijn gelijk. Alleen de presentatie op het scherm is anders.”

Jeroen: “Iets nieuws is de manier van inloggen. Bij het oude OLB log je in met behulp van een smart card-reader, die je moet aansluiten op je pc. Met het nieuwe OLB log je in op internet met behulp van een Access Key. Die zit niet gekoppeld aan je pc, wat bij het oude OLB nog weleens problemen gaf. De Access Key is een apparaatje dat je gebruikt in combinatie met je pinpas.”

“OLB2 kan niet zelfstandig draaien. Het programma is afhankelijk van internet en van de koppeling met de achterliggende systemen. Je kunt je transacties dus niet off line voorbereiden, zoals met

het oude pakket wel kon. Maar we hebben wel aan het oude PC Banking gedacht: de download-functionaliteit zit er nog steeds in. Voor de grap zeggen we weleens dat we dat speciaal voor Frans hebben gedaan, maar er zijn nog wel meer mensen die het gebruiken.”

Frans: “Medio april starten we met een pilot voor medewerkers. De bedoeling is dat vanaf 1 juli de eerste nieuwe klanten er op kunnen. In september begint dan de migratie van de bestaande OLB-klanten. Dat zijn er ruim 100.000. Ter vergelijking: in België maken zo’n 500.000 klanten van het systeem gebruik.”

Jeroen: “In Rotterdam zit de Helpdesk van OLB. Daar gaan we hetzelfde systeem gebruiken als het Contact Center. Dat proberen we in de pilotfase al mee te nemen, maar in elk geval per 1 juli. Met dit project groeien we naar standaardoplossingen, niet alleen tussen Nederland en België maar ook binnen Nederland. Dat is de grote waarde van dit project.”

Frans: “Er zijn weleens misverstanden. Ten eerste door de taal: als gezamenlijke taal gebruiken we Engels. Al snel denk je dan dat je elkaar begrijpt, maar soms krijg je dan toch aardige misverstanden. En verder zijn er natuurlijk ook

werk- en cultuurverschillen. Onder ‘acceptatietest’ verstaan we in Nederland iets anders dan in België, en zoiets merk je pas een eindje verder in het traject. Maar we zijn van beide kanten flexibel, en als het nodig is pakt de een dingen op die eigenlijk bij de ander horen. De samenwerking met onze Belgische collega’s is erg goed.”

Nico Spilt

Nieuw hogesnelheidsnetwerk in gebruik



Het is al weer drie jaar geleden dat het eerste netwerk, ITFITS, tussen de grote locaties in Nederland in gebruik is genomen.

Eind 2003 is dit netwerk vervangen door een nieuw netwerk, het NextWAN.

Inleiding

In 2001 is het eerste Fortis Bank-netwerk in gebruik genomen. Dit netwerk, ITFITS, verbond de grootste locaties van de drie voormalige banken in Nederland. Het voornaamste doel was de onderlinge koppelingen te optimaliseren teneinde een aantal hindernissen voor verdere integratie van de (systemen) van de drie banken te elimineren.

Het initieel opgestelde ontwerp van een glasvezelnetwerk was toen niet te realiseren omdat Telecomoperatoren weigerden om een glasvezelnetwerk te leveren. Men wilde alleen een “dienst” aanbieden. ITFITS is toen dan ook gerealiseerd op basis van dergelijke diensten van twee verschillende operatoren.

De ontwikkelingen

Omstreeks 2002 werd gestart met de verdere consolidatie en concentratie van



De “cast” van NextWAN: Richard Verbaten, Joke Geertsma (projectleiding), Ed van der Knokke (design & consultancy), Jos Kuijpers en Fred Brillman. Op de voorgrond Wim Lagendijk.

systemen en data in de rekencentra in Woerden en Utrecht. Dit veroorzaakte een grote toename van het gebruik van het netwerk. Ook applicaties vragen steeds meer bandbreedte, bevatten steeds meer grafische en/of bewegende onderdelen en worden op steeds grotere schaal (crossborder) gebruikt.

Een uitbreiding van de capaciteit van het netwerk is noodzakelijk. Dit betekende dat er naar een "dienst" met hogere capaciteit overgestapt moet worden. Het gevolg is o.a. minimaal een verdubbeling van de periodieke kosten voor het netwerk als dit op dezelfde wijze wordt gerealiseerd als ITFITS.

Maar in de Telecommarkt hebben in de tussentijd grote veranderingen plaatsgevonden. De internetzeepbel is geklapt, telecombedrijven zijn failliet gegaan (denk maar aan KPN-Quest), de marktwaardes zijn sterk gedaald, omzetten zijn omlaag gegaan want ook de afnemers hebben last van de tanende economie. Dit alles heeft ertoe geleid dat grote afnemers, zoals Fortis Bank, een veel sterkere inkooppositie hebben verkregen.

Het ontwerp van het nieuwe netwerk, NextWAN, werd dan ook weer gebaseerd op het initiële ontwerp van 2001: een eigen glasvezelnetwerk. De telecomoperatoren zijn nu wel bereid, graag zelfs, om een dergelijk netwerk te leveren. En dan nog wel tegen veel lagere kosten als de oude netwerkdiensten.

De aanloop naar een nieuw netwerk

Het nieuwe netwerk moet uiteraard voldoen aan de al maar groeiende vraag naar bandbreedte. Dit betekent dat niet alleen de benodigde capaciteit van

vandaag kan worden geboden maar ook die voor de nabije toekomst. En dat is natuurlijk lastig omdat je nu nog niet weet wat er over twee jaar benodigd is. Deze netwerkcapaciteit moet dan ook zeer eenvoudig opgewaarderd kunnen worden.

Niemand weet nu nog hoe Fortis Bank er over een paar jaar uit ziet, welke locaties een belangrijke rol spelen etc. Dit betekent dat het netwerk ook flexibel aangepast moet kunnen worden.

De ontwikkelingen in de telecommarkt hebben er zelfs toe geleid dat het nieuwe netwerk een forse bezuiniging

NextWAN: "het volgende netwerk"

Op basis van de hiervoor aangegeven eisen is een glasvezelnetwerk ontworpen. Een glasvezelnetwerk stelt eigenlijk niet veel voor: het zijn buizen in de grond waardoor een kabel loopt waarin in plaats van een heleboel dunne koperdraadjes, een heleboel flinterdunne glasvezels zitten.

Aan zowel KPN als British Telecom (BT) is gevraagd om de grootste locaties (Amsterdam Rokin, A'dam Grachten, Rotterdam Blaak 555 en Coolsingel 93 en Utrecht Fortis Hoofdkantoor via een glasvezelring aan te sluiten op de

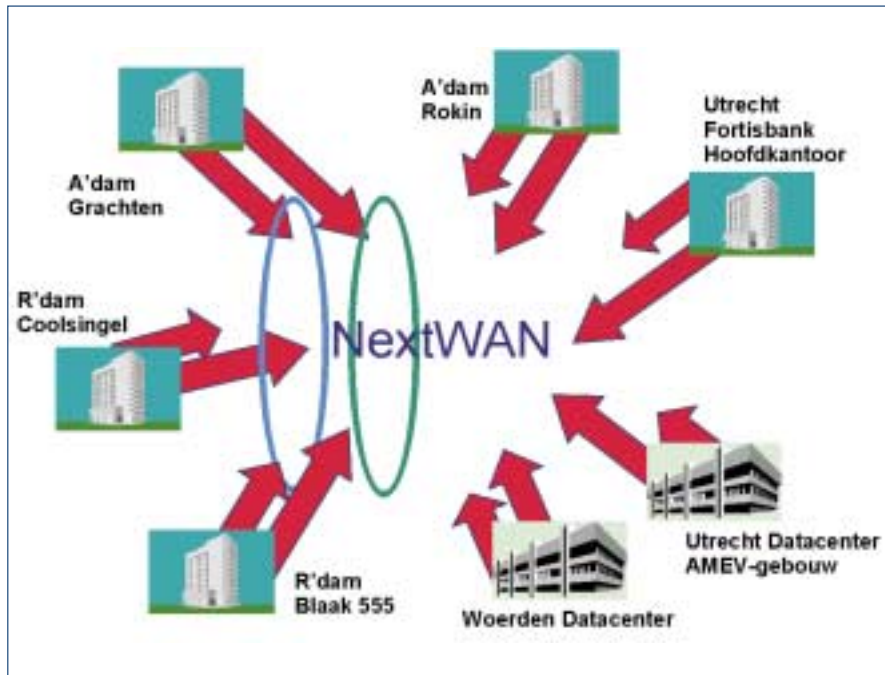
rekencentra in Woerden en Utrecht.

In een glasvezel worden gegevens getransporteerd door middel van licht. De apparatuur voor dit netwerk heeft dan ook lasers om het licht in die vezels te stralen en uiteraard voorzieningen om de het licht weer om te zetten naar het "gewone" netwerk. Dit

gewone netwerk is een logisch netwerk, dat over de fysieke onderlaag wordt gedefinieerd. Dit logische netwerk kan dan bijvoorbeeld een ATM-dienst of IP-VPN dienst zijn.

Deze zaken werden vroeger alleen door de KPN's van deze wereld gedaan en die boden dat aan als "dienst". Nu heeft Fortis Bank zelf de benodigde infrastructuur tot haar beschikking en is op deze wijze haar eigen "telecomdienst" gaan leveren. Hiermee hebben we voor een veel lagere prijs (besparing van ca. 1 miljoen euro per jaar) veel meer capaciteit en meer mogelijkheden.

Om niet te afhankelijk te zijn van één leverancier zijn er twee ringen aangelegd. Elke ring heeft een maximale



voor Fortis Bank oplevert. Maar de ontwikkelingen hebben ook er toe geleid dat er meer zekerheden ingebouwd moeten worden. Door de verdere consolidatie van systemen en data in de rekencentra is de afhankelijkheid van het netwerk erg groot geworden. Niemand weet hoe het de telecomoperatoren zal vergaan; ook heel grote spelers als MCI/Worldcom kunnen in de problemen komen hebben we gezien.

Tenslotte zien we dat de technologische ontwikkelingen een steeds verder gaande integratie van data en spraak bewerkstelligen. Dat wil zeggen dat zowel gewoon computerverkeer (data) en spraakverkeer steeds meer over het zelfde netwerk getransporteerd kunnen worden.

capaciteit van 2,5 Gb/s (in het oude netwerk was de capaciteit 155Mb/s); hiermee is de netwerkcapaciteit circa verzeftenvoudigd. Via een eenvoudige vervanging van de interfaces kan de capaciteit nu al opgevoerd worden tot 10Gb/s, en de technische ontwikkelingen gaan verder.

Dit netwerk geeft elk van de genoemde locaties een aansluiting op beide glasvezelringen. Hierdoor kunnen zowel "rechtsom" als "linksom" over beide ringen de datacenters bereikt worden, wat resulteert in een zeer hoge beschikbaarheid.



"Boven op" het fysieke glasvezelnetwerk worden logische netwerken als "dienst" gedefinieerd; dit zijn IP-VPN's. Dit is een van de meest toegepaste diensten op dit moment en is niets anders dan een netwerk dat alleen het IP-protocol ondersteunt tussen de aangesloten locaties. Zo komt er een IP-VPN voor de productieomgeving en een voor de testomgeving. Deze netwerken zijn logisch volledig gescheiden en kunnen elkaar niet beïnvloeden.

Wat levert dit fraaie netwerk nu op?

Verschillende logische netwerken kunnen volledig gescheiden naast elkaar gebruikt worden; geen last van onderlinge bandbreedtegebruik, veiligheid gewaarborgd etc. Dit wordt bijvoorbeeld toegepast voor scheiding productie- en testnetwerk.

Het bijkomende voordeel van deze techniek met logische netwerken is dat we dat ook kunnen toepassen voor andere onderdelen van Fortis: ASR, FIM, etc. Door de locaties van deze bedrijven aan te sluiten op NextWAN kunnen verdere besparingen worden bereikt.

Introductie van Quality-of-Service: verschillende verkeersstromen kunnen met verschillende prioriteit worden afgehandeld. Hiervoor worden vier verschillende verkeersclasses (Classes-of-Service) gedefinieerd. Applicaties

worden afhankelijk van "hun gedrag" in een van deze klassen ingedeeld. Zo zal spraakverkeer altijd in de hoogste klasse zitten omdat hierin geen vertraging mag ontstaan. Applicaties die "onvoorspelbaar" zijn qua bandbreedtegebruik zullen in de laagste klasse vallen.

- Priority (dit is max. 15% van hele netwerk): voor bijv. telefonie
- Gold: voor applicaties zoals Telnet en 3270
- Silver: voor o.a. browserbased applicaties (HTTP)
- Bronze: ook wel best-effort genoemd: dit zijn filetransfer, FTP, filesharing, e-mail e.d.

Applicaties van verschillend gedrag kun je niet in dezelfde klasse stoppen (met uitzondering van Bronze), omdat ze elkaar dan danig in de weg kunnen zitten zodat je de SLA-garanties niet kunt waarborgen. Het verkeer met Priority-klasse gaat derhalve altijd voor op het overige verkeer.

Verdere evolutie

Op 9 december, in de nachtelijke uurtjes, is heel stilletjes het nieuwe netwerk in gebruik genomen. Uiteraard niet onvoorbereid: in de voorgaande weekenden zijn uitgebreide (stress-) testen uitgevoerd; en mocht er onverhoopt nog iets misgaan, kon altijd worden teruggevallen op het oude ITFITS-netwerk. Maar dat was gelukkig niet nodig.

Het NextWAN is niet klaar... een dergelijk netwerk is nooit klaar omdat ook de ontwikkelingen niet stil staan. De oplevering in december was een 1-op-1 conversie van oud naar nieuw. Binnenkort wordt het eerste deel van QoS operationeel gemaakt. Hiermee wordt de weg vrij gemaakt om als eerste het telefoonverkeer over het nieuwe WAN te

transporteren. Zo kunnen weer diverse verbindingen worden opgezegd.

Indien Fortis ASR besluit om ook gebruik te gaan maken van het NextWAN, wordt hiervoor een apart IP-VPN gedefinieerd. Ook voor testdoeleinden komt er een apart VPN; dit zal ook de koppelingen met België omvatten t.b.v. Scorpius.

Op dit moment wordt ook gewerkt aan nieuwe tooling voor netwerkmanagement. Hierbij worden zowel in Brussel als in Woerden zogenaamde Network Operating Centers (NOC's) ingericht. Het netwerk in NL en in BE en het internationale netwerk kunnen dan vanuit beide locaties worden beheerd. De twee NOC's worden dan ook elkaars back-up.

En tenslotte zullen we ook iets moeten gaan doen met oude protocollen, zoals X25 en met name IPX. Deze kunnen omgezet "ingepakt" worden in IP; dit vergt echter extra conversieapparatuur. Bovendien hebben deze protocollen beperkingen die niet voor IP gelden en kunnen derhalve niet goed overweg met de moderne netwerktechnieken. Je ziet ze dan ook meer en meer verdwijnen in het portfolio van zowel de producenten van de netwerkapparatuur als ook bij de Telecomoperatoren. Ook andere marktpartijen, bijvoorbeeld Interpay, heeft te kennen gegeven per 1 januari aanstaande te stoppen met de ondersteuning van X25. Ook bij Fortis Bank zullen we afscheid moeten gaan nemen.

Al met al zullen er altijd evoluties blijven plaatsvinden, de techniek ontwikkelt zich steeds sneller maar ook binnen de Fortisgroep gaan momenteel de ontwikkelingen snel...Maar zoals gezegd, met het huidige netwerk zijn wij voorbereid op die toekomst.

Wim Lagendijk



FortisNet Information Services

Medio januari is het i-net van ISE gemigreerd naar FortisNet. Een maand eerder is ook het i-net van ISE België gemigreerd. Beide sites lijken qua "look and feel" sterk op elkaar. Er is ook inhoudelijk een gezamenlijk element, namelijk het menu ISE Cross Border. Hieronder is informatie te vinden die zowel voor ISE Nederland als ISE België van belang is.

Kijk voor meer informatie en handige tips onder het menu Hulp & Info.

Nico Spilt, webmaster FortisNet ISE NL

Postprocessing

In Expertise hebben we al eerder aandacht besteed aan de toenemende efficiency van Postprocessing. Iets wat alles te maken heeft met de nieuwe apparatuur en met het beter inrichten van de werkprocessen.

Terugblik op het jaarwerk

Rob Hooghart: “Vorig jaar waren we in maart nog bezig met het jaarwerk. Dit jaar waren we al veel eerder klaar, ondanks dat we er extra werk bij hebben gekregen van Direktbank en ASR Bank. Dat komt vooral doordat we steeds meer op dubbelbaans printen vanaf de rol zijn overgegaan. Dit hoeft nu nog alleen te gebeuren voor een paar onderdelen van VISA en voor Betafin – maar Betafin komt dit jaar vanzelf al in de ICS-stroom terecht (zie artikel elders in dit nummer- red.)”

Wim Kars: “Het is wel zo dat we tegenwoordig behoorlijk minder Sprint-werk hebben. Het aantal afschriften is aanzienlijk minder geworden, doordat Retail een grote actie heeft gevoerd om weekafschriften om te zetten in veertiendaagse afschriften, of zelfs maandafschriften voor klanten die internetbankieren.”

Paul van der Laan: “Per saldo hebben we in 2003 ongeveer evenveel afschriften verwerkt als in 2002. Maar wel in veel minder tijd. Eerst draaiden we tijdens het jaarwerk in twee ploegen productie bij nabewerking, maar we werken nu gewoon in achturige werkdagen. Dat scheelt dus heel veel overwerk. Dat is mede te danken aan de extra printer en de extra inpakmachine.”

Johan Moerdjiman: “Het jaarwerk van NINJA gebeurde vorig jaar nog losbladig op een Xerox-printer. Net op de valreep ging NINJA over op printen van de rol. Daardoor duurde het jaarwerk nog maar 8 uur in plaats van 24 uur. En bij ASR Bank was het verschil nog groter: die deed het printwerk vroeger bij de verzekeraar in Rotterdam. Het jaarwerk duurde toen drie maanden. Bij ons in Woerden was het in twee dagen gebeurd.”



Wim Kars, Johan Moerdjiman, Rob Hooghart en Paul van der Laan

Tatjana wordt opgevolgd door Carla

De oudste inpakmachine, Tatjana, gaat het binnenkort rustiger aandoen. Ze verhuist naar Utrecht, waar ze als uitwijkmachine gaat dienen.

In Woerden neemt Carla haar plaats in. Carla is voorzien van BIPS: Böwe Intelligent Productivity System. Dit systeem vereenvoudigt het instellen van de machine. Het ombouwen van een inpakmachine voor een andere opdracht duurt daarmee nog maar een paar minuten in plaats van een half uur. En Carla is ook sneller: netto 15 tot 16.000 enveloppen, tegen 12 tot 13000 per uur bij Tatjana.

Wij willen natuurlijk het geheim weten: wie verzint die namen? Paul: “Over het algemeen gebeurt dat door de jongens op de vloer. Het zijn ook altijd bestaande vrouwen. De naam Carla is bedacht door de vertegenwoordiger van de firma Böwe. Het is toevallig ook de naam van mijn vrouw. Ik heb die vertegenwoordiger verteld dat hij het zelf maar moest melden, want ik wilde er thuis geen gezeur mee hebben!”

Tien keer zo snel

Rob: “We zijn in Utrecht bezig om uitwijk te regelen voor het printen en

inpakken. Behalve Tatjana gaat ook een van de oudere printers naar Utrecht toe. Dit jaar krijgen we met verschillende andere projecten te maken, zoals het homogeniteitsproject van TPG Post. Dit komt er op neer dat je meer korting krijgt naarmate je je post meer standaard aanlevert.”

“Men gaat nu kijken of we de GA-output net zo kunnen standaardiseren als de Sprint-output. Daar kunnen we veel mee winnen, want bij GA zijn er nogal wat afwijkende outputsoorten, zoals landscape-overzichten die we alleen in een C4-envelop kunnen inpakken op een heel langzame machine. Als je die overzichten een kwartslag zou draaien, zou het inpakken tien keer zo snel kunnen gebeuren.”

Een paar jaar geleden stonden in Woerden zeven printers, nu zijn dat er nog vijf, terwijl het de bedoeling is het aantal terug te brengen tot drie. Dit terwijl de productie elk jaar stijgt: in 2002 44 miljoen enveloppen, vorig jaar 46 miljoen en voor 2004 wordt gerekend op 48 miljoen enveloppen.

Nico Spilt

Rotterdamse operators in Woerden

Ruim een half jaar geleden is het rekencentrum aan de Blaak gesloten. De collega's die daar werkten zijn toen naar Woerden gekomen. Hoever is de integratie inmiddels gevorderd? We vroegen dat aan Ton Soffers, Eric Niekoop en Rob Hooghart.

Rob Hooghart: "Begin mei vorig jaar zijn de operators uit Rotterdam naar Woerden gekomen. De planning was eerder, in maart, maar doordat de overgang van de Direktbank vertraagd werd, duurde dat wat langer. Daardoor moesten we het opleidingschema aanpassen, maar het is ons toch gelukt om iedereen voor de zomer naar cursus te sturen. Aan die cursus deden trouwens ook operators en planners uit Woerden mee. We zijn daar een paar maanden mee bezig geweest, volgens een behoorlijk strak schema. Begin juli was de eerste serie achter de rug. In de zomer konden we niemand naar cursus sturen, vanwege de krappe bezetting die we dan hebben. In september en oktober zijn we verder gegaan."

Kennis overdragen

Rob: "We hadden al plannen gemaakt om mensen kennis aan elkaar te laten overdragen; die plannen liepen al voor de operators van VSB en MP. Dat hebben we uitgebreid naar de Rotterdamse operators. We hebben in het rooster geregeld dat mensen kennis kunnen overdragen aan anderen. Daartoe hebben we een heel schema gemaakt van wie wat zou moeten leren. In december zaten we met dat schema op 97%. We konden toen zeggen dat we de kennisoverdracht achter de rug hadden: alle operators kunnen nu zelfstandig alle dagelijkse werkzaamheden verrichten."

Eric Niekoop: "Dan hebben we het inderdaad over de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast zijn er een hoop dingen die je alleen leert door ervaring op te doen. Dat zal in de komende periode verder uitgediept moeten worden."

Ton Soffers is een van de operators die vorig jaar uit Rotterdam is overgeko-



Ton Soffers en Eric Niekoop

men. Hij vertelt: "Er zijn zoveel dingen die wij moeten leren. Je wilt heel graag, maar het is vrij complex allemaal, dus het gaat gewoon wat langzamer. Voor ons houdt het inderdaad op bij de dagelijkse taken. Het is een totaal andere omgeving met totaal andere systemen. Maar we zijn goed opgevangen, de collega's staan je met raad en daad bij. In het begin hadden we veel opleidingen, leerden we veel. Maar nu is de eerste fase achter de rug en besef je dat je eigenlijk pas aan het begin staat. Het

duurt 4 of 5 jaar om op het oude niveau te komen. Dat is een lange periode. Daarom is het belangrijk dat je werkt in een organisatie waarin dit onderkend wordt. Dat niemand het gevoel heeft dat hij onder druk wordt gezet of dat hij vergeten wordt."

Documentatieproject

Rob: "De integratie was het ene grote project vorig jaar. Het andere was het documentatieproject. Alle groepen hadden hun eigen handboeken. Die hebben we bij elkaar geveegd. Er is een documentatiegroep opgericht die ervoor heeft gezorgd dat alle documentatie beschikbaar kwam via een Quickplace. Die werkgroep blijft bestaan, want er veranderen voortdurend dingen in de infrastructuur, dus moeten de handboeken ook voortdurend worden aangepast. Dit jaar gaan we onze aandacht richten op het verbeteren van de communicatie met procesbeheer en aan het automatiseren van de bewaking."

Eric: "Het was vorig jaar een hoop geregeld, een hoop vergaderen en een hoop overwerk, maar ik heb er wel een voldaan gevoel aan over gehouden. Ik weet niet hoe het is bij andere afdelingen, maar ik heb de indruk dat wij bij Control toch wel het verst op weg zijn met integratie, kennisoverdracht en documentatie."

Ton: "Ik wil wel een compliment maken voor de organisatie en voor hoe de zaal en de brug er hier uitzien: heel indrukwekkend. Het is allemaal perfect georganiseerd en het ziet er mooier uit dan in Rotterdam. Alleen de entourage buiten was daar een stuk beter: als je in Rotterdam naar buiten liep zat je gelijk in het centrum..."

Nico Spilt

Uit de oude doos

In het redactiearchief troffen we onlangs twee dia's uit de jaren zeventig aan. Ze laten het computergebouw aan de Polanerbaan zien, dat toen nog eenzaam tussen de Woerdense boerderijen en weilanden stond. Het kantoorgebouw zou pas vele jaren later verrijzen op het grasveld dat op de rechter foto is te zien. Het computergebouw is ontworpen door dezelfde architect als het AMEV-gebouw in



Utrecht, en het is ook in dezelfde tijd gebouwd. Aan allerlei onderdelen, zoals de betonnen pilaren, zijn de overeenkomsten tussen deze gebouwen te zien. Bij de bouw is rekening gehouden met een extra verdieping, die er echter nooit is gekomen.

Op de zijgevel staat met grote letters aangegeven wat de functie van het gebouw was: hierin waren de computercentra van de Bondsspaarbanken en van de Mees & Hope Groep gevestigd. Het was in die tijd de bedoeling dat er tussen de spaarbanken en Mees & Hope iets moois zou opbloeien, maar aan de verloving kwam een eind toen Mees & Hope werd overgenomen door de ABN. Het computercentrum van Mees & Hope verhuisde toen naar Amstelveen. Een jaar of dertig later keerde het rekencentrum van (inmiddels) MeesPierson weer terug naar Woerden...

Physical Planning

Tot voor kort moesten projectleiders veel zelf regelen als zij apparatuur wilden plaatsen in een computerzaal of een andere technische ruimte. Op initiatief van Telecom/Networks is dit proces sterk vereenvoudigd. We hebben het hier over Physical Planning.

Physical Planning voor ISE Infrastructuur is het proces om planmatig fysieke voorzieningen te realiseren of te wijzigen die benodigd zijn voor de dienstverlening van ISE.

Hierbij gaat het om voorzieningen zoals apparatuur op computerzalen en in technische ruimten, de hiervoor benodigde data- en telefoniebekabeling, serverkasten, stroomvoorziening en koeling.

De volgende locaties en technische ruimten zijn hierbij betrokken: de computerzalen van Woerden en Utrecht, de Beheer Infrastructuur Ruimten (BIR's)

op de hoofdkantoorlocaties (patchruimten), en de datacommunicatieruimten op de hoofdkantoorlocaties (serverruimten).

Achtergronden

Tot voor kort dienden projectleiders die apparatuur van of naar bovengenoemde ruimten wilden verplaatsen, zelf bij de diverse technische groepen (Facility Management, domeinen, locatieteams) langs te gaan om capaciteit hiervoor aan te vragen. Ook de nodige offertes werden door de projectleiders zelf bij Facility Management aangevraagd.

De verdeling over de genoemde disciplines maakte het werk niet overzichtelijk, de doorlooptijd was hoog en er was onduidelijkheid over wat wel gedaan was en wat niet.

Daarnaast waren de aanspreekpunten per locatie verschillend. En omdat het aanvragen van offertes door diverse afdelingen en personen werd gedaan, was de factuurafhandeling voor de Orderdesk ook niet overzichtelijk.

Telecom/Networks is met de eerder genoemde afdelingen aan tafel gaan zitten om het proces te stroomlijnen. Uitgangspunten daarbij waren: één aanspreekpunt voor de aanvrager, één aanspreekpunt bij Facility Management, één aanspreekpunt bij de locatieteams. Daarnaast willen we hiermee bereiken dat Infrastructuur zoveel mogelijk voorbereid is op toekomstige behoeften.

Het proces

De projectleider meldt de komst van een machine aan op de quickplace van Physical Planning. De aanvrager kan hier, met behulp van een template, zijn verzoek indienen. Hierna wordt de aanvraag in behandeling genomen en in het wekelijks overleg besproken.

Vanaf het moment dat de aanvraag in behandeling is genomen, wordt ook de status van de aanvraag in de quickplace bijgewerkt. De aanvrager houdt hiermee overzicht op zijn aanvraag en wanneer deze gereed zal zijn.

Indien nodig wordt de projectleider in het overleg uitgenodigd om toelichting te geven op zijn aanvraag.

Zodra alle gegevens bekend zijn - zoals stroomvoorzieningen, aantal netwerk-aansluitingen, benodigde IP-adressen - wordt er een offerte aangevraagd bij Facility Management. Deze offerte betreft alleen de kosten die gemaakt moeten worden om de machine werkend aan het netwerk te koppelen.

Aangezien dit generiek werk betreft, wordt de NSO hiervoor ingediend door Telecom/Networks. Alle verdere werkzaamheden, uren, configureren van de machine zijn kosten die de projectleider zelf in zijn project of NSO op dient te nemen. Het maakt dus niet uit waar de machine geplaatst dient te worden: het

proces en de betrokken afdelingen zijn altijd dezelfde.

Voordelen

De voordelen van de nieuwe procedure zijn:

- één aanspreekpunt voor de aanvrager;
- eenduidigheid van aanvragen;
- aanvrager en leverancier zijn, en blijven, op de hoogte van de voortgang;
- overzichtelijkheid in de factuurafhandeling.

De bedoeling is dat bovengenoemde aanpassingen er toe zullen leiden dat de doorlooptijd van aanvragen teruggebracht gaat worden.

Naast bovengenoemd proces zal Physical Planning tevens input krijgen vanuit de

Local Steering Committee Infrastructure. Vanuit de LSCI zullen de grotere infrastructuurwijzigingen aangemeld worden, zodat computerzalen zodanig ingericht (stroomvoorziening, koeling en bekabeling) zijn dat ook grotere machines (mainframe en dergelijke) relatief eenvoudig geplaatst kunnen worden.

Facility Management (Jan Schoester); Locatieteams (Hans van Ewijk); Procesbeheer Generiek (Martin Oskam); Telecom/Networks (Marcel Verhoef, Hans Bak); Zaalbeheer (Melvin Zaal, Guus Ouweneel, Theo Blaak).

De url van de quickplace Physical Planning is <http://forums02.nl.fortis.bank/zaalbeheer>

Beveiliging is niet een puur technisch probleem

Beveiliging en risico

Je hoort wel eens dat een bepaalde maatregel niet voor absolute beveiliging zorgt, daarom geen zin heeft en dus weggelaten kan worden. Dat geeft een visie op de werkelijkheid weer die tegenwoordig in vakkringen als achterhaald wordt beschouwd. Daarom in dit artikel een uitleg van hoe men tegenwoordig beveiliging moet beschouwen.

Om te beginnen: absolute beveiliging bestaat niet. Nou ja, men kan absolute beveiliging bereiken door alle servers in een bunker te zetten. De bunker heeft uiteraard geen ramen, geen deuren en vooral geen datalijnen naar buiten. De data kan dan niet meer uitlekken, maar of men nog wat nuttigs met de data kan?

Wetenschappelijk gezien kan men niet spreken van het is veilig of het is niet veilig. Iets is voldoende beveiligd of iets is niet voldoende beveiligd. In het dagelijks spraakgebruik zal "het is veilig" nog wel gebruikt worden, want dat praat gemakkelijk.

Informatiebeveiliging gaat over voldoende beveiliging. Dit impliceert dat er normen moeten zijn om de beveiliging daaraan te relateren. De norm is in dit geval het (primaire) bedrijfsproces en de

schade die veroorzaakt wordt door mogelijke gebeurtenissen aan dit proces. Voor de liefhebber van historische parallellen: de aanschaf van een informatiesysteem is afhankelijk van een profijtlijke business case.

Voldoende beveiliging is gebaseerd op de risicobenadering van de bedrijfsprocessen. Door allerlei gebeurtenissen - van natuurramp tot inbraak - kan schade ontstaan. Er zijn een bepaalde groottes van schade en kansen daarop. Dat levert een risico op. Dat risico moet afgezet worden tegen de kosten van de mogelijke maatregelen, het effect van die maatregelen en de opbrengst van het relevante bedrijfsproces.

Daarmee kan bepaald worden of een maatregel zinvol wordt. Men neemt een aantal maatregelen om het risico (dus de

kans of de schade) ter verminderen. Er blijft vervolgens een restrisico over dat geaccepteerd moet worden, omdat het niet zinvol is om dat uit te sluiten.

Een gevolg van deze methode is, dat beveiliging ook niet een puur technisch probleem is. Het is helemaal niet raar dat de opdrachtgever moet meebeslissen over beveiliging. In de eerste plaats levert het metier de info over de schade en de kans op schade; daarnaast moet het metier het restrisico aanvaarden.

Er is een belangrijke uitzondering op het principe dat uit het bedrijfsproces de risico's en de maatregelen bepaald worden. Dit komt doordat de infrastructuur gedeeld wordt. Een wijziging van de infrastructuur beïnvloedt de beveiliging van de gehele bank. Een wijziging kan de beveiliging van de infrastructuur zwakker maken en verhoogt de risico's voor de andere bedrijfsprocessen. Hierdoor is de bank gedwongen om bij de beveiliging van de infrastructuur hoge eisen te stellen aan alle projecten die een detail wijzigen van de generieke infrastructuur.

Jan van Prooijen

Fortis *tekent* Microsoft Enterprise Agreement

Eind 1999 heeft Microsoft haar licentiepolicy ingrijpend gewijzigd. (Goedkope) upgrade-varianten hielden op te bestaan, diverse software zou worden voorzien van softwaresleutels en de “onderhoudsvariant” werd actief ingezet, enerzijds als striktere klantenbinding, anderszijds als afschrikmiddel om langdurig voort te borduren op één en dezelfde productversie.

Eerder was Microsoft reeds de “Awareness”-campagne gestart, om haar corporate accounts te waarschuwen voor illegale software-installaties en het op de juiste manier gebruiken van haar licentievoorwaarden.

Bedrijven gingen daarom hun standaardproducten vastleggen, tegen een aantrekkelijke jaarprijs waarmee het recht op de nieuwste versies was verzekerd. Ook Fortis heeft terzake actie genomen. Na twee jaar onderhandelen door de Central Purchase Organization is op 15 december 2003 het Enterprise Agreement (EA) door Fortis Group en Microsoft getekend, naast het reeds bestaande kortingscontract “Select” en het “Premier Support”-contract.

De partijen binnen Fortis die hebben ingeschreven op het EA zijn Fortis Bank Nederland (domestic), Direktbank, ALFAM, Fortis Corporate Insurance, Fortis Commercial Finance, International Card Services, Fortis ASR, Falcon, Fortis Corporate Center, Fortis Investment Management, Fortis Bank België, Fortis AG (stapt later in), Fortis Lease Belgium en Banque Générale de Luxembourg.

In dit contract zijn de licentierechten van een aantal standaardproducten opgenomen die elk jaar worden afgerekend per opgenomen FTE. Wij zijn hierbij uitgegaan van de FTE-prognoses van Fortis Bank HRM, waarbij een 5% minder of meer marge is toegestaan.

Het gaat om de producten Office Standaard (vooral op de kantoren in gebruik) en Office Professional (de Office suite met MS Access), Windows Client Access (CAL), Exchange CAL

en Terminal Server CAL. Daarnaast zijn de serverproducten Windows Server en Windows Advanced Server opgenomen in dit contract, die natuurlijk niet per FTE worden afgerekend maar op basis van de schatting van het gemiddeld aantal geïnstalleerde servers in ons serverpark gedurende de contractduur.

Voor alle andere producten hebben we niet automatisch een licentie ter beschikking en mogen we niet automatisch de laatste versie installeren.

Het verschil tussen de contracten EA en Select is de Software Assurance-voorziening voor updates en support tot en met einde looptijd van het EA (31-12-2006).

Via het Select-contract kocht Fortis Bank tot voor kort eenmalig een licentieproduct van de toenmalige versie, zonder nieuwe versies te mogen installeren. Dit is nog steeds mogelijk op deze manier. De klant heeft de keuze tussen “met onderhoud” of “zonder”, zoals bij elke software-order. Het is echter het beleid van Fortis om voor de meer standaardproducten licenties “met onderhoud” te kopen, zodat er per product maar een zeer beperkt aantal versies in bedrijf zijn (beleid volgens Middelencatalogus).

De EA biedt nu de optie om ook overige Microsoft-producten toe te voegen, te kopen met SA, zodat men te allen tijde over de laatste versie mag beschikken en supportvragen hierover mag stellen, de zogenaamde “additionele producten”. Dit zijn producten zoals SQL Server, Visio, Frontpage, Project etc.

Van alle additionele producten die in de EA opgenomen kunnen worden, liggen de prijzen vast voor de looptijd van de overeenkomst. Omdat de EA drie jaar loopt, zijn er drie prijzen. Bestel je dit jaar tot en met 1 december 2004, dan geldt de zogenaamde “True Up Price Year 1” en krijg je voor die prijs drie jaar lang update-recht. Order & Invoicing Processing is in het bezit van een product-prijslijst van Microsoft.

Met de contracten EA en Select zijn we voorzien van de software die regelmatig ge-update aan onze Mediatheek wordt geleverd, evenals enige handleidingen. Onterecht denkt men vaak dat we maar raak mogen installeren en geen licenties hoeven te kopen. Dit laatste geldt sinds EA nu wel voor de producten waarvoor we een prijs per jaar betalen. Voor alle andere producten hebben we niet automatisch een licentie ter beschikking!

Overige benefits via deze contracten zijn het Home Use Program for Microsoft Office (voor alle medewerkers beschikbaar, zoals via FortisNet gecommuniceerd), Technet Online Concierge Chat (voor 1038 gebruikers), Support (diverse), e-Learning (diverse) en Training Vouchers (50 dagen), Abonnement Technet Plus etc. Beheerder van deze producten is Judy van Es, Central Purchase Organisation. Hans Clement is mede-administrator.

Het Select-contract blijft als kortingscontract bestaan naast het Enterprise Agreement. Er zijn producten die we niet via EA kunnen aankopen, maar wel met korting via Select. Daarnaast maken de kleinere partijen binnen Fortis gebruik van het Select-contract, zoals onder andere de buitenlandse kantoren.

Naast deze diensten zijn we tevens via het Premier Support Contract verzekerd van volledige support door Microsoft. We kunnen zeker honderd incidenten aanmelden en een paar honderd uur van een dedicated technical support manager benutten voor meer specifieke vragen of problemen. Daarnaast ontvangen we een aantal (gratis) software-abonnementen speciaal voor beheerders.

Vragen worden in Nederland gekanaliseerd via Fortis Bank ISE Infrastructure/Systems/Intel (Hans Clements) en Fortis ASR ICT/Exploitatie&Infrastructuur/Architectuur (Adriaan Quakkelaar). Het Premier Support Contract is sinds 1997 actief, het Select-contract sinds 1995, beide worden iedere twee jaar verlengd.

Judy van Es



Uitslag kerstpuzzel 2003

Meesterpuzzelsamensteller André Rijsmus heeft weer menig collega, al dan niet geassisteerd door familieleden, aan het werk gezet. Dit keer stond zijn traditionele kerstpuzzel in het teken van alles wat te maken heeft met bomen, heesters, groente, bloemen, fruit, kamerplanten, noten, paddestoelen, kruiden, onkruiden enz.

De inzenders

26 puzzelaars en puzzelteams hebben hun oplossing ter beoordeling voorgelegd aan onze in biologisch opzicht volstrekt ongeschoolde, en dus objectieve jury. Alle inzendingen zijn gecontroleerd op volledigheid en juistheid. Daarbij hebben we strikt de hand gehouden aan de officiële lijst met oplossingen die de samensteller ons heeft aangeleverd. Deze lijst bevat 337 namen.

Een aantal inzenders bleek er in geslaagd om meer dan 337 namen in de puzzel te ontdekken, maar dit betrof meestal dubbelstellingen, die derhalve zijn afgekeurd. Ook vonden als "lakei" en "lantier" moesten afvallen, omdat

deze volgens de naslagwerken geen betrekking hebben op plantaardige levensvormen.

Enkele inzenders wezen er terecht op dat het woord "spercieboon" in de puzzel eigenlijk als "sperzieboon" geschreven had moeten zijn. De jury heeft natuurlijk beide schrijfwijzen goedgekeurd.

De winnaars

Uiteindelijk heeft de jury vastgesteld dat 9 inzenders er in geslaagd zijn de 337 namen te vinden: John Juch, Rop Hoefs, Kees Kakes, René Moorman, Riny Schouls, Tim Sträter, André van der

Toolen, Theo Verschuren, en het tandem Carola van Haften en Arjen Schipper.

Onder hen zijn twee boekenbonnen verloot. Deze zijn toegekend aan René Moorman en André van der Toolen.

Mede namens André Rijsmus bedanken wij iedereen die heeft meegepuzzeld. Ook dank voor de complimenten waarmee verschillende inzenders hun oplossing gepaard hebben doen gaan. Deze zullen er hopelijk toe leiden dat er aan het eind van 2004 weer flink te puzzelen valt.

De officiële oplossing

Aardappel	Bochtigsmele	Doperwt	Haagbeuk	Klimop	Mango	Perzik	Sjalot	Veronica
Aardbei	Boekweit	Douglasspar	Harlekyn	Knikkendevoegel- melk	Mansoor	Peterselie	Slaapkamergeluk	Vingerhoeds- kruid
Abeel	Boerenkool	Dovenetel	Hartgespan	Haver	Margriet	Pimpernel	Sleedoorn	Vingerplant
Abrikoos	Boerenwormkruid	Dragon	Haver	Knoflook	Marjolein	Pioenroos	Sleutelbloem	Violetje
Abutilon	Bonenkruid	Druiif	Hazelaar	Knotwilg	Meidoorn	Plataan	Sneeuwbal	Vlier
Acacia	Bosbes	Duivelswandelstok	Hazelnoot	Komkommer	Melde	Pompoen	Snybiet	Vlinderstruik
Afrikaan	Boskers	Duizendblad	Heemst	Komyn	Melkzwam	Populier	Snyboon	Vlytigliesje
Agave	Bosui	Duizendschoon	Hemelboom	Koningsvaren	Meloen	Postelein	Sojaboon	Vossebes
Ajuin	Boterbloem		Henna	Koolrabi	Mierikswortel	Primula	Soldaatje	Vrouwenmantel
Akelei	Braam	Eglantier	Hennep	Koriander	Mimosa	Pruim	Spaansepeper	Vrouwentongen
Alant	Brandnetel	Ereprys	Herderstasje	Kornoelje	Mispelaar	Prunus	Spelt	Vuilboom
Alruin	Broccoli	Erica	Hertshoorn	Kraakwilg	Moereseik	Puntwederik	Spercieboon / sperzieboon	Walnoot
Amandel	Bromelia	Esdoorn	Hibiscus	Krentenboom	Moerbei	Pynboom	Spinazie	Wasbloem
Amarant	Buxus	Eucalyptus	Hoeftblad	Krokus	Monnikskap		Spitskool	Waspeen
Amaryllis	Byvoet	Ezelsoor	Hondsdrif	Kroos	Mosterd	Rabarber	Radys	Weegbree
Ananas			Honingbes	Kruidnagel		Rammenas	Spruit	Wegedoorn
Andromeda	Cactus	Ficus	Hortensia	Kruisbes	Naalbaar	Rapunzelklokje	Stinkendegouwe	Wildebertram
Anjer	Cantharel	Fluweelboom	Hulst	Kurkboom	Narcis	Ridderspoor	Stokroos	Wintereik
Apebroodboom	Cashewnoot	Foelie	Hysop		Nectarine	Rodekool	Suikerbiet	Winterpeen
Appelboom	Ceder	Framboos		Lambertsnoot	Oesterzwam	Rodezonnehoed	Tamarinde	Witlof
Aronskelk	Champignon	Franjegtentiaan	Jasmyn	Lampenpoetsersgras	Ogentroost	Rododendron	Tarwe	Wortel
Artisjok	Christusdoorn	Fresia	Jeneverbes	Lariks	Okkernoot	Rogge	Tiengebodenplant	Wynbes
Asperge	Chrysant	Fynspar	Judaspenning	Lathyrus	Oleander	Rozemaryn	Tomaat	Ysbergsla
Aster	Cichorei			Laurier	Olienuoot	Saffraan	Tranenden	Yzerhard
Aubergine	Citroen	Ganzevoet	Kaasjeskruid	Lavendel	Olifantspoot	Salie	Treurberk	
Aucuba	Clematis	Gaspeldoorn	Kalanchoe	Leeuwebek	Olyfboom	Salomonszegel	Treurwilg	Zeepkruid
Augurk	Clivia	Gatenplant	Kalmoes	Lelie	Ooievaarsbek	Sanseveria	Trompetboom	Zeeuwsknopje
Azalea	Conifeer	Gebrokenhartje	Kamille	Lelietjevandalen	Orchidee	Savooiekool	Scheefkelk	Zilvereschoon
	Courgette	Geleplomp	Kaneel	Liaan	Oregano	Schoenlappersplant	Schietwilg	Zilverpar
Bamboe	Croton	Gember	Kangoeroepoot	Lievevrouwebedstro		Schorseneer	Schoenlappersplant	Zoethout
Banaan	Cycaam	Geranium	Kapucynier	Liguster		Schoutbynacht	Schorseneer	Zomereik
Basilicum	Cypres	Gerbera	Kardinaalsmuts	Limoen		Seldery	Schorseneer	Zonnebloem
Beenbreek		Gerst	Karwy	Linde	Paardebloem	Venkel	Schorseneer	Zonnedauw
Begonia	Dadelpalm	Gierst	Kastanje	Linze	Papaver	Venushaar	Schorseneer	Zuilbeuk
Bekerplant	Dahlia	Gladiool	Kerstster	Lobelia	Papaya	Vergietmenietje	Schorseneer	Zuring
Bereklauw	Daslook	Gloxinia	Kervel	Lotus	Papierberk		Schorseneer	Zwavelkop
Bernagie	Dieffenbachia	Goudsbloem	Kikkerbeet	Lupine	Passiebloem		Schorseneer	
Bieslook	Dille	Grasklokje	Klapbes	Lysterbes	Pastinaak		Schorseneer	
Blauweregen	Distel	Guichelheil	Klaproos	Madelief	Pepermint		Schorseneer	
Bloemkool	Doodsbeenderenboom		Klaver	Magnolia			Schorseneer	

Generieke **3e-lijns piket- ondersteuning** voor het **AIX-platform**

Met ingang van januari is er naast 2e-lijns AIX-piketondersteuning ook 3e-lijns piketondersteuning ingeregeld. Er wordt buiten kantooruren 3e-lijns-support verleend op alle AIX-productiesystemen die in beheer zijn bij Procesbeheer Generiek. 3e-lijns-support is in te schakelen via Operations/Brug en/of Procesbeheer Generiek.

Orhan Olici

Wijziging loket externe inhuur ISE

Met ingang van 10 februari 2004 is de procesgang rond de inhuur van externe medewerkers binnen Information Services gewijzigd.

Het centraal uitzetten van de aanvragen, communicatie over de aanvragen, het ontvangen en intern distribueren van de cv's en het maken van afspraken is overgenomen door de afdeling Order & Invoice Processing. Het operationele aanspreekpunt binnen deze afdeling is Miranda Somma (toestel 72740) of een van haar collega's.

Leidinggevend wordt verzocht om voortaan het volgende e-mailloket te gebruiken:
loket.order&invoiceprocessing@nl.fortisbank.com.

De volledige procedure is te vinden op FortisNet onder HR ISE, Externe medewerkers en uitzendkrachten. (De procedure voor het aanvragen van uitzendkrachten is niet gewijzigd.)

René van Rijn

Presentaties afdeling Systems/Central

De afdeling Systems/Central verzorgt in de eerste helft van 2004 vier technische presentaties. De eerste presentatie vond plaats op 5 februari en handelde over de Tivoli-omgeving. Op 4 maart was er een presentatie over iSeries.

Er volgen nu nog twee presentaties: Mainframe (donderdag 1 april) en Storage (donderdag 13 mei). Deze presentaties vinden plaats vanaf 15.30 uur in het bedrijfsrestaurant aan de Polanerbaan.

Edwin van Rossum

Teststraat **UNIX** beschikbaar

Vanaf 1 maart 2004 zijn er een nieuwe testfaciliteiten beschikbaar voor UNIX-projecten. Het betreft een viertal systemen die aangesloten zijn op een apart testnetwerk. Deze systemen staan in de teststraat in Woerden.

De systemen zijn beschikbaar voor degenen die op UNIX-niveau nieuwe functionaliteiten of releases willen testen. Ook andere afdelingen die een raakvlak met UNIX hebben kunnen deze systemen reserveren voor testdoeleinden. De aanmelding voor het gebruik van een van deze systemen is mogelijk door een mail te sturen naar
loket.systems.unix@nl.fortisbank.com.

Orhan Olici

Generieke **Oracle 9i Servers** beschikbaar

In het traject van serverconsolidatie en serverconcentratie is een belangrijke mijlpaal bereikt. In fase 1 is de basisinfrastructuur voor de generieke Oracle-omgeving neergezet.

Op de IBM P690-servers die voor consolidatiedoeleinden zijn aangeschaft, zijn nu de volgende Oracle-omgevingen beschikbaar:

- Oracle 9i ontwikkel/teststelsysteem in Utrecht
- Oracle 9i acceptatiesysteem in Utrecht
- Oracle 9i productiesysteem in Woerden

De systemen draaien onder AIX 5.1 en zijn aangesloten op het Enterprise Storage Systeem (ESS). De IBM P690-servers zijn

voldoende gedimensioneerd om aan de bestaande- en toekomstige behoeften te kunnen voldoen. In fase 2 zullen we uitwijk en RMAN backup-optimalisatie aanbieden.

De totale RS/6000 AIX en Oracle-consolidatie voor 2004 kan nu beginnen. Via projecten en NSO's kunt u gebruik maken van de generieke Oracle-omgevingen.

Mede dank aan voortreffelijke inzet en samenwerking van Ellen Wijmer, Distributed Systems-Unix, Services, Telecom en Operations is fase 1 met succes afgerond.

Orhan Alici

Uit dienst

1 januari 2004

Suzanne Alves Vicente- Hexspoor
Jarda Danek (leeftijdverlof)
Gerdie de Heer
Rob de Hilster
Ad Schrama (leeftijdverlof)

1 februari 2004

Scholte de Boer (VUT)
Erik Eland
Niels de Vreij

Jubilea

Zie het jaaroverzicht in Expertise 30 en de maandelijkse overzichten op FortisNet.

Benoemingen

GTM Distributed Services

De rol van Global Technology Manager voor het domein Distributed Services is eind januari door Geerard van Giessel overgedragen aan Carl De Visscher. Geerard zal de rol van Local Technology Manager in Nederland voor de domeinen Distributed Services en Development Support blijven vervullen.

Security Management en IT-SAC

Per 1 februari is Wilco Roke overgestapt van Security Management naar IT-SAC. Zijn plaats als teamleider is overgenomen door Annelies Buiten en Rob Kok. Rob is per 1 februari overgestapt van IT-SAC naar Security Management.

Annelies heeft binnen Security Management de operationele aansturing op zich genomen van de Intel-groep (NT) alsmede de Office-groep (WPO,Novell). Rob heeft de operationele aansturing op zich genomen van de Mainframe-groep alsmede Key-management.

Local Information Management

Overeenkomstig de global structure rapporteert Joop de Vries met zijn team Staven sinds 1 februari aan Henk Kutterink. Laatstgenoemde zal voortaan als LIM voor zowel CCA als Staven optreden.

Wim Hut heeft Application Management verlaten. Hij bekleedt sinds 1 februari de functie van Business Information Manager bij het Securities Service Center (SSC). Joop van den Berg heeft de functie van Wim overgenomen als LIM voor SSC.

Programme Management Office (PMO)

Sinds 1 februari rapporteert Co Geelkerken (hoofd PMO) aan Jan van Rutte in plaats van aan Kees Heijnen.

Corporate Control & Accounting (CCA)

Robbert Melgers heeft per 1 februari zijn functie als adjunct-LIM voor APM CCA ingeruild voor een nieuwe uitdaging. Hij zal als projectmanager het project KASSA gaan leiden. De werkzaamheden binnen het klantteam CCA zijn om deze reden herschikt.

Theo Klein Paste is verzocht de functie van Robbert over te nemen. Vooralsnog wordt niet overwogen de hierdoor ontstane vacature bij het Genericteam te vervullen.

Retail Banking

Recentelijk is het PRISMA-programma van start gegaan. Jannie Zeeman is gevraagd de rol van programmamanager op zich te nemen. In verband daarmee heeft Jannie haar functie als teammanager neergelegd.

Wim van Zon is bereid gevonden deze functie op zich te nemen. Wim was voorheen IT-projectmanager binnen het team Generic. Met ingang van 1 maart vervult hij de functie teammanager Retail Banking WSCC/Channels&E-Commerce.

Collega's bedankt

Jos van Asperen

Via deze weg wil ik alle collega's die op welke manier dan ook hebben bijgedragen aan de viering van mijn 25-jarig jubileum vriendelijk bedanken. Het is dankzij jullie een overgetelike dag geworden, waar mijn partner en ik met veel warmte aan terug kunnen denken.

Scholte de Boer

Omdat ik van de VUT-regeling gebruik ben gaan maken, was donderdag 29 januari 2004 mijn laatste werkdag. Ik wil een ieder hartelijk danken voor de vriendschappelijke en collegiale sfeer waarin wij hebben samengewerkt. Ik wens jullie een goede toekomst toe.

Ad Schrama

Mijn afscheid - waar ik in tweeërlei opzicht tegenop heb gezien: stoppen met een baan waarin je je erg lekker hebt gevoeld en een afscheidsbijeenkomst waarbij je in het middelpunt van de belangstelling komt te staan - is in alle opzichten onvergetelijk geweest. De ontzettend leuke "presentatie" en de toespraak waaraan duidelijk veel tijd en aandacht was besteed, en de overweldigend grote opkomst van collega's van heinde en verre, van heden en verleden, hebben deze dag gemaakt tot een dag waarop het goed is terug te kijken. Zeker ook door de vele vriendelijke afscheidswaarden die me soms wat verlegen maakten. Het is nu zoeken naar een nieuw levensritme en een nieuwe tijdinfilling en dat begint al enigszins te lukken. De camera die ik ga kopen van een ieders gulle gaven zal hier zeker ook zijn bijdrage aan leveren. Tenslotte wil ik iedereen nogmaals danken voor de erg prettige samenwerking.



Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op FortisNet ISE.

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

Redactie: Nico Spilt

Ontwerp & opmaak:
George Janmaat (Text & Design)

Cartoon: 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 FortisNet ISE worden doorgegeven.