

## In dit nummer:

- 1 Nieuwe ontwikkelmethode LAD
- 2 Wisseling van de wacht bij de locatieteams
- 3 Kassa: de stand van zaken
- 4 IVR uitgebreid met Selfservice
- 5 Eerste DirectService-kantoren van start
- 6 Upgrade Stratus-platform
- 7 Kennismanagementsessies
- 8 Conversie Bijenkorf-cards
- 8 Ondernemingsraad en OR-commissie ISE
- 9 VaBeNe: modernisering van het telefonienetwerk
- 10 Meer opslagruimte voor het mainframe
- 11 Upgrade naar Enterprise Cobol
- 12 Automatiseringscommissie
- 13 Information Risk Management
- 14 Security Control Point-requests
- 15 Paasmarkt voor Duchenne Parent Project
- 16 Personalialia
- 16 Vacatures
- 16 Colofon



**FORTIS  
BANK**

Solid partners, flexible solutions

## Nieuwe ontwikkelmethode LAD

**LAD is gekozen als standaard ontwikkelmethode binnen ISE, als opvolger van SDM2. Deze verandering wordt tevens gebruikt om de bezem te halen door de diverse varianten die in gebruik zijn binnen de verschillende APM-teams.**

Iedereen bij APM krijgt binnenkort dus met LAD te maken, te beginnen met de ontwikkelaars die aan Kassa werken. De nieuwe ontwikkelmethode betekent ook dat er één set aan nieuwe hulpmiddelen, documentatie en templates zal komen.

We vroegen Kees Heijnen naar het belang van LAD voor de organisatie: "Inmiddels hebben we een goede naam weten op te bouwen als projectenpartner voor de bank, waarin we prima resultaten leveren. We blijven uiteraard altijd streven naar betere kwaliteit. We moeten ons verder professionaliseren en daar hoort een projectenproces bij dat voor de hele bank standaard en geüniformeerd is."

VaBeNe: modernisering van het telefonienetwerk



### Uniformering

Kees: "Het doel is om de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid nog verder te vergroten. Een standaard projectenproces is daarbij een van de onderdelen. LAD ondersteunt een project in termen van fasering en activiteiten en geeft ruimte aan de concrete invulling, binnen de verschillende activiteiten, van de producten gedurende het project. Een taak van Hans Loeve om zo concreet mogelijk de bijbehorende documenten en hun inhoud te beschrijven."

"Formeel werken we allemaal met SDM2, maar iedereen geeft daar vanuit zijn verleden een eigen interpretatie aan, het is goed is om dat een keer gelijk te trekken. We zien namelijk steeds vaker dat er op verschillende locaties aan hetzelfde project wordt gewerkt. Omdat SDM niet meer wordt ondersteund, is daar nu het moment voor gekomen."

"Daarnaast willen we de uitwisselbaarheid van mensen vergroten, zodat die makkelijker op andere projecten kunnen worden ingezet. En tot slot vraagt ook het naar elkaar toegroeien van systemen, mede als gevolg van onder andere het project Kassa, om meer uniformiteit. Daarom willen we dat er in de toekomst overal met dezelfde systeemontwikkelingsmethodiek wordt gewerkt. We hebben gekozen voor LAD; het verschil is niet groot en meer een evolutie na SDM2."

## Implementatie

De implementatie van de nieuwe methode is onlangs begonnen. De ontwikkelaars die aan Kassa werken, hebben deelgenomen aan een training waarin ze kennis maakten met LAD en met de toepassing van Use Cases, een moderne techniek om functionele eisen te documenteren en af te stemmen. De training wordt gegeven door CapGemini.

Hans Loeve en Rob van de Vijver hebben het opleidingsplan ontwikkeld en zijn ook verantwoordelijk voor de documentatie, zoals het handboek systeemontwikkeling op FortisNet en bijbehorende templates.

Hans Loeve: “We gaan LAD in twee slagen implementeren. Voor Kassa is het nu het juiste moment om dit te doen. De trainingen zijn begin juli begonnen. In het najaar gaan we,

gebruik makend van de ervaringen bij Kassa, de methode bij heel APM invoeren.”

“Met de ontwikkelteams houden wij contact via de QAP-coördinatoren (Quality Assurance & Process). Zij vormen een kring die er voor zorgt dat de communicatie over de kwaliteit en de processen goed verloopt. Ze helpen bij het oplossen van knelpunten, ze ondersteunen bij de uitvoering van het werk, en ze spelen een belangrijke rol

bij het verzamelen van ervaringen, die we later kunnen gebruiken bij de verdere uitrol van LAD.”

Kees Heijnen: “We streven naar een nog professionelere organisatie. Het overgaan naar een standaard ontwikkelmethode is onderdeel van een groter kwaliteitsprogramma dat dit najaar gelanceerd gaat worden.”

*Nico Spilt*

### LAD en RUP

Binnen WebSphere is gekozen voor RUP, vanwege het belang van een goede afstemming met de business van de gewenste services, het in een vroeg stadium kunnen managen van alle risico's, en het maken van de juiste keuzes. Zowel LAD als RUP worden gekoppeld aan het generieke projectenproces van ISE. Een onderzoek naar de manier waarop LAD en RUP met elkaar kunnen samenwerken vindt op dit moment plaats door Stanley van Kleef en Hans Loeve.

## Wisseling van de wacht bij de locatieteams

### Wisseling

Bij de locatieteams van ISE vinden enkele wisselingen van de wacht plaats. Paul van Kerkhof is per 1 juli benoemd tot teamleider van het locatieteam Utrecht. Hij volgt hiermee Wouter van der Velden op, die op 2 augustus, nadat hij terug is van vakantie, teamleider wordt van het locatieteam Coolsingel.

Edwin van der Heide, de huidige teamleider op de Coolsingel, gaat op 16 augustus over naar Woerden. Edwin zal daar een aantal ondersteunende activiteiten gaan coördineren. Met name overkoepelende activiteiten van de locatieteams, zoals de centrale coördinatie en het beheer van de eigen applicaties zoals BOSS en Tivoli Service Desk, vallen hieronder.

Tot slot kan nog gemeld worden dat de twee locatieteams in Rotterdam, die elkaar in vakantieperioden al ondersteunen, zullen zoeken naar nog nauwere samenwerkingsverbanden.



*Edwin van der Heide, Wouter van der Velden, Paul van Kerkhof*

Robbert Melgers: “we zijn bezig met het bouwen van een geïntegreerde bank”

## Kassa: de stand van zaken

**Doel van het Kassa-project is het integreren van de twee back end-omgevingen van Fortis Bank. Maar het project heeft ook andere gevolgen, bijvoorbeeld voor het ontwikkelproces.**



*Robbert Melgers met (links op de foto) zijn rechterhand Arend Ouwehand. Arend houdt zich bezig met het bewaken van mijlpalen, met resource-allocaties, en met voortgangsrapportages. Arend vormt samen met Frans Westdorp (vanuit de business) het projectbureau voor Kassa.*

Robbert Melgers, projectleider Kassa: “Het is begonnen met Cash. Dat was een quickscan die in de zomermaanden van 2003 is uitgevoerd. Het doel was te onderzoeken op welke manier de twee mainframeplatforms, GA en Sprint, geïntegreerd zouden kunnen worden. Cash bestond uit een aantal programma’s, waarvan er drie in november vorig jaar het groene licht hebben gekregen. Dat waren Prisma (integratie van de front end-omgevingen), Kassa (integratie van de back end-omgevingen) en Profit (integratie van de technische infrastructuur).”

“Eind vorig jaar is Louis Smulders als projectleider ISE, samen met anderen, begonnen met het opzetten van Kassa. Eind januari heb ik het stokje van hem overgenomen. De afgelopen maanden, tot eind mei, hebben we een impactanalyse uitgevoerd. Met twaalf werkgroepen hebben we een behoorlijk aantal zaken uitgediept. Daar is een eindrapport uit voortgekomen dat door de Stuurgroep Projecten is geaccordeerd. We gaan nu de ontwerpfase in voor diverse onderwerpen.”

“Als je zaken verder uitdiept komen er altijd wel dingen naar boven, maar zoals het er nu naar uitziet is alles haalbaar en lijken ook de besparingen die we hebben begroot haalbaar te zijn. Binnen de scope van Kassa hebben we 176 systemen bekeken. Dat zijn ze niet allemaal, want Sprint en GA bestaan samen uit ruim 300 systemen. Maar bij die 176 systemen zit veel overlap; daarvan kunnen we zo’n 20% uitfasen. Daarmee kunnen we flinke besparingen halen. Niet alleen binnen ISE zelf, maar ook binnen de business, omdat daar processen vereenvoudigd kunnen worden.”

“We zullen naar één klant- en rekening-administratie gaan. Het financiële proces

zal voor een belangrijk deel gebaseerd zijn op de Sprint-systematiek van fiatren en boeken. We houden dus realtime het saldo bij. Op het GA-platform is ook wel een realtime saldo, maar dat is niet het leidende saldo. We gaan er nu voor zorgen dat het bijgewerkte saldo ook het leidende saldo is voor alle klanten en rekeningen.”

“We maken gebruik van de ervaringen en expertise die is opgebouwd aan de Sprint-kant voor wat betreft de 7x24 uur online/realtime beschikbaarheid. De batchverwerking zal daarentegen meer gebaseerd zijn op wat we nu op het GA-platform kennen, dus voor de rapportages, verslaglegging en het maken van rekeningafschriften.”

“Dat zijn in grote lijnen de bewegingen. Daar zitten behoorlijk wat neveneffecten aan vast, omdat we zaken gaan integreren. We hebben tot nog toe twee werkwijzen op twee platforms. Op het Sprint-platform wordt gewerkt met een verouderde versie van Cobol; die wordt vervangen door Enterprise Cobol. We willen ook toe naar een nieuw ontwikkelproces: LAD. Dit kun je niet alleen binnen Kassa beschouwen, want ook na Kassa moeten alle projecten daarmee kunnen werken, en ook alle medewerkers. Vandaar dat

daar een apart project voor is ingericht.” (Zie de artikelen op pag. 1 en 11 –red.)

“Er zijn dus flink wat gevolgen. Bijvoorbeeld ook voor het versiebeheer. Op het Sprint-platform is men gewend om releasematig te werken, terwijl het aan de GA-kant wat minder strak is ingeregeld. Dat betekent dat mensen die gewend zijn om aan de GA-kant te ontwikkelen, rekening moeten houden met een strakkere agenda. Ook de business gaat behoorlijk wat veranderingen tegemoet. Kijk bijvoorbeeld naar het project Prisma, dat een andere front end beschikbaar gaat stellen. WPO wordt omgebouwd naar een WebSphere-omgeving en Kassa zal daar op voortborduren.”

“We zijn nu bezig met het bouwen van een geïntegreerde bank – één bank met één systeem. Dat is een grote uitdaging en ook een groot project. Alleen al voor Kassa praten we over 125 mensjaren voor de komende twee jaar. Misschien zijn er mensen die een beetje terugdeinzen voor deze veranderingen, maar die veranderingen komen er sowieso aan. Je kunt niet stil blijven staan.”

*Nico Spilt*

Telefonische bestellingen nu mogelijk zonder tussenkomst van een agent

# IVR uitgebreid met Selfservice

**IVR, het intelligente voice-responsesysteem van Fortis Bank, is onlangs uitgebreid met een zogeheten Selfservice-menu. Via dit keuzemenu kan de klant, als hij dat wil, een aantal zaken regelen waarvoor hij vroeger werd doorgeschakeld naar een agent van het Contact Center.**



De bouw van dit Selfservice-menu is onderdeel van het Prisma-project. Doel van dat project is het integreren van de front office-omgevingen van Fortis Bank. Voor het systeem maakt het straks niet meer uit op welke manier een klant contact opneemt met de bank: via de telefoon, via internet, of 'ouderwets' via een bezoek aan een kantoor.

De ontwikkeling van Selfservice vond plaats onder leiding van Hans van der Vlugt. Hans werkte vroeger bij het Contact Center in Amstelveen, waar hij het IVR-systeem functioneel onder zijn hoede had. Dat werk doet hij nog steeds, alleen nu vanuit ISE.

Hans: "Het Contact Center heeft onderzoek gedaan naar de handelingen die nu verricht worden door een agent, maar die in principe ook door IVR afgehan-

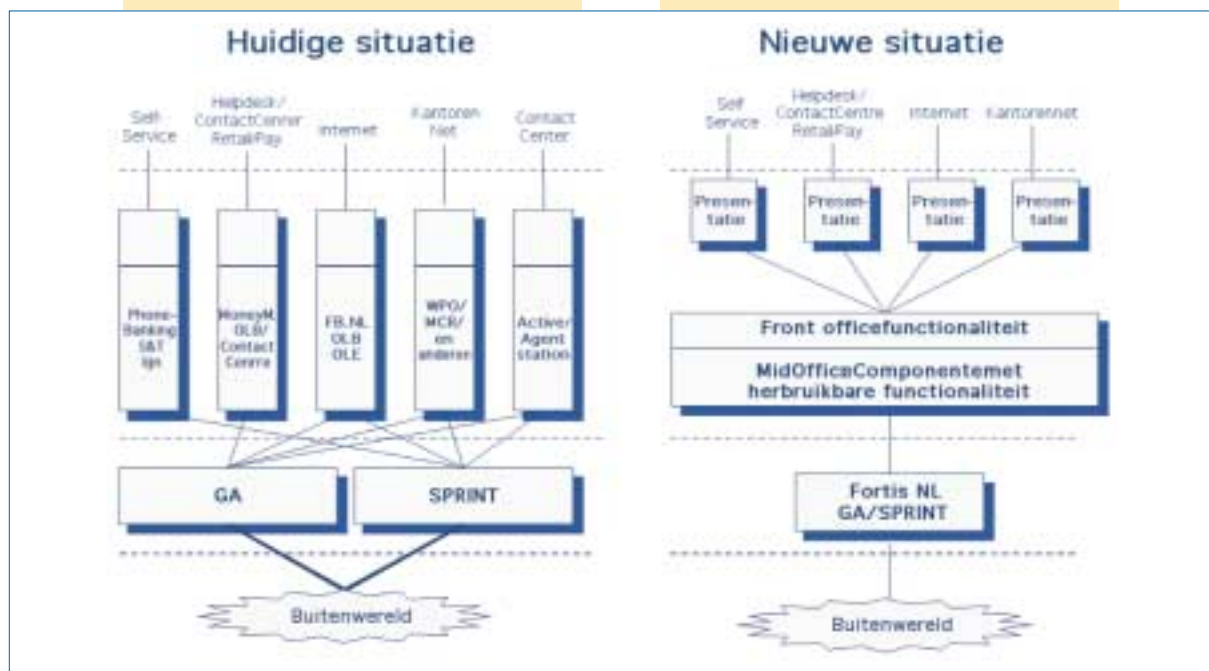
deld zouden kunnen worden. Daarbij moet je denken aan handelingen die geen extra winst kunnen opleveren. Als iemand belt om dollars te bestellen, dan kan een agent daar meteen op inspringen met de vraag of die klant misschien ook een reisverzekering nodig heeft. Maar als iemand enveloppen bestelt heeft een agent daar niets aan; wat ze daarna nog te bepraten hebben kost alleen maar geld."

"Je kunt of mag natuurlijk niet alles via IVR doen, vanwege de security. Maar sommige dingen zijn wel goed mogelijk. We zijn begonnen met zes onderdelen: het bestellen van enveloppen, OLO-boekjes en machtigingskaarten, het opvragen van openingstijden van kantoren, het bestellen van wijzigingsformulieren bedrijfssparen, en het bestellen van afschriftmappen."

"In 2002 zijn 67.000 van dit soort handelingen door een agent verricht. Als eenderde van de klanten ervoor zou kiezen om dit voortaan zonder tussenkomst van een agent te doen, dan zou dat per jaar zo'n 100.000 euro besparen. Aan de andere kant krijgen de agenten meer tijd om verzekeringen of leningen te verkopen."

"Een van de uitgangspunten van de bank is dat de klant het kanaal kiest. We gaan dus niet tegen de klanten zeggen dat ze enveloppen voortaan niet meer via een agent mogen bestellen. We zeggen alleen: het mag wel via een agent, maar het kan veel sneller."

Selfservice via IVR past naadloos aan op DirectService, het nieuwe kantoorconcept van Retail Banking. Daarbij willen de meest simpele handelingen uit





de kantoren weghalen, zodat er meer tijd overblijft voor de klant. Op de kantoren wil men geen enveloppen uitdelen of bestellingen voor OLO-boekjes intikken. Dus de kantoren zullen het gebruik van IVR gaan stimuleren.” (Voor klanten die daar behoefte aan hebben, is op de DirectService-kantoren gelegenheid om te telefoneren -red.)

“We zijn nu aan het onderzoeken hoe we de mogelijkheden van IVR kunnen uitbreiden. Als een klant belt, toetst hij zijn rekeningnummer en tincode in. Op dat moment weet je alles van die klant. Dat maakt het mogelijk om daarna een vervolgactie te doen. Bijvoorbeeld als een klant vijf keer zijn saldo opvraagt en hij heeft vier keer rood gestaan, dan zou je hem via dat kanaal een aanbieding kunnen doen: weet u wel dat u bij ons heel goedkoop een doorlopend krediet kunt afsluiten?”

“Via IVR vinden 14 miljoen contacten per jaar plaats, tegen 8 miljoen contacten via het internet. Bovendien weet je bij contacten via internet vaak niets van de klant. Het is duidelijk hoe belangrijk het IVR-kanaal is voor de bank.”

### Mid office

Doel van het Prisma-project is het integreren van de verschillende front office-omgevingen. Die omgevingen zijn het kantorenet van de bank, het Contact Center, internet en IVR. Deze zijn nu via diverse interfaces verbonden met de back office: GA en Sprint. In het Kassa-project worden GA en Sprint geïntegreerd. In de nieuwe situatie communiceren de front office en de back office met elkaar via de ‘mid office’ die nu wordt gebouwd (zie schema op pagina 4).

Hans: “In de mid office komen een aantal generieke services waar verschillende partijen gebruik van kunnen maken. Neem als voorbeeld de openingstijden van kantoren: die staan nu in diverse tabellen. Daar kunnen verschillen tussen zitten. Maar straks is er nog maar één database met kantoortijden. Als een klant kantoortijden opvraagt via internet of via IVR, of als een kantoor of het Contact Center kantoortijden wil opvragen, dan loopt dat allemaal via de mid office naar dezelfde database.”

“De mid office is nieuw. Eigenlijk bevindt deze zich nog in de ontwikkel-

fase, maar wij zijn al dingen in productie gaan bouwen. We zijn daardoor tegen verschillende problemen aangelopen: machines die nog niet geïnstalleerd waren of simpelweg nog niet waren aangezet. Ook de processen waren nog niet van voor tot achter bekend. Maar uiteindelijk zijn we erin geslaagd een mooi product op te leveren. Wat dat betreft is een compliment aan alle medewerkers wel op zijn plaats. Niet alleen die van het APM-team Retail Banking maar ook van Infra. Die moesten ervoor zorgen dat de machines gingen draaien en dat alles goed op elkaar werd aangesloten.”

“De planning was dat we halverwege 2004 de eerste onderdelen van Prisma zouden opleveren. Dat is dus helemaal gelukt. Op 16 juni is Selfservice geïntroduceerd. Hoewel daar geen enkele marketingactie aan gekoppeld was, maakten in de eerste dagen al honderden klanten gebruik van de nieuwe mogelijkheden. We gaan nu met de tweede fase van het project beginnen. Die houdt in dat er via IVR bepaalde financiële transacties kunnen worden uitgevoerd, zoals het opgeven van periodieke overboekingen.”

*Nico Spilt*

## Eerste DirectService-kantoren van start

DirectService is het nieuwe kantoorconcept van Retail Banking. Inmiddels zijn drie kantoren volgens dit concept geopend: in Castricum, Bilthoven en Papendrecht. De redactie van Expertise stapte onlangs even van de fiets (jazeker!) om het nieuwe kantoor in Bilthoven op de foto te zetten. Het enorme bord in de voortuin stond daar tijdelijk.

De IT speelt een belangrijke rol bij DirectService. De bedoeling is dat klanten zoveel mogelijk handelingen zelf verrichten. In het kantoor bevindt zich een geldautomaat met extra mogelijkheden, zoals het overboeken van bedragen van een spaarrekening naar een betaalrekening. De automaat kan ook worden gebruikt voor het storten van geld (alleen bankbiljetten). Verder kunnen klanten gebruik maken van een pc (internetbankieren) of een telefoon (IVR). Natuurlijk zijn er ook medewerkers op het kantoor, maar de kasfunctie is verdwenen. De “medewerkers klantenservice” treden op als gastheer/vrouw en als adviseur.



Wie meer wil weten over DirectService kan terecht op de FortisNet-site van Retail Banking.

## Upgrade Stratus-platform

**Het afgelopen jaar is achter de schermen hard gewerkt aan de upgrade van het Stratus-platform. Half juni is dit project succesvol afgerond. We spraken hierover met Rob van Maanenbergh en Theo Otters.**

Rob van Maanenbergh: “Sommige hardware-onderdelen van de Stratus waren aan vervanging toe. Deze waren verouderd en werden niet meer ondersteund door de leverancier. Dat was het vertrekpunt voor het project. Daarnaast hebben we een aantal bestaande wensen in het project meegenomen.”

“In november vorig jaar zijn we gestart. Het project bestond uit drie delen. Ten eerste het vervangen van de hardware-onderdelen en het samenvoegen van de Stratus-platformen. Dat waren er vier en het zijn er nu nog drie: één in Woerden voor productie en twee in Utrecht, waarvan één als uitwijkvoorziening en één voor ontwikkeling en testen. Ten tweede het realiseren van een uitwijkvoorziening voor de Visa-switch in Utrecht; de overige systemen hadden al een uitwijkvoorziening. En ten derde het terugbrengen van het aantal schijven per platform.”

Theo Otters: “Dit moest allemaal gebeuren terwijl de winkel openbleef. Het hele project heeft plaatsgevonden zonder dat de klant er iets van heeft gemerkt: iedereen heeft kunnen opnemen en betalen, heeft de Saldo & Transactielijn kunnen bereiken en heeft thuis kunnen bankieren. De 24-uursdienst brengt met zich mee dat er nauwelijks momenten zijn om aanpassingen door te voeren. Dat kon alleen door nauwkeurig geplande uitwijkacties. Deze vonden altijd 's nachts plaats, onder begeleiding van een expertiseteam.”

“Diverse collega's hebben deze periode van een aanzienlijk kortere nachtrust kunnen genieten, maar 'the show must go on'. Het was een schaakspel waarbij de stukken kundig werden gemanoeuvreed. Een continue hoge werkdruk met als resultaat een nauwelijks onderbroken dienstverlening en een nieuw systeem, dat weer een aantal jaren meekan.”

Rob: “Er zijn vele mensen van vele afdelingen binnen de bank en International Card Services (Visa) bij betrokken geweest. Er is niet alleen technisch veel veranderd, ook procedureel moest er veel gebeuren, met name voor de uitwijkvoorziening van de Visa-switch. We hebben met alle betrokken partijen afspraken gemaakt en nieuwe procedures opgesteld. Dat alles is gebeurd in zes maanden tijd. De Stratus is klaar om de groei van de komende jaren op te vangen. Tegelijk hebben we een forse besparing bereikt en is het platform, ondanks de samenvoeging van de systemen en de vermindering van het aantal schijven, beter gaan presteren. De transacties worden sneller afgehandeld. Al met al een formidabele prestatie!”

*Nico Spilt*



*De geslaagde upgrade van de Stratus werd op 23 juni gevierd met een bescheiden borrel. Op de foto een deel van de betrokken collega's: Richard Meijer, Maaico Maarsen, Paul van den Berg, Wim Bangert, Ronald van Ham, Scholte de Boer, Martin Vlassenroot, Rob van Maanenbergh, Marcel Gijbsbertsen, Peter Leeuwerink (ICS), Remko Hooghwinkel, Fred van Wijk, Bart Sprietsma (ICS), René Croese, Ronald Lande (ICS), Joe Abed (ICS).*

## Het Stratus-platform wordt gebruikt voor de volgende systemen:

1. **Cashnet** autoriseert de geldautomaat-, chip- en betaalautomaattransacties van klanten van Fortis Bank, zowel vanuit het binnenland als vanuit het buitenland, met controle van het rekeningsaldo op het Sprint-mainframe. Transacties van klanten van overige banken worden aan Interpay aangeboden. Cashnet is ook betrokken bij het (de)blokkeren van de bankpassen en de individuele paslimieten.
2. De **Visa-switch** verzorgt de verwerking van de Visa-, Mastercard- en AMEX-transacties welke worden aangeboden vanuit kaartacceptatiepunten in binnen- en buitenland.
3. **Balinet** koppelt WPO, Contact Center, Online Banking, SWIFT en Europort (effecten) met het Sprint-mainframe.
4. De **Saldo & Transactielijn** maakt telefonisch bankieren mogelijk.

Bij elkaar gaat het om 350 tot 400 miljoen transacties per jaar, met een jaarlijks groei van 10%. Onderbrekingen in het proces betekenen een mindere dienstverlening en dit resulteert automatisch weer in klachten van klanten. Voor Fortis Bank is het dus van het grootste belang dat dit platform continu, 7x24 uur, in bedrijf is. Om deze service te kunnen garanderen, wordt er met de diverse applicaties één keer per maand, 24 uur gecontroleerd uitgeweken naar het uitwijkplatform in Utrecht. Ook dan blijft de service gehandhaafd.

# Kennismanagementsessies

**Begin dit jaar heeft het MT ISE stil gestaan bij de Kennismanagementssessies, zoals die de afgelopen twee jaar georganiseerd zijn.**

Het MT ISE was enthousiast over de resultaten, maar herkende ook een aantal verbeterpunten. Het MT is akkoord gegaan met de opmars voor 2004 en heeft de missie herbevestigd: ISE wil als werkgever haar medewerkers verder professionaliseren. Met het organiseren van Kennismanagementssessies wil ISE het volgende bereiken:

- Stimuleren van het delen en uitbreiden van kennis van ISE en haar aanspreekpunten bij de diverse business lines.
- Onderwerpen aan de orde stellen die voor een grote groep IT-ers interessant zijn.
- Stimuleren organisatievaardigheden van medewerkers ISE.

Ten aanzien van de organisatie zijn er een paar belangrijke verschillen. Rob Heijne den Bak, Etienne Gmelich Meijling en John Juch vormen het kernteam dat zorg draagt voor de programmering. De doelgroep bestaat uit de medewerkers van de afdelingen ISE/INFRA, ISE/APM en de IM-afdelingen van de business. Binnen deze afdelingen worden contactpersonen geworven, die ingeschakeld worden bij het samenstellen van het jaarprogramma

en de publiciteitscampagne van de afzonderlijke KM-sessies.

Bij elke sessie is een wisselend MT-lid aangehaakt, die de kwaliteit waarborgt en voor sprekersbudget zorgdraagt. We gaan de organisatoren vragen de KM-sessies ruim van tevoren aan te kondigen, zodat jullie niet verhinderd worden door andere afspraken. Tevens zoekt het kernteam aansluiting met soortgelijke programma's binnen Fortis ASR.

De programmering en de uitvoering blijven grotendeels ongewijzigd. De onderwerpen worden aangedragen door jullie. Het kernteam selecteert de onderwerpen op basis van getoonde belangstelling en werft per sessie een ander team dat de KM-sessie organiseert. De deelname blijft op basis van vrijwilligheid en deels in eigen tijd.

De KM-sessies worden roulerend in Amsterdam, Rotterdam en Utrecht/Woerden in de namiddag gehouden, waarbij een broodje, een kop koffie

of thee en gesprek met een collega die je een tijd niet gezien hebt, voor een aangename onderbreking in een leerzame sessie zorgen.

### Programma KM-sessies

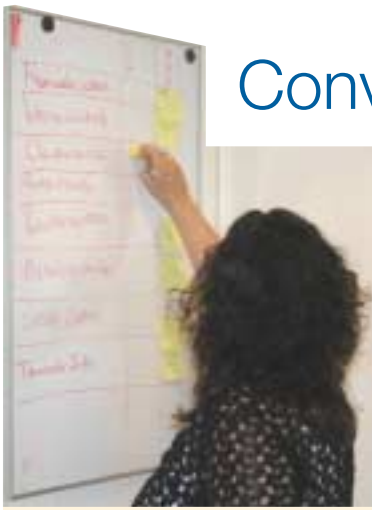
WebSphere	september	2004
Toekomstvisie	oktober	2004
Architectuur	november	2004
De business	december	2004
Recente ontwikkelingen in de IT	januari	2005
Onze concurrenten	februari	2005

In het voorjaar is het kernteam aan de slag gegaan. Via de lijnmanagers zijn de contactpersonen gezocht, die geholpen hebben bij de programmering. Het programma is weer in het MT ISE geaccordeerd en inmiddels lopen de voorbereidingen voor de KM-sessies WebSphere (Maarten Kramer en Patrick Blok) en Toekomstvisie (Mathilde van Beek en Walter van Werkhoven).

Let op de uitnodigingen op FortisNet ISE!

*John Juch*

# Conversie Bijenkorf-cards



*De conversieprojectleider van ICS, Monique Neggers, houdt de scores bij op de go/no go-verzamelaarsplaats.*

**Zondag 27 juni is de conversie van ruim 420.000 Bijenkorf-cards succesvol afgerond. De Bijenkorf-cards worden voortaan geadmistreerd in het Card Management Systeem van ICS.**



Tijdens deze conversie was een groot team van medewerkers van ICS betrokken bij het testen en controleren van de juistheid van de gegevens. ISE heeft de wijzigingen op de productieomgeving uitgevoerd nadat die zorgvuldig waren voorbereid door het conversieteam bij ICS.

Op 6 juli zijn de eerste 11.647 Bijenkorf-statements aangemaakt, verpakt en verzonden naar de klanten. Alle Bijenkorf-kaarthouders hebben een brief gekregen om de SelfSelectPin-functie op de IVR te gaan gebruiken, en vervolgens zullen de kaarten worden aangemaakt. Volgens de planning zullen de laatste kaarten in de eerste week van augustus bij de klanten worden bezorgd.



*Aan de hand van een zeer gedetailleerd en uitvoerig getest draaiboek werden alle acties gedurende het conversieweekend uitgevoerd. Het management vanuit ICS hield hierbij strak de vordering in de gaten. Dick de Graaf vinkt af of alle stappen uit het draaiboek zijn gevolgd.*



*Aan de hand van controlelijsten werden de gegevens voor en na de conversie grondig met elkaar vergeleken. Op de foto Eric Rijf van de afdeling Credit Control.*

Hoewel de conversie een van de belangrijkste stappen in het project is, loopt het project nog even door. Het daadwerkelijk ontmantelen van de dienstverlening zoals ISE die aan Betafin levert staat de komende periode nog op de agenda. De eerste stappen zijn hiervoor al gezet. Per 28 juni wordt er geen processing meer gedraaid op de Betafin-productieserver, en vindt er ook geen monitoring meer op plaats. Wel is de server tot eind van 2004 beschikbaar voor navragen en nazoekwerk.

*Joël Blaauw*

## Ondernemingsraad en OR-commissie ISE

De ondernemingsraad van Fortis Bank kent verschillende kiesgroepen, waaronder een kiesgroep Information Services. De OR-leden uit deze kiesgroep zijn Ruud Schaad, Sander Koopman en Nico Spilt. Samen met Nanda Schuurman en Hans Span vormen zij de OR-commissie ISE.

De OR-commissie ISE heeft regelmatig overleg met het managementteam, in de persoon van Gertjan van der Leer en Riet van der Vliet. In dit overleg wordt de algemene gang van zaken in en rond de ISE-organisatie besproken.

Advies- en instemmingsaanvragen die betrekking hebben op ISE, worden door de commissie behandeld. Waar nodig of wenselijk worden hierbij ook de betrokken ISE-medewerkers geraadpleegd. De commissie formuleert vervolgens een preadvies, waarna in een plenaire OR-vergadering een besluit wordt genomen.

De OR-commissie ISE doet regelmatig verslag van haar werkzaamheden in OR Kort, het informatiebulletin van de ondernemingsraad. Dit bulletin verschijnt ongeveer een keer per maand en wordt ver-

spreid onder alle medewerkers van de bank. OR Kort is ook te vinden op de site van de ondernemingsraad.

Op site van de ondernemingsraad staat algemene informatie over de OR en over de onderwerpen die de OR in behandeling heeft of heeft gehad, inclusief de integrale teksten van adviesaanvragen en uitgebrachte adviezen. De site van de OR staat op FortisNet onder het menu Mijn HR.



# VaBeNe: modernisering van het telefonienetwerk

**Bij Fortis Bank gaat het komende jaar veel gebeuren op telefoniegebied. Het meeste werk hiervoor gebeurt achter de schermen, maar ook u zult er iets van merken.**

**Er komen nieuwe telefoontoestellen, en de kans bestaat dat u ook een nieuw telefoonnummer krijgt.**



In samenwerking met België wordt gewerkt aan de modernisering van het telefonienetwerk en aan een grensoverschrijdend nummerplan, zodat medewerkers van de hoofdlocaties van Fortis Bank in België en Nederland elkaar intern met 5 cijfers kunnen bellen. Dit heeft wel consequenties voor een aantal telefoonnummers, omdat elk intern nummer maar één keer mag voorkomen in dit gezamenlijke nummerplan.

De ontwikkelingen zijn samengebracht onder de noemer VaBeNe. VaBeNe staat niet alleen voor Voice Architecture for Belgium & Netherlands, maar is ook Italiaans voor: "Het gaat goed!"

In Nederland zijn op dit moment drie verschillende merken telefooncentrales en telefoontoestellen in gebruik. Deze zullen vervangen worden door één merk, namelijk Siemens, dat ook in België wordt gebruikt. Op de volgende locaties zullen de centrales en toestellen worden vervangen: Rotterdam (Coolsingel 93 en Blaak 555), Den Haag (Kneuterdijk), Amsterdam (Rokin, Grachten en Paleisstraat), Amstelveen (Prof. Bavincklaan 3), Utrecht (Archimede-

slaan 6), Woerden (Tjaskermolenlaan en Polanerbaan).

Op elke werkplek komt een nieuw telefoontoestel, van het merk Siemens, te staan. Bij een verhuizing naar een andere locatie wordt u niet meer met een toestel geconfronteerd waarop alles net anders werkt.

Als gevolg van het integreren van het telefonienetwerk met België, en in samenhang met het scheiden van het telefonienetwerk van Fortis ASR en de bank, zal helaas een flink aantal telefoonnummers veranderd moeten worden. Wij proberen wel de overgang voor u zo gemakkelijk mogelijk te maken. Gedurende een periode van een aantal maanden zullen het oude en nieuwe nummer naast elkaar bestaan. Vervolgens is er een periode dat de beller naar het oude nummer een melding hoort waarin het nieuwe nummer wordt genoemd, waarna de verbinding wordt verbroken. Indien gewenst kan deze melding ook zo worden ingericht dat de beller na de tekstmelding wordt doorgeschakeld naar het nieuwe nummer. In een volgende

periode wordt ook in dit geval niet meer doorgeschakeld.

De volgende telefoonnummers zullen worden gewijzigd:

- Op de Blaak is de reeks 010-270xxxx in gebruik (intern zijn deze nummers 1xxxx). Deze nummers worden vervangen door nummers in de 010-401xxxx reeks, waarbij het interne nummer gelijk gaat worden aan de laatste 5 cijfers van het nieuwe externe nummer. Omdat interne nummers beginnend met 100xx of 101xx in België worden gebruikt als alarmnummers, verandert ook een klein aantal nummers op de Coolsingel.
- In Utrecht en Woerden vervangt een nieuwe reeks, 030-226xxxx, de oude reeksen .
- In Amsterdam veranderen de 020-nummers niet. Voor nummers die beginnen met 020-527xxxx wordt het interne nummer gelijk aan de laatste 5 cijfers van het 020-nummer.

Het is de bedoeling het project in het eerste kwartaal van 2005 te hebben afgerond. Als eerste zijn Utrecht en Woerden aan de beurt. De nieuwe nummers voor deze locaties zijn binnenkort bekend.

We raden u aan rekening te houden met de komende wijzigingen bij het laten drukken van visitekaartjes en dergelijke.

Via FortisNet houden wij u op de hoogte van de voortgang. Vragen of opmerkingen kunt u sturen naar Loket VaBeNe (loket.vabene@nl.fortisbank.com).

*ISE Telecom*



Nieuwe storage-infrastructuur in gebruik genomen

# Meer opslagruimte voor het mainframe

**De behoefte aan opslagruimte voor data (storage) is de laatste jaren enorm gestegen. Eind vorig jaar kwamen de grenzen van de groei in zicht: binnen de bestaande infrastructuur was het niet mogelijk om de opslagruimte op de vaste schijven te vergroten. Na een onderzoek, waarbij verschillende leveranciers zijn benaderd, is er voor gekozen om zaken te doen met IBM. Daarna startte het project om de nieuwe apparatuur te installeren.**

Hero de Haas werd begin januari aangezocht als projectleider: "We moesten zo snel mogelijk aan de slag, want we hadden een deadline: IBM zou de oude apparatuur eind maart komen weghalen. We hebben verschillende werkgroepen ingericht: voor het installeren van de apparatuur in Woerden en Utrecht, voor het voorbereiden en uitvoeren van de datamigratie, voor het installeren van nieuwe tools, en voor het ontmantelen van de oude apparatuur. Er zijn ongeveer 25 personen rechtstreeks bij het hele project betrokken geweest en er is ruim 2000 uur aan besteed."

De storage-infrastructuur op elke computerzaal bestaat uit een grote 'box', die gevuld is met vaste schijven. De oude storage kon tot maximaal 22 terabyte (TB) worden uitgebreid, maar dat was te weinig. De nieuwe box heeft een opslagcapaciteit van ten minste 44 TB. Hierop is de data opgeslagen van de mainframecomputer (zSeries) en van de Unix-systemen AIX en Solaris. De bedoeling is dat later ook de Intel-omgeving en de iSeries gebruik gaan maken van deze box.

Data die niet direct beschikbaar hoeft te zijn maar wel bewaard dient te worden, wordt opgeslagen in een tapelibrary (taperobot). De opslagcapaciteit daarvan is bijna onbeperkt; 1000 TB is geen probleem. Het aantal tapelibraries is het afgelopen jaar ook verminderd, van zes (twee in Utrecht, twee in Woerden, één in Amsterdam en één in Rotterdam) naar twee (in Utrecht en Woerden elk één). Tegelijk is daar ook de Visa-omgeving aan gekoppeld. Op kleine schaal wordt er nog met losse tapes gewerkt, maar binnen een jaar zal ook deze gegevens-



*Bij de nieuwe storagebox in Woerden staan Guus Ouweeneel, René van Esch, Marien Boersma en Wim de Bruijn, op de voorgrond Peter Por en Hero de Haas. Niet op de foto Leo van Bommel, die ook aan dit artikel heeft meegewerkt.*

opslag worden overgeheveld naar de tapelibrary.

Een terabyte is duizend gigabyte of een miljoen megabyte. Eén terabyte staat gelijk aan de opslagcapaciteit van ongeveer 1500 cd-roms. Onze vakantiepuzzel luidt: hoeveel uur MP3-muziek past er op 44 TB? Bestaat er zoveel muziek op de wereld? En hoe oud zou je moeten worden om die muziek allemaal te kunnen beluisteren?

## SAN-switches

De koppeling tussen de computers en de dataopslagapparatuur vindt plaats via een Storage Area Network (SAN). Hiervoor

worden 'SAN-switches' gebruikt. Ook deze SAN-switches zijn vervangen, waarbij het aantal switches is teruggebracht van veertien tot vier: twee in Utrecht, twee in Woerden. Alle verbindingen zijn dubbel uitgevoerd op een zodanige manier dat, mocht een onderdeel uitvallen, er altijd nog een werkende verbinding overblijft.

De nieuwe SAN-switches zijn twee keer zo snel als de oude, terwijl ook de beschikbaarheid veel groter is geworden door de ingebouwde redundantie in de switches.

## Datamigratie

Een nieuwe opslaginfrastructuur betekent ook dat de opgeslagen data verhuisd moet worden. Deze datamigratie moest plaatsvinden liefst zonder dat de gebruikers daar last van hadden.

Peter Por over de datamigratie van de Unix-systemen: "Het bleek dat we, voordat we de data konden migreren, eerst een aantal *device drivers* moesten updaten. Daar schrokken we wel een beetje van, want het betekende dat we binnen twee maanden zo'n 70 systemen moesten aanpassen. Een device driver updaten betekent dat het systeem ge-reboot moet worden, en dat betekent dat de klant even niet kan werken. We zaten zo krap in de tijd dat dit niet tijdens de normale onderhoudsuren mogelijk was. In goed overleg met de klant hebben

we dit kunnen doen in de randen van de dag, dus 's ochtends vroeg of 's avonds. Enkele andere systemen hebben we in het weekend aangepast. Daarna konden we de data migreren en de systemen omhangen van de oude naar de nieuwe SAN-switches. De klanten hebben daar verder niets van gemerkt."

Voor de zSeries vertelt René van Esch dat ook zij hun handen vol gehad hebben aan de datamigratie. "We praten hierbij over meer dan duizend volumes. De opbouw van de nieuwe storageomgeving is zodanig, dat we deze volumes niet één op één konden overzetten. De hoeveelheid opslagruimte is enorm toegenomen. Om deze ruimte optimaal te benutten, moesten

er volumes samengevoegd worden. Dat kwam erop neer dat we – weliswaar met hulpmiddelen – handmatig tienduizenden datasets moesten overzetten. Maar we hebben de deadline gehaald: eind maart waren we klaar.”

### Tools

Marien Boersma houdt zich bezig met de documentatie en met de diverse tools die van belang zijn voor de nieuwe infrastructuur. “Als je in zo’n kort tijdsbestek nieuwe dingen binnenkrijgt, dan hou je dat met het normale overdrachtscircuit – van acceptatie- naar beheeromgeving – niet bij. Voor een deel zijn we daardoor nu nog bezig met het aanpassen van de documentatie.”

“Een deel van de tools is inmiddels in gebruik. Zoals Total Storage Expert, dat meetgegevens verzamelt over de storage-boxen. Deze tool is inmiddels overgedragen aan beheer. Een tool die we nog niet operationeel hebben is Tivoli SAN Manager. Dat is jammer, want daardoor

### ZIPIX

Leo van Bommel: “Fortis Bank heeft vier jaar geleden een begin gemaakt met een nieuwe uitwijkvorm. Er zou een uitwijksysteem moeten komen waarmee we zonder verlies van data konden overschakelen naar een andere locatie. Op een bepaald moment gaf ASR aan ook van dit model gebruik te willen maken. Toen is besloten om tot een soort kruisbestuiving te komen: de bankproductie in Woerden met uitwijk in Utrecht, en de productie van ASR in Utrecht met uitwijk in Woerden. Het project om tot een gemeenschappelijke uitwijk te komen heette ZIPIX. Bij ASR is dat onlangs gereed gekomen, terwijl de bank dit al een aantal jaren deed.”

In een volgende Expertise zullen we uitbreider ingaan op ZIPIX

zijn we nog niet in staat om de SAN-structuur beter te monitoren. Die apparatuur kan een stootje hebben, het is allemaal redundant uitgevoerd dus het blijft werken als een gedeelte uitvalt, maar als beheerder wil je dat dan toch wel graag weten.”

### Uitwijk in Utrecht

Eind vorig jaar zijn Fortis Bank en Fortis ASR overeengekomen om bij elkaar uit te wijken voor wat betreft de zSeries. Fortis Bank beschikte over een eigen mainframe-

computer in Utrecht, die als uitwijk diende voor Woerden. Voor deze uitwijk wordt nu de nieuwe mainframecomputer van Fortis ASR gebruikt. Dat leverde een probleem op, en wel een probleem van een meter of 25 lang: de afstand tussen de oude en de nieuwe computer. Dat betekende dat er tientallen verbindingen moesten worden verlengd. Maar dat dat probleemloos is verlopen is een overbodige mededeling.

*Nico Spilt*

## Upgrade naar Enterprise Cobol

**In de Sprint-omgeving wordt op dit moment nog steeds gewerkt met Cobol 74. De komende maanden zal een upgrade plaatsvinden naar Enterprise Cobol, ook wel Cobol 85 of Cobol versie 3.2 genoemd. Waarom is deze upgrade noodzakelijk, en wat betekent dit voor de organisatie? We spraken daarover met Patrick Meertens, die dit project onder zijn hoede heeft.**

“Samen met Brian Taylor hebben we een mastertestplan opgezet. Dat plan is met alle teamleiders besproken. In principe hoeven we niet alles te testen. Er is gekeken naar de essentie van de veranderingen en wat deze betekenen voor de te

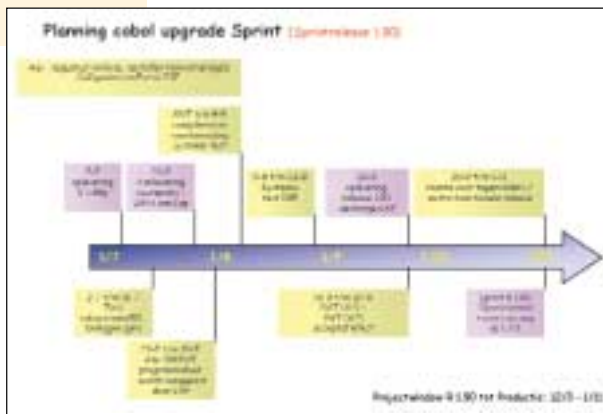
Patrick Meertens: “Jaren geleden is al eens onderzocht op welke manier de overgang van Cobol 74 naar Enterprise Cobol zou moeten plaatsvinden. De voorbereidingen daarvoor zijn ook daadwerkelijk gestart, maar toen kwamen er weer andere belangrijke andere projecten tussendoor. Dit jaar is de Cobol-upgrade echter noodzakelijk geworden vanwege het programma Profit: de technische harmonisatie van het GA- en Sprint-platform. Die is alleen mogelijk als voor GA en Sprint dezelfde Cobol-versie wordt gebruikt.”

“In principe veranderen de statements van de nieuwe Cobol-versie niet veel. Er komen echter wel een andere compiler en een andere run-time omgeving (Language Environment). Daarnaast wijzigen alle IDMS-transfer’s naar Cobol Call’s en

zullen zaken als IDD, JCL en assembler-middleware wijzigen.”

“De upgrade zal worden uitgevoerd door een externe partij: CapGemini. Begin juli zijn alle Sprint-sources daar naartoe gegaan. Begin augustus krijgen wij alles weer terug en is het Enterprise Cobol geworden. Dan begint voor ons pas het eigenlijke werk, namelijk testen of het allemaal goed werkt. Het gaat om 6122 programma’s, verdeeld over 123 deelsystemen. Die zouden in principe allemaal getest moeten worden, want alle programma’s veranderen.”

testen programmatuur. Het blijkt dat het ene programma wat nauwkeuriger bekeken moet worden dan het andere. Zeker de bedrijfskritische systemen zullen extra goed getest moeten worden.” ▶



“We voeren een zogeheten regressietest uit: we kijken eerst naar wat de huidige programmatuur doet, en daarna wat de programmatuur doet nadat we deze hebben teruggekregen van CapGemini. Dat klinkt heel simpel, maar gezien de massaliteit moet daar een forse inspanning in gestoken worden. Gelukkig kunnen we hierbij steunen op de expertise van ons GAT-testteam onder leiding van Kees van Loenhout.”

“De Cobol-upgrade heeft lastige consequenties voor de ontwikkelorganisatie. Vanaf het moment dat wij de sources naar CapGemini hebben gestuurd, zijn in Endevor alle sources gelocked. Niemand mag er meer aankomen, totdat alles weer is vrijgegeven. Dat zal eind september zijn. Dat betekent dat er tot die tijd geen

programma's gewijzigd kunnen worden. Onze gedachte is om de mensen die normaal aan deze programma's zouden werken, in te zetten bij het testen.”

“Continuïteit bij dit project is erg belangrijk. We zijn er op bedacht dat we op ieder moment moeten kunnen terugkeren naar de uitgangssituatie. De Cobol-upgrade heeft alleen invloed op de software, niet op de data. Dus als we besluiten om terug te gaan kunnen we de data oppakken en net doen alsof er niets gebeurd is. Technisch stelt het eigenlijk niet eens zo heel veel voor, maar we hebben alles wel goed bekeken. Zo hebben we de IDD moeten aanpassen, omdat we gedurende enige tijd in twee omgevingen moeten kunnen compileren. Paul Graalman heeft daar allerlei voorzieningen voor bedacht.”

“Met Cobol Enterprise komt Sprint op hetzelfde niveau als GA. Veel programmeerstandaards en -trucjes zijn in Cobol 74 niet beschikbaar; je kunt daarmee bijvoorbeeld niet met Java communiceren. Met Cobol Enterprise kun je makkelijker communiceren met allerlei nieuwe toepassingen en omgevingen.”

“Als alles volgens planning verloopt, zullen de aangepaste Sprint-programma's uiterlijk op 1 november in productie gaan, in de technische release 1.90. Aansluitend vindt een extra functionele release plaats om de noodzakelijke wet- en regelgevingwijzigingen nog dit jaar voor het bedrijf te kunnen doorvoeren.”

*Nico Spilt*

## Automatiseringscommissie

### Samenvatting van de notulen van 19 mei 2004

#### Beleid en ontwikkelingen rond Informationwarehousing (IWH)

Aan de hand van een presentatie gaf Nic van Tilborg een toelichting op het begrip Informationwarehousing, het beleid en de huidige situatie. Vanuit de AC werd de zorg geuit dat nieuwe ontwikkelingen ongemerkt leiden tot nieuwe oplossingen, naast het centrale IWH. Het afgesproken projectproces, waaronder de architectuurstep en de behandeling in de Stuurgroep Projecten ISE, moet er voor zorgen dat dit niet geschiedt. Afgesproken is dat het in 1999 goedgekeurde beleid rond het IWH op een aantal punten wordt geactualiseerd; het cross-border-aspect wordt toegevoegd.

#### Stand van zaken Rebilling ISE

Aan de hand van een drietal presentaties gaf Rob van Diest een toelichting op de nieuwe systematiek van Rebilling, de belangrijkste wijzigingen voor de Rebilling ISE en de uitkomsten van het eerste kwartaal. Over enkele onderdelen van de nieuwe systematiek, zoals het doorbelasten van mainframe-kosten, zal nog nader overleg plaatsvinden.

#### Statusrapportage

##### Accounts & Payments

De Stuurgroep FIEN heeft besloten het definitieve besluit enkele maanden op te

schorten. Verder onderzoek met een verbreding van de scope tot Europa is noodzakelijk.

PC Banking is succesvol in productie genomen voor de pilotgebruikers. Uitrol volgt in de 2e helft 2004

##### ICO

Nader onderzoek naar de benodigde inzet van capaciteit voor de impact-analyse MOCCA is gaande.

##### Credits

De oplossing voor de inzet van FAIR voor SE-klienten is in de maak. Klantgegevens worden opgenomen in Ficus of in afwachting daarvan in KL.

##### SSC

De implementatie van Europort<sup>+</sup> is dankzij de inzet van business en ISE zeer goed verlopen. De voorgedane majeure storing had geen enkele relatie met deze implementatie.

##### Private Banking

Een aanvullend gesprek en gemeenschappelijke besluitvorming t.a.v. elektronisch betalingsverkeer voor Private-klienten is in voorbereiding.

##### Information Bank

Een aantal projecten binnen Information Bank is stopgezet. Deels is de daardoor beschikbaar gekomen capaciteit ingezet

voor het onderzoek naar de opmars rond de toekomstige IT-ondersteuning binnen Information Bank. Een en ander moet resulteren in de nieuwe projectportefeuille voor de rest van het jaar. ISE is gevraagd de consequenties van de gewijzigde opmars zichtbaar te maken. De gewijzigde opmars kan ook impact hebben voor de andere metiers.

##### CCE

Aanleiding tot het voorstel om de implementatie van de on-line filter door te schuiven, is de samenloop met andere activiteiten rond Swift. Hierover vindt nader overleg plaats met Compliance.

##### ISE Infrastructuur/generiek

Voorstel van KPN t.a.v. de commerciële telefoonnummers is in de maak. In het Benelux Comité is de opmars rond VABENE aan de orde gekomen. Afgesproken wordt dat ISE de gevolgen van beide projecten zo mogelijk per metier inzichtelijk maakt.

*Martin de Borst*



# Information Risk Management

**Onlangs zijn twee afdelingen die zich met informatiebeveiliging bezighouden samengevoegd. Dat betreft de afdeling Informatiebeveiliging, die deel uitmaakte van Concern Veiligheidszaken van Fortis Bank, en de afdeling IT-SAC van Information Services. De nieuwe afdeling draagt de naam Information Risk Management (IRM). We spraken met Cees Free, die de leiding van IRM heeft, en met Jaap Hoekstra en Ton van Gessel.**

Cees Free: “Al sinds de totstandkoming van Fortis Bank, en ook daarvoor al bij Fortis, hanteren we het zogeheten informatiebeveiligingsbouwwerk. Dat bouwwerk kun je je voorstellen als een piramide. De basis wordt gevormd door de operationele informatiebeveiliging, het middenstuk is het tactische gedeelte, en het bovenste deel is het strategische beleid.”

“Indertijd werd gekozen voor het afsplitsen van het beleid van de techniek.

Dat was mede op aandrang van de toezichthouder, De Nederlandsche Bank, die stelde dat het beleid het domein was van de gebruikers, dus van de business. De IT moest zorgen voor de uitwerking van dat beleid op ICT-gebied.”

“Uit hoofde van die driehoek bestond er al geregeld overleg tussen de afdelingen Informatiebeveiliging en IT-SAC. We werkten in elkaars verlengde en het was handig om elkaar op de hoogte te houden van allerlei ontwikkelingen.

Daarnaast bestond er samenwerking in de Stuurgroep Informatiebeveiliging als onderdeel van ISE, waarbij Veiligheidszaken aanschoof om mee te praten over allerlei ontwikkelingen en over de taakverdeling.”

“We hebben steeds meer te maken met cross border-problematiek. Ook in België en Luxemburg zijn dit soort bewegingen gaande, maar wij wilden daar niet op wachten. Vandaar dat in Nederland besloten is om die samenwerking te formaliseren in een nieuwe afdeling Information Risk Management. IRM is een stafafdeling van ISE, dus geen onderdeel van APM of Infra.”

## Synergie

Cees: “We merken dat de beoogde synergie aanwezig is. We kunnen sneller werken, er zijn minder formele overlegsituaties nodig. En waar vroeger vaak twee stukken geschreven werden over



Jan van Prooijen, Ton van Gessel, Jaap Hoekstra, Cees Free, Loek Sleper, Wilco Roke

een bepaalde issue, hoeven we nu nog maar één notitie te schrijven. We merken ook dat het soepel loopt, de samenwerking tussen mensen die gewend waren op technisch gebied te werken en de mensen die meer met beleid bezig waren.”

“We hebben nog wel te maken met het standpunt van de toezichthouder, die stelt dat het beleid door de business bepaald moet worden. Vooruitlopend op mogelijke cross border-ontwikkelingen hebben we in Nederland gekozen voor het model waarbij de Stuurgroep Informatiebeveiliging zonnig naar de Automatiseringscommissie gaat als iets formeel besloten moet worden op het gebied van informatiebeveiliging. Daarbij moet ik wel de kanttekening maken dat het informatiebeveiligingsbeleid van Fortis Bank een cross border-beleid is. Dat betekent dat we in Nederland minder vrijheden hebben om daarvan af te wijken.”

### Spanningsveld

Jaap Hoekstra: “Informatiebeveiliging is meer dan het technisch afdichten van risico’s. Techniek is maar één van de mogelijkheden. Je kunt ook procedures afspreken met de business, of organisatorische maatregelen treffen. Je moet het hele palet bekijken, in verhouding tot de risico’s die de business loopt. Naast het beperken van risico’s geldt informatiebeveiliging ook als ‘business enabler’. Door de juiste mix van maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging kunnen flinke besparingen worden bereikt doordat de interactie tussen klant en bank veel efficiënter en effectiever mogelijk is.”

“Het toepassen van dergelijke mogelijkheden komt ook de uitstraling en het

imago voor Fortis Bank ten goede. Recent zijn zo door IRM adviezen versprekt voor het elektronisch signeren van aktes bij debiteurenverpandingen, en voor een geheel nieuwe manier voor de uitgifte van betaalpassen aan klanten, waarbij de klant bij aanvraag zelf zijn PIN kiest.”

“Heel belangrijk is dat je het kwantificeert: waarom is een bepaalde maatregel nodig. Vanuit een technische optiek zeggen wij tegen de business: dit moet je beveiligen. Maar de business zegt: ik moet het betalen, ik vind die risico’s wel meevallen. Met dat spanningsveld hebben wij dagelijks te maken.”

### Flexibeler

Ton van Gessel: “Vanuit IT-SAC gezien is de samenvoeging een flinke verandering. Voorheen keken we vooral met een IT-blik naar de beveiliging, maar we zien nu ook het ‘waarom’ steeds dichterbij komen. Dat is prettig. Wat ook prettig is, is om over de grenzen heen te kijken: wat gebeurt er bij de buurman, dus interbancair. Het blijkt dat Fortis Bank het lang niet gek doet op het gebied van informatiebeveiliging.”

“Doordat de krachten van twee afdelingen gebundeld zijn, hebben we meer mogelijkheden om het werk anders in te richten, we zijn flexibeler geworden. Daardoor hebben we de gelegenheid om ook andere dingen te doen. En we merken ook dat we serieuzer genomen worden; twee afdelingen tegen elkaar uitproberen te spelen is er niet meer bij. Het beleid is duidelijk. Door dingen helder op papier te zetten en onze missie goed uit te dragen, zijn we in staat een goed product – informatiebeveiliging – neer te zetten. Dat is toch de verzekeringspolis van dit bedrijf.”

### Communicatie

Jaap: “Er zijn veel nieuwe ontwikkelingen: internetbankieren, Directservicekantoren. Klanten kunnen veel meer zelf doen met de systemen. Vroeger bouwden we kastelen met slotgrachten er omheen. Tegenwoordig is iedereen welkom en zijn er alleen bepaalde kamers die je afsluit. Het wordt daardoor veel complexer.”

Cees: “In het verleden dacht men misschien: die lui van informatiebeveiliging zijn star. Die vertellen alleen maar wat niet kan en wat niet mag. Maar wat wij doen is een spiegel voorhouden: dit zijn de risico’s die je als business loopt. Er hoeft maar één of twee keer iets te gebeuren bij Fortis Bank, bijvoorbeeld met internetbankieren, en dan stappen de consumenten naar een andere bank. Overigens vinden andere banken het ook niet prettig als er iets mis gaat op dit gebied, want dat heeft zijn weerslag op de hele bankwereld.”

“We gaan als IRM meer aan communicatie doen. Onder andere met een site op FortisNet. We denken aan het opzetten van een vraag- en antwoordspel waar medewerkers aan mee kunnen doen: hoe beveiligingsbewust ben ik? In september organiseren we een Information Security-meeting, waar zowel de business als ISE aan meedoen. Zo zal er een presentatie zijn over het raakvlak tussen informatiebeveiliging en de business. Ook gaan we de boer op bij ontwikkelaars. Met hen gaan we praten over hoe je risicoanalyse aanpakt in een project, welke methoden er zijn, wat de rol van IRM daarin is. We gaan dus een meer actieve rol spelen.”

*Nico Spilt*

---

## Security Control Point-requests

### (voorheen firewall-aanvragen)

Security Control Points (SCP) zijn de security-componenten tussen het Fortis Bank-netwerk en netwerken van andere partijen, zoals datavendors, Fortisbedrijven in binnen- en buitenland, en internet. Deze componenten beschermen het netwerk tegen ongeautoriseerde toegang en virussen.

Wanneer u een connectie tot stand wilt brengen tussen interne systemen en systemen van een of meer andere partijen, dan dient u een SCP request-formulier in te vullen. Dit formulier vervangt de formulieren Firewall request, Global firewall request en FTP request.

Tot voor kort dienden deze aanvragen ingediend te worden via de Quickplace van Security Management. Als gevolg

van organisatorische wijzigingen is dit vanaf 1 juli overgedragen aan Telecom.

De afdeling ISE/Telecom/Networks/Services verzorgt de verdere afhandeling van het SCP request. Het formulier kunt u aanvragen bij het Loket Telecom Networks Services (Loket.Telecom.Networks.Services@nl.fortisbank.com).

# Paasmarkt voor Duchenne Parent Project

**Frieda Faber:**  
“Dichtbij huis zijn belangrijke zaken die aangepakt moeten worden.”



“In het verleden gingen de opbrengsten van de paasmarkt naar buitenlandse goede doelen, maar dichtbij huis zijn ook dingen die aangepakt moeten worden. We hebben een leerling op school die lijdt aan Duchenne spierdystrofie. Velen kennen hem en hebben gezien hoe hij van lopend kind in een rolstoel is terechtgekomen. Daarom viel de keus op de stichting Duchenne Parent Project.”

Aldus Frieda Faber (36). Frieda is een van de ouders die dit jaar de paasmarkt op basisschool ‘De Krullevaar’ organiseerden. Zij deed de publiciteit en



diende tevens het project in bij Fortis Foundation. Frieda werkt sinds 1989 bij Fortis, waar zij startte als secretaresse bij de Verenigde Spaarbank. Later werkte zij als managementassistent bij VSB Groep. Inmiddels is Frieda werkzaam als Senior HRM Supportmedewerker bij HRM in Woerden, waar zij

deze functie uitoefent voor Information Services.

## Paasmarkt

“De paasmarkt was eerder niet zo druk als dit jaar en de kinderen hadden wederom vreselijk hun best gedaan. Op de markt verkochten zij zelf hun beschilderde fotolijstjes, placemats, bloempotjes en dergelijke. Er werd goed gekocht, misschien wel omdat we op borden aankondigden dat Fortis Foundation de opbrengst zou verdubbelen.”

Naast alle creativiteit hadden vele enthousiaste ouders lekkere dingen gebakken. De honderden bezoekers – familie, vrienden en bekenden van de 280 leerlingen – hadden een geweldige dag.

## Duchenne Parent Project

Frieda organiseerde de paasmarkt en hielp die dag mee met opbouwen. Het vrijwilligerswerk is haar niet vreemd. “In het verleden heb ik veel collectes gelopen en ik was actief in het wijkteam van onze kerk in Maarssen. Op dit moment ben ik o.a. groepsouder op school en help mee bij de overblijf.”

Inmiddels weet Frieda veel van de stichting Duchenne en de spierziekte die deze stichting bestrijdt. “Als je de ziekte van Duchenne hebt, worden je spieren steeds slapper. Alleen je hoofd blijft goed. Je hart is ook een spier...”

Duchenne spierdystrofie is de meest voorkomende dodelijke genetische ziekte die wereldwijd 1 op de 3500 jongetjes treft, ongeacht ras en geografie.”

Stichting Duchenne Parent Project wil graag het onderzoek naar een genezing voor Duchenne spierdystrofie bespoedigen. Daarom organiseert zij onder andere allerlei activiteiten en acties en is zij blij met iedere donatie. De opbrengst van de paasmarkt was eveneens een zeer welkome bijdrage.

## Positief

“In totaal hebben we 1575 euro opgehaald. Een geweldig bedrag,” zegt Frieda. “Fortis Foundation heeft dit bedrag verdubbeld. Door de verkiezing als meest originele activiteit van de maand maart is daar nog eens 250 euro bijgekomen. We hebben ook steun gehad van een aantal collega's van Fortis: Maarten Pieterse, Bianca Mattu en mijn man Lex Faber hielpen enthousiast mee.”

“De reacties op Fortis Foundation zijn erg positief. Een aantal ouders gaat hun werkgever vragen ook zoiets te doen. Als ze mij volgend jaar vragen weer mee te helpen met de paasmarkt, zeg ik geen nee en we zullen ook volgend jaar Fortis Foundation weer inschakelen. Die heeft ons vreselijk goed geholpen.”

*Bron: intranetsite van Fortis Foundation. Je vindt deze site onder het menu Extra op FortisNet.*

## Uit dienst

1 augustus 2004

Tim Janssen  
Philippe Lechevallier  
Erik Noteboom  
Esther Noteboom-Koolmees  
Marc Slijper

## Jubilea

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

## Khalid Darweesh

Zoals aangekondigd, is op 1 juli 2004 de heer Khalid Darweesh in dienst getreden als Chief Information Officer en General Manager IT. In deze functie maakt hij deel uit van het Global ISE Management Team. Hij is verantwoordelijk voor de IT van Fortis Bank Nederland en zal in die hoedanigheid optreden als voorzitter van het MT van ISE Nederland. Khalid Darweesh houdt voorlopig kantoor aan de Rijnswaard in Utrecht. Zijn secretaresse is Grace van der Wel, afkomstig uit de ISE-organisatie. Huispostcode U01.14.20  
Telefoon 030-2263865 (intern 63865).

In het septembernummer van Expertise zal Khalid Darweesh zich in een interview voorstellen aan de medewerkers van ISE.

## Vacatures bij ISE

Deze vacatures staan open voor medewerkers van ISE. Om te reageren op een van deze vacatures neemt u contact op met Chantal Vis.

## Consultant AGT

Binnen de afdeling Architecture, Guidelines & Testmanagement (AGT) is een vacature ontstaan voor de functie van consultant. De inzet zal primair liggen op het gebied van testmanagement, maar kan op termijn ook andere aandachtsgebieden omvatten.

De opdracht is om samen met vertegenwoordigers uit de lijnorganisatie de kwaliteit van testen op een hoger niveau te brengen, waarbij testen op een gecontroleerde en systematische manier (op basis van standaard documenten en procedures) uitgevoerd worden. Het te bereiken doel is, dat testmanagement op basis van een testmanagementmodel daadwerkelijk breed in de organisatie ingevoerd en toegepast wordt.

De gezochte kandidaat:

- heeft een academisch werk- en denkniveau
- kan als "trekker" optreden
- heeft de vaardigheid om te communiceren met verschillende niveaus binnen de Fortis-organisatie
- weet met groepen om te gaan

Kandidaten voor deze functie kunnen contact opnemen met Henk Houtzager, hoofd AGT.

## Adviseur DTS

Binnen het team Desk Top Services (DTS) van de afdeling Comm. Banking Corp. & Inv. Banking Credits is er een vacature Adviseur DTS / System Engineer. Deze functie is ingedeeld in functiegroep 9.

In de functie van adviseur DTS voert u mini-projecten uit in een grote mate van zelfstandigheid en doorgaans in een "one man show" uitvoering. In grote lijnen gaat het hierbij om het voeren van een intakegesprek met de potentiële opdrachtgever, het opstellen van een intakeverslag waarin het projectplan wordt opgesteld, en de realisatie van de opdracht.

De gezochte kandidaat:

- heeft 2 à 3 jaar ervaring met VBA binnen Microsoft Front Office-producten en ODBC
- heeft ervaring met de inrichting van een SQL-server-database en Business Objects
- heeft een HBO/academisch werk- en denkniveau
- beschikt over zeer goed communicatieve vaardigheden en een klantgerichte instelling
- kan zelfstandig werken en omgaan met meerdere parallele activiteiten

Inlichtingen over deze functie kunt u inwinnen bij Jan van Eijk.

## WebSphere Competence Centre (diverse vacatures)

Binnen het WebSphere Competence Centre zijn vacatures voor functies op terreinen van architectuur en ontwikkeling. Wij zoeken niet alleen ervaren medewerkers, maar ook medewerkers die geschoold willen worden voor een dergelijke functie. In de functie van WebSphere-architect of ontwikkelaar houdt u zich bezig met het (zelfstandig) ontwerpen van op Websphere/Java-gebaseerde systemen.

De gezochte kandidaat:

- heeft kennis van WebSphere-producten en grondige kennis van de Java-omgeving en de WebSphere-applicatieserver
- is bekend met de ontwikkelmethode DSDM of RUP
- is communicatief sterk en klantgericht
- is kritisch en ondernemend

Kandidaten voor de functie van architect hebben bovendien:

- ruime werkervaring in ICT, bij voorkeur financiële dienstverlening
- ervaring in het participeren en/of uitvoeren van architectuurstappen
- uitgebreide kennis en ervaring met architecturale principes en design patterns
- kennis van IT-infrastructuren en gedistribueerde applicaties
- het vermogen om nieuwe technologieën snel te doorgronden en eventueel toe te passen
- ervaring met het coachen van ontwikkelteams

Inlichtingen over deze vacatures kunt u inwinnen bij Stanley van Kleef.

## Application Engineer IWH

Binnen de afdeling CCA/Information Warehousing is er een vacature IWH Powercenter-ontwikkelaar / Application Engineer. Deze functie is ingedeeld in functiegroep 8.

Voor de afdeling Information Warehousing van Fortis Bank wordt gebruik gemaakt van Powercenter 6. De Application Engineer wordt belast met het ontwerpen, realiseren en testen van de benodigde ETL-processen. De taken omvatten zowel het applicatiebeheer van het huidige IWH-systeem, alsmede de projectmatige ontwikkeling van nieuwe IWH-modules.

De gezochte kandidaat:

- heeft relevante kennis van en ervaring met systeemontwikkeling in het algemeen en datawarehousing in het bijzonder
- heeft goede kennis van en ruime ervaring met Informatica Powercenter 6
- heeft kennis van Business Objects en Oracle
- is communicatief en samenwerkingsgericht
- heeft organiserend vermogen en is in staat om analytisch en oplossings- en resultaatgericht te werken
- kennis van IAS, financiële administratie en verslaglegging, Basel II en Credit Risk Management is gewenst

Inlichtingen over deze functie kunt u inwinnen bij Nic van Tilborg.

## Senior Business Consultant

Deze vacature werd vlak voor het ter perse gaan van Expertise bekend. De volledige tekst vindt u op FortisNet ISE.

Er zijn vaker vacatures bij ISE. Deze worden gepubliceerd via FortisNet ISE.

## 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 worden doorgegeven.

Het volgende nummer van Expertise verschijnt medio september. Kopijsluiting eind augustus.