

In dit nummer:

- 1 Fortis ASR en Fortis Bank werken samen op uitwijkgebied
- 3 Automatiseringscommissie
- 4 Testen is een vak
- 5 Nieuw budgettool voor Fortis
- 6 Hoe bereik je de top?
- 6 Indoor-skiën en karten met de PV
- 7 Christian Collet: naar mensen luisteren, dat vind ik belangrijk
- 7 Wat je mist als je FortisNet mist...
- 8 OASIS: een nieuwe applicatie voor Corporate Banking
- 10 Nieuwe manier van werken bij het WSCC
- 12 Cobol-upgrade afgerond
- 13 Fortis International Management Traineeship
- 14 Nieuwe infrastructuur voor internet-toegang
- 14 Nieuw incidentregistratiesysteem
- 15 Kennismanagementsessie WebSphere druk bezocht
- 15 Uitrol OLB2 op schema
- 15 Verzuimregistratie via SelfService
- 16 Personalia
- 16 Vacatures bij ISE
- 16 Ondernemingsraad en OR-commissie ISE
- 16 VaBeNe
- 16 Sinterklaas in Woerden
- 16 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

ZIPIX: zSeries iSeries pSeries infrastructure exchange

Fortis ASR en Fortis Bank werken samen op uitwijkgebied

Een bank of verzekeraar die zijn klanten niet kan bedienen doordat zijn rekencentrum door een calamiteit is getroffen, is binnen de kortste keren van de markt verdwenen. Daarom moet er permanent een uitwijkvoorziening zijn, iets wat overigens ook door de toezichthoudende instanties wordt geëist.

Het inrichten en onderhouden van een uitwijkvoorziening is een kostbare zaak. Je doet een investering die zich alleen terugverdient in het onverhoopte geval dat er een calamiteit optreedt. Samenwerken met een bevriend bedrijf kan veel geld besparen. Eind vorig jaar besloten Fortis Bank en Fortis ASR een onderzoek te doen naar mogelijkheden tot kostenbesparingen door gebruik te maken elkaars faciliteiten. In de loop van 2003 gaven de raden van bestuur van de bank en de verzekeraar hiervoor hun toestemming.

Daarmee kon het programma, dat de naam ZIPIX kreeg, van start gaan. We spraken hierover met Auke-Jan Perton (ASR ICT) en René van Vliet (ISE).

Prachtige glasvezelverbinding

Auke-Jan Perton: "In mei 2003 kwam ik in dienst. Ik kreeg de opdracht om de uitwijk van ASR ICT te regelen. We zijn toen gaan praten met onze collega's van Information Services om een plan van aanpak op te stellen. Vervolgens zijn verschillende teams, waar van beide zijden mensen in zaten, aan de slag gegaan. De basis was het netwerk dat Fortis Bank bezit, en de prachtige glasvezelverbinding tussen Utrecht en Woerden, waarvan de capaciteit maar voor een klein gedeelte wordt gebruikt. Het leek dus heel logisch om daar gebruik van te maken."

"In december 2003 wisten we wat we gingen doen: wat de bank moest doen en wat wij vanuit onze continuïteitsvraag moesten doen. Dat leidde tot een programma dat uit 15 projecten bestond. Dit begon met de installatie van een nieuw mainframe in Utrecht, waar Fortis Bank op zou kunnen uitwijken. Dat mainframe is al in februari geïnstalleerd en daarna in fasen in gebruik genomen. Begin september

OASIS: een nieuwe applicatie voor Corporate Banking

Zie pagina 8



waren we in Utrecht klaar. Inmiddels zijn we zover dat we ook de uitwijk van ASR naar Woerden kunnen testen. Voor het eind van het jaar hopen we de eerste fase van het ZIPIX-programma af te ronden.”

René van Vliet: “ZIPIX staat voor zSeries iSeries pSeries infra-structure exchange. De uitwijk voor het mainframe (iSeries) is gereed en voor Unix (pSeries) is de basis neergelegd. Zowel bij ASR als bij ISE loopt nu een project om de vele Unix-systemen te consolideren tot één systeem. Consolidatie is een voorwaarde om goede uitwijk te kunnen bieden; met allemaal losse systemen wordt dat heel kostbaar.”

Auke-Jan: “Een randvoorwaarde voor ASR was dat we ons netwerk zouden omvormen naar een redundant netwerk, wat betekent dat elke locatie een dubbele verbinding heeft. Zo'n netwerk had Fortis Bank al (NextWAN) en daar zijn wij nu op aangesloten. Een andere randvoorwaarde was dat we onze systemen zouden centraliseren in Utrecht, in plaats van de drie of vier locaties die we eerst hadden. Bijna alle systemen staan nu in Utrecht, met uitzondering van een Siemens-systeem in Rotterdam, dat op termijn wordt uitgefaseerd.”



In twee SLA's hebben de partijen vastgelegd welke diensten ze elkaar leveren, als een van de partijen moet uitwijken naar de andere partij. Een derde SLA heeft betrekking op het gebruik van NextWAN door Fortis ASR. Hierbij treedt Fortis Bank op als provider. Deze SLA's werden op 23 september ondertekend door het management van ASR ICT en ISE. Op de foto hierboven Peter Slagt en Gertjan van der Leer. Op de foto hieronder Puck van der Salm en Raymond Jager.

Wederzijdse kennis en ervaring

Auke-Jan: “De samenwerking tussen Fortis Bank en Fortis ASR is een goede zaak, het is een efficiënte manier om het continuïteitsvraagstuk op te lossen. Het scheelt erg veel kosten, vergeleken met het inhuren van een externe partij, en je maakt gebruik van wederzijdse kennis en ervaring. Je zou in de toekomst ook aan andere projecten kunnen denken.”

René: “We hebben echter wel gezegd: we zijn allebei Fortis, maar we moeten de architectuur zo maken dat de bank en de verzekeraar hun eigen veranderings-

tempo kunnen aanhouden. We moeten dus niet te veel verstrengelen. Je zou bijvoorbeeld ook schijven en taperobots kunnen delen, maar dat doen we niet. De meerkosten die je hebt door deze dubbel neer te zetten, verdienen je terug door de grotere flexibiliteit.”

Auke-Jan: “We zijn er erg trots op dat onze gebruikers vrijwel niets hebben gemerkt van de ingrepen. We hebben ons

netwerk overgezet naar NextWAN, zonder dat iemand er iets van heeft gemerkt. Dat geldt ook voor de nieuwe pSeries die we hebben gekocht. Door de synergievoordelen bespaart Fortis enkele miljoenen euro's per jaar, dus de extra investeringen die we hebben gedaan verdienen zich binnen een paar jaar terug.”

Samenwerking smaakt naar meer

Op 29 oktober was er in Woerden een feestelijke bijeenkomst voor alle bank- en verzekeringscollega's die aan het wel-slagen van ZIPIX hebben bijgedragen. Peter Slagt, adjunctdirecteur ASR ICT sprak hierbij de volgende woorden: “Als ik kijk naar de complexiteit van dit traject en als ik kijk naar de hoeveelheid betrokkenen, dan is het een prestatie van formaat dat we binnen de planning hebben kunnen opereren. De samenwerking zoals we die voor elkaar hebben gekregen smaakt naar meer!”

Voor de goede orde: de twee IT-organisaties blijven onafhankelijk van elkaar opereren. De samenwerking heeft dus alleen betrekking op het kunnen uitwijken in geval van een calamiteit.

Nico Spilt

Foto's Michael Abraas



Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van 22 september 2004

Status Project Portfolio 2005

Gérard Louis gaf een presentatie over de status van de projectportefeuille voor 2005. Er zijn nog geen besluiten genomen ten aanzien van de prioritering. Op 26 oktober vergadert het Benelux Committee hierover.

Corporate Rating Project

Aan de hand van een presentatie gaf Reg De Gols een toelichting. Doelstelling is in een joint-venture van Corporate en Credits voor het einde van dit jaar de modelontwikkeling voor het corporate segment afgerond te hebben. Dat is een half jaar vroeger dan oorspronkelijk afgesproken. Reden van deze versneling is het ambitieniveau van Fortis en de daaraan gerelateerde externe eisen.

Voor Specialised Finance is besloten aan datapooling te doen met een aantal andere banken. De samenwerking tussen Credits en Corporate is inmiddels goed verankerend. De inzet van FAIR blijft de gewenste structurele oplossing.

Stand van zaken On Demand

De scope van het project is de vervanging van verouderde archiveringssystemen. Daarnaast vindt er een opschoning van het aantal ondersteunende producten plaats en worden hierdoor aanzienlijke kosten bespaard. Bij de start van het project is een zeer ambitieuze planning opgesteld en zijn daarnaast verschillende randvoorwaarden, afhankelijkheden en onzekerheden gesignaleerd.

Vastgesteld wordt dat er sprake is van een aanzienlijke vertraging en mede daardoor een aanzienlijke verhoging van de kosten en daarnaast later te incasseren voordelen van het project. Geconstateerd wordt dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de business tot nu toe te sterk onderbelicht is bij het project.

AC Statusrapportage

Accounts & Payments

De voortgang van Cash zal naar verwachting geagendeerd worden voor de bijeenkomst van oktober van het Benelux Committee. PAY zal daarbij Kassa toelichten, Retail Banking Prisma en ISE Profit.

Retail Banking

De aanleiding van het project Migratie Office Retail Banking (MORB) is het feit dat de uitrol van X-Bow voor Retail Banking niet voor 2006 zal plaatsvinden. Gezien de overvraging in de project-portefolio komt de wenselijkheid naar voren om nogmaals te bezien of dit soort activiteiten echt noodzakelijk zijn.

T.a.v. de status van X-Bow valt op dit moment alleen te melden dat eind 2004 een proef op beperkte schaal binnen ISE start met de eerste release. Uitrol start in de loop van 2005. Afgesproken wordt dat in de volgende bijeenkomst een meer uitgebreide statusmelding wordt gedaan.

Activity Base Costing: opgemerkt wordt dat ook Commercial Banking een oplossing heeft voor de vaststelling van de EVA. Nagegaan zal worden of deze oplossing voor Retail Banking herbruikbaar is.

ICO

Hypotheek Correspondentie: De vraag voor capaciteit voor een vooronderzoek staat uit bij ISE, voor 2005 wordt voor de realisatie budget aangevraagd. Nogmaals wordt gewezen op het belang van een onderzoek naar een generieke voorziening voor dit soort functionaliteit. Gemeld wordt dat een onderzoek naar een crossborder-standaard loopt.

Information Bank

Er vindt een volledige logging plaats van de gebeurtenissen op de Cayman Islands. Doelstelling is om de opgedane ervaringen te delen en te verwerken in de calamiteitenplannen.

Merchant Bank

Het testen van het Credient Migration-project loopt vertraging op als gevolg van de complexiteit en de vele afhankelijkheden.

Met de realisatie van eGMK is door betrokkenen veel ervaring opgedaan. Aangezien er hier sprake is van een meerjarig programma wordt er op aangedrongen dat het ISE-team in stand wordt gehouden voor de vervolgtrajecten.

CCA

Scanning & Workflow start op 4 oktober bij het CFO office.

Overige onderwerpen

In de vorige bijeenkomst werd een actie rond de classificatie van systemen en gegevensverzameling aangekondigd met de kanttekening dat op korte termijn de metiers hierover door de klantteams zouden worden benaderd. Activiteiten zijn inmiddels binnen de klantteams opgestart. De metiers moeten de voorgestelde classificaties accorderen.

Op de vraag naar de stand van zaken rond de performance-problemen van de Security Server voor OLB2 wordt gemeld dat inmiddels de hardware is uitgebreid en een nieuwe release van de software is geïnstalleerd. Dit heeft een aanzienlijke verbetering tot gevolg gehad. Eind van deze week zijn er meetgegevens over een langere periode beschikbaar, waarna een besluitvorming over de verdere uitrol kan plaatsvinden.

Martin de Borst, secretaris AC

De volgende AC-vergadering vond plaats op 3 november 2004. Het verslag hiervan verschijnt in Expertise 36.

Gesprek met twee testmanagers: Elvira Beekman en Janos Löwinger

Testen is een vak

Bij het ontwikkelen van applicaties wordt veel aandacht besteed aan testen. Testen kun je achteraf doen, als de applicatie klaar is, maar deze manier van werken verdient om begrijpelijke redenen geen aanbeveling. Het opzetten van een testtraject is iets wat gelijk op moet gaan met de systeemontwikkeling.

We spraken daarover met twee testmanagers: Elvira Beekman en Janos Löwinger. Beiden zijn extern: ze zijn door ISE ingehuurd via LogicaCMG. Inmiddels is Janos overgestapt naar een andere opdrachtgever buiten Fortis. Elvira is nog steeds met een omvangrijke opdracht bezig bij Application Management.

Janos: "Als je als externe bent ingehuurd, dan heb je geen enkele hiërarchische bevoegdheid. Het enige wat je hebt is je overtuigingskracht. Je moet met mensen praten, je moet naar mensen luisteren, en je moet resultaten laten zien. Ik was als testmanager verantwoordelijk voor het Europort+-project. Dat project hebben we vrijwel op tijd in productie kunnen nemen. Dat we dat gehaald hebben kwam doordat we met 25 personen, waaronder vier externen, 50 tot 60 uur per week hebben gewerkt. In een heel plezierige sfeer."

Elvira: "Ik werk bij het klantteam CCA. Sinds begin van dit jaar ben ik als testmanager ingezet op het IAS-project. Straks komen daar ook de Basel II-rapportages bij. Dat gaat vanaf 2007 echt spelen, maar daar moeten we nu al veel voorwerk voor verrichten. Ik ben als vervanger binnengekomen voor iemand die langdurig ziek is. Toen ik begon hadden we eigenlijk al vol aan het testen moeten zijn. We zijn wel op tijd in productie gegaan, maar er zat een vrij zwaar nazorgtraject aan vast."

Janos: "Ik kwam wat dat betreft meer in een gespreid bedje terecht dan Elvira. Wij hadden de kans om de voorbereiding goed op te zetten. In het begin hebben we heel veel tijd geïnvesteerd, maar die tijd hebben we dubbel en dwars terugverdiend. Ook in het nazorg-



Janos Löwinger zit vijf jaar bij LogicaCMG in het testvak. Daarvoor heeft hij lange tijd gewerkt bij voorgangers van Fortis: Nederlandse Credietbank, Direktbank en Generale Bank. Elvira Beekman werkt bijna acht jaar bij LogicaCMG. Daar heeft ze net als Janos geleerd om structureel en methodisch te testen. Bij haar vorige werkgever deed ze ook wel iets op dat gebied, maar daar hanteerde men de JBF-methode: Jan Boerenfluitjes...

traject hebben we gigantisch veel tijd bespaard, omdat we gebruik konden maken van de testgevallen en testcondities die in een eerder stadium waren vastgelegd."

Elvira: "Ik verwacht dat ik hier nog wel even zit. IAS en Basel II zijn zo groot, we hebben met zoveel andere afdelingen en andere partijen te maken. Dat maakt dat het allemaal behoorlijk complex is. Ik ben druk bezig met meer structuur aan te brengen in het testen, zodat het in de volgende fase makkelijker wordt. Wat Janos al zei: je moet het hebben van je overtuigingskracht. Ik merk dat de gebruikersorganisatie absoluut bereid is om mee te werken, om effort te steken in het testen."

Janos: "Ik heb de afgelopen twee jaar met veel plezier gewerkt bij ISE. De sfeer was heel goed en de samenwerking met de collega's is probleemloos geweest. Bij SSC is men erg testminded. Dat geeft je veel steun in de rug."

Elvira: "Die ervaring heb ik ook. De mensen die bij CCA worden ingezet bij het testen zijn van goede wil en hebben veel verstand van zaken. Het enige probleem is dat men die mensen graag ook voor andere taken wil inzetten, dus af en toe hebben we wat strijd wie welke gebruikers op welk moment mag lenen!"

Nico Spilt

MPC zal een belangrijk centraal systeem worden voor CCA/CCR

Nieuw budgettool voor Fortis

Het opstellen van budgetten voor Fortis gebeurde tot nu toe op basis van diverse spreadsheets. Een nieuw budgettool zorgt ervoor dat dit proces gestroomlijnder plaatsvindt en dat dit beter vanuit CCA/CCR kan worden gecoördineerd.

Het pakket, dat cross border wordt gebruikt, is door ISE in Woerden geïnstalleerd. We spraken hierover met Theo Booij (Servicemanager CCA) en Mike Balkwill (projectleider).

Theo Booij: “We zijn in januari van dit jaar gestart. Aanvankelijk was de gedachte om het budgettool van Gentia te gebruiken. Gentia is een Business Intelligence-pakket dat we al in huis hebben. Dat bleek echter niet aan de business-requirements van CCA te voldoen. Er is daarom een leveranciersselectie gedaan waar uiteindelijk MPC 6.x van GEAC uit naar voren is gekomen. Het traject stond onder grote tijdsdruk, dus er moesten snel beslissingen worden genomen. Ook het project had scherpe tijdlijnen. Het pakket wordt globaal uitgerold, tot Hongkong aan toe. Dat gaf een apart tintje aan het project.”

Mike Balkwill: “Het huidige budgetproces bestaat uit een verzameloefening van spreadsheets. CCA wilde daar vanaf, want de verschillende spreadsheets van de verschillende bedrijfsonderdelen zijn heel lastig te compileren. Vandaar de keus om het centraal te houden, zodat CCA grip houdt op het hele budgetproces. MPC is een suite, dus niet een applicatie die één bepaalde activiteit ondersteunt. Met deze suite kun je activiteiten definiëren en opvolgen via een internetbrowser. Er is een ingebouwde workflow-functie waarmee het mogelijk is om te zien of een bepaald bedrijfsonderdeel zijn gegevens al heeft ingevoerd. Hiermee kan CCA inzoomen tot op het laagste niveau in de organisatie.”

Jaarlijks fenomeen

Theo: “Het budgetproces is een jaarlijks terugkerend fenomeen. Eerst wordt een target-setting gedaan en daarna wordt het



Enkele bij het project betrokken collega's: Gerrit de Glee (MPC Allshare), Hans van der Meij (MPC Allshare), Maarten van Vlerken (testexpert ISE), Tom Schaaf (projectmedewerker ISE), Mike Balkwill (projectleider ISE).

budgetproces uitgevoerd. Als je een nieuw tool wilt invoeren, heb je maar één keer per jaar de kans om dat te doen, namelijk bij de start van het target-settingproces. Dat betekende dat we op 1 september een deadline hadden om de eerste fase van de applicatie op te leveren. Dat is goed gelukt. Begin oktober is de volgende iteratie van de applicatie uitgerold. De infrastructuur is gereed, de verbindingen liggen er, en ook alles betreffende de testomgevingen is geregeld.”

Mike: “Er zijn 370 gebruikers. Dit zijn de financiële controllers van de diverse bedrijfsonderdelen van Fortis. De meeste daarvan zitten in Nederland, België en Luxemburg, maar er zijn ook sites in bijvoorbeeld Hongkong. Het is een webbased applicatie met een centrale infrastructuur. Dat betekent dat je in principe op lokale pc's weinig hoeft te doen, omdat alles centraal gebeurt. Maar we hebben wel te maken met een grote organisatie, met veel verschillende IT-standaards. Om ervoor te zorgen dat iedereen op dezelfde wijze bij het tool kan komen, is voor ons het meeste werk geweest.”

Belang voor de toekomst

Mike: “De infrastructuur is ingericht in Woerden en wordt van daaruit onder-

steund. De gebruikers komen binnen via het WAN en maken gebruik van HTTP; het gebruik van een Citrix-sessie is niet nodig. We gebruiken twee Windows 2000-servers: een webserver, en een gecombineerde applicatieserver en databaseserver met Microsoft SQL 2000.”

“De performance van het systeem is niet alleen van belang voor de huidige situatie maar ook voor de toekomst van onze klant. Het is de bedoeling om de suite verder uit te bouwen, niet alleen voor het budgetproces maar ook om andere CCA-gerelateerde gegevens aan te bieden via de webserver en om andere reportingmogelijkheden te ondersteunen. Net als Gentia zal MPC een belangrijk centraal systeem worden voor CCA/CCR.”

“Het tool is op tijd opgeleverd, binnen het afgesproken budget – dat is wel prettig voor een budgettool! We zijn nu bezig met de tweede fase, met name met de voor het beheer benodigde documentatie. We maken ook een FAQ voor de servicedesks in de verschillende landen. Daarna zullen we het budgettool overdragen aan de beheerorganisatie.”

Nico Spilt

Hoe bereik je de top?

Twee ISE-collega's, Fred van Wijk en Thea van Dasselaar, hebben deelgenomen aan een Mont Blanc-expeditie. De top bereik je niet zomaar. Lees hun verslag of nodig ze uit voor hun uitgebreide verhaal!

Wij, Fred van Wijk en Thea van Dasselaar, hebben begin september deelgenomen aan een expeditie om de Mont Blanc te beklimmen. Aan deze expeditie zijn vele maanden van voorbereiding voorafgegaan. Je moet namelijk beschikken over een ijzersterke conditie. Maar naast de conditie dien je goed te kunnen samenwerken met de andere expeditieleden. Na vele maanden van individuele en groepsvoorbereiding zijn wij op 5 september richting Chamonix vertrokken.

De eerste dagen in Chamonix stonden in het teken van acclimatiseren. Dit betekent dat je op wisselende hoogte moet vertoeven en zelfs overnachten. We hebben hiervoor verschillende bergtoppen beklimmen en zelfs een gletsjertocht gemaakt. Deze gletsjertocht is broodnodig daar je hier de technieken van de stijgers en het gebruik van de "pickel" onder de knie dient te krijgen. Deze technieken heb je nodig voor de uiteindelijke beklimming van de Mont Blanc.

Donderdag is de dag dat we gaan beginnen aan de beklimming van de Mont Blanc. Eerst met de lift naar 1800 meter, hierna met de trein naar 2350 meter. Echter... de trein was kaduuk. We hadden geen keus, dus het treintraject moest ook gelopen worden. Op 2350 meter begint de uiteindelijke tocht naar de Mont Blanc. Als eerste station is daar de hut "La Tête Rouge". Op dit punt moesten keuzes gemaakt worden. Vanaf nu gingen we met de gidsen in groepjes aan "het touw". Helaas voor Thea en nog een ander expeditielid was dit voor hen om verschillende redenen het eindstation.

De anderen gingen op weg naar de "Goutier" op 3875 meter hoogte. Het traject bestond uit een haast onmogelijk steile beklimming. 's Avonds aangekomen konden we nog net wat eten en de zonsondergang meemaken (fantastisch!).



Fred en Thea op de Mont Blanc

's Nachts om 2 uur (hoezo slapen?) zijn we begonnen we aan de beklimming van onze laatste etappe richting de top. Nog 1000 hoogtemeters te gaan. Een haast onmogelijke tocht waarbij de ijle lucht je laat voelen dat je eigenlijk niet meer verder kunt. Nadat nog een expeditielid is uitgevallen bereikten de overige deelnemers uiteindelijk de pure wilskracht om 07:30 uur de top van de Mont Blanc. Een gigantisch gevoel en een ervaring die niemand je meer afpakt.

Wil je meer weten over onze expeditie? Of wil je voor je afdeling/business een presentatie (met foto's) over deze expe-

ditie? Met hierin eventueel het gebruik van metaforen over "Hoe bereik je de top", de werking van groepsprocessen, je eigen individuele prestatie... (de presentatie is dus op maat te maken). Neem dan contact op met Fred van Wijk of Thea van Dasselaar.

Misschien wil je zelf deelnemen aan zo'n expeditie? Fred is van plan om voor volgend jaar een Fortis-groep samen te stellen die als expeditieteam "de top" zal halen. Wie neemt deze uitdaging aan?

Indoor-skiën en karten met de PV

Wil je graag indoor-skiën of karten? Dan bieden wij je daarvoor de mogelijkheid. Op zondagmiddag 21 november 2004 kun je een of beide activiteiten beoefenen in sportcentrum de Uithof in Den Haag. Je mag je een uurtje uitleven op de skibaan (echte sneeuw). Daarna organiseren we een endurance-kartrace van 1 uur voor

teams van twee of drie personen. Leden van de PV, hun partner en kinderen kunnen gratis deelnemen. Kijk op de website van PV Woerden (op FortisNet ISE) voor meer informatie.

Eef Goes

Christian Collet: naar mensen **luisteren,**

Christian Collet heeft enige tijd geleden Wim de Wit opgevolgd als HR-manager voor Information Services. Een kennismaking.

Christian: “Ik ben bij de bank begonnen in 1980. Ik was afgestudeerd als handelsingenieur (economie) en had mijn dienstplicht in het Belgische leger vervuld. Ik ben begonnen als trainee bij verschillende departementen van de Generale Bank. Mijn eerste vaste job was bij het Trade Finance Department. Ik heb negen jaar aan de internationale kant van de bank gezeten. Nadien heb ik in het kantoor netwerk gewerkt. Eerst als kredietverantwoordelijke, daarna was ik als groepsdirecteur verantwoordelijk voor twintig Brusselse kantoren.”

“Na de fusie tussen ASLK, Fortis en Generale Bank heb ik korte tijd bij de strategische afdeling van de bank gewerkt, maar dat was te theoretisch voor mij. Ik bekommer mij meer om de mensen. Ik had een heel goede ervaring als teammanager bij het kantoor netwerk, waar ik een groep van 150 mensen had. Dus toen heb ik gezegd dat ik naar HR wenste te gaan. Bij HR heb ik diverse metiers leren kennen, zoals Financial Markets (wat we nu Global Markets noemen) en Risk Management, maar ook een aantal support-metiers zoals Audit en HR zelf.”

“Sinds begin september ben ik HR-manager voor ISE. Dat is een cross border-functie, dus ik hou mij bezig met ISE Nederland, België en Luxemburg. Ik doe dat niet alleen. Ik heb veel plezier van de ploeg van Riet van der Vliet, die uit het metier komt en een heel brede

ervaring heeft. In België heb ik drie collega's en in Luxemburg, waar de staf kleiner is, heb ik ook een medewerker. Daar ben ik heel blij mee, want ik weet nog weinig van ISE. Mijn eerste taak is de business te leren kennen.”

“De business leren kennen betekent dat je eerst de mensen en het management moet leren kennen: wat doen ze, wat zijn hun prioriteiten, wat zijn hun eventuele problemen, wat zijn hun verwachtingen tegenover het HR-beleid. Mijn voorganger, Wim de Wit, sprak altijd over business-partners. Ik houd dit concept graag aan, want ik

kom van de business. Om de business te leren kennen zal ik ook proberen bij de mensen te komen, met hen te spreken. Die communicatie kan trouwens twee richtingen gaan: als iemand met mij wenst te spreken ben ik daarvoor beschikbaar.”

“Ik heb geen grote veranderingen op de agenda staan. Het HR-team in Nederland heeft een heel brede ervaring en heeft kennis van de business en van de mensen. Van die ervaring wil ik graag gebruik maken. We zullen ons als HR

dat vind ik belangrijk



Christian Collet is 49 jaar. Hij woont samen en heeft een zoon van 19. Christian komt uit een klein dorp in het zuiden van België. “Ik woon nu vlak bij Brussel, in de Nederlands-sprekende streek. Zo kan ik een beetje mijn Nederlands oefenen!”

aan de evolutie van ISE aanpassen. De strategie van ISE Nederland is de zaak van de heer Darweesh. De klant beslist wat de prioriteiten van HR moeten zijn, niet omgekeerd. Wat wij moeten doen is de verwachtingen van de klant (ISE) goed begrijpen.”

“Elk land heeft zijn specifieke manier van werken. Dat zal verschillend blijven, maar we streven wel naar meer gemeenschappelijkheid. In deze cross border-omgeving moeten we de best practices, de beste ervaringen uit elk land, als model proberen te gebruiken. Dat past ook in het strategische plan van Fortis: dat is geen lokale bank, maar een internationale onderneming.”

“Het belangrijkste asset van een dienstverlener zijn de mensen. Die staan niet op de balans – op de balans staan mooie gebouwen en grote computers – maar het gaat in de eerste plaats om de mensen. Als die tevreden zijn dan komen ook de resultaten. Naar mensen luisteren: dat vind ik belangrijk.”

Nico Spilt

Wat je mist als je FortisNet mist...

Op FortisNet zijn recent berichten verschenen over:

- Nieuwe regeling kinderopvang
- Pensioenoverzicht en aanvullend sparen voor pensioen
- Nieuw CAO-boekje Fortis Bank
- Vakantie-uren kopen en verkopen
- Keuzemogelijkheid wijziging arbeidsduur
- Vaste maandelijkse kostenvergoedingen

- Nieuwe reiskostenvergoedingen
- Financiering van 'social events'
- Fortis Aandelenplan 2004
- Griepvrij
- Parkeerbeleid
- Activiteiten Personeelsvereniging
- Diverse kortingsaanbiedingen
- en wat je nog meer mist als je FortisNet mist!

OASIS:

een nieuwe applicatie voor Corporate Banking

OASIS is een applicatie die gebouwd is voor de Commodities-afdeling van Corporate Banking. Deze afdeling houdt zich bezig met handelsfinancieringen over de hele wereld. Er zijn vestigingen in Amsterdam, Rotterdam, Hongkong, Singapore, Shanghai, Londen en in Stamford, Dallas.

Het gaat om een markt die zich bezighoudt met de financiering van scheepsladingen en met energiecontracten. Een handel waar miljarden in omgaan, en waarbij Corporate Banking behoort tot de top-drie van de wereld.

Het gaat dus om grote belangen, en het zal duidelijk zijn dat dit hoge eisen stelt aan de administratie. De bestaande administratie, waarbij Excel-sheets een belangrijke rol speelden, voldeed niet meer aan de eisen. Vandaar dat er een nieuwe applicatie gebouwd moest worden. Dat is OASIS geworden, een applicatie die onlangs is opgeleverd. We spraken hierover met Egbert Lavaleije (ISE) en Feike Groen (Capgemini).

OASIS is gebouwd door het WebSphere Competence Centre (WSCC), met ondersteuning van Cap Gemini. Het project diende tevens als pilot voor een nieuwe manier van werken door het WSCC. Meer hierover is te lezen in het artikel op pagina 10.

Midden in de woestijn

Egbert Lavaleije: “Een aantal jaren geleden is er een project geweest om de automatisering van de Commodities-afdeling beter te ondersteunen. Dat project is tot een bepaald niveau gekomen, maar bij het maken van een release voor Azië bleken er zoveel problemen te zijn met de functionaliteit en de complexiteit van de applicatie, dat dat niet meer tegen aanvaardbare kosten te doen was. De business had het gevoel midden in de woestijn te zitten. Tijdens

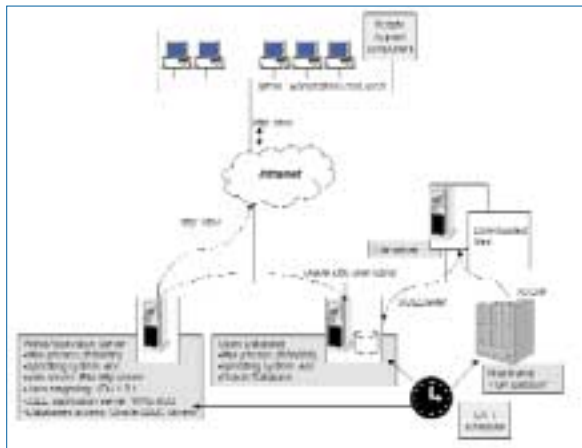


Het OASIS-projectteam poseert voor Blaak 555. Achterste rij: Joris Kerckhoffs (Capgemini), Jacques Bouwman, Egbert Lavaleije, Guus van der Kleij (Capgemini), Alex Zakarian (Capgemini) en Jorick van Roon. Voorste rij: Riny Noomen, Feike Groen (Capgemini) en Frank van Moorsel. Op de foto ontbreken Marc Pieters, Maarten Kramer (Infra), Martijn Sandee (Capgemini) en Erwin Denissen (Capgemini).

een vergadering waarop besloten werd een streep te trekken onder het project en iets nieuws te gaan doen, moest er een naam voor het nieuwe project worden bedacht. Iemand kwam toen met het beeld van een oase die midden in de woestijn opdook. En dat is dus de naam van het project geworden.”

“Dat was oktober 2002. Daarna zijn we samen met de business met een onderzoek begonnen, dat in maart 2003 was afgerond. We besloten om eerst een versie voor Nederland te bouwen, en daarna wereldwijd uit te rollen. Omdat het WSCC in Rotterdam extra capaciteit nodig had en een marktconforme, iteratieve ontwikkel-aanpak wilde introduceren (RUP), is hiervoor een externe partij ingeschakeld: Capgemini.”





De vaart erin gehouden

Egbert: “Op 1 juli 2003 was de kick off. We begonnen toen met de inrichtfase. In drie maanden tijd hebben we alle functionaliteit in beeld gebracht, waarvan een deel zover gespecificeerd was dat we dat ook konden gaan bouwen. Als werkwijze hebben we gekozen voor ite-

raties. Dat wil zeggen dat er steeds een beperkte periode is, van meestal 5 tot 6 weken, waarin een gedeelte van het systeem wordt opgeleverd. Na elke iteratie volgt een pre-acceptatie door de business.”

“Op die manier hebben we de vaart erin gehouden, en kregen we ook tijdig zicht op

zaken die van invloed konden zijn op het totale bouwproject. We hebben zeven iteraties gehad, waarin soms behoorlijke uitbreidingen zaten, zoals het bouwen van een inleesmechanisme voor zekerheden. We zitten nu in de achtste iteratie: de begeleiding van de acceptatietest en het afronden van de documentatie.”

“De applicatie is bestemd voor de Commodities-afdeling. Die heeft op dit moment een min-of-meer handmatige administratie van posities en zekerheden. De saldo-fiattering vindt niet plaats in GA maar handmatig. Het berekenen van de posities van de klanten en van de onderliggende zekerheden is namelijk dermate complex, dat dit niet in GA is ingebouwd. Het doel van OASIS is het automatiseren van de risicocontrole, de limietcontrole, de autorisatie, en de registratie en herwaardering van zekerheden. Het tweede doel is het wereldwijd standaardiseren van de werkwijze van de afdeling.”

Nieuwe manier van werken

Feike Groen, projectleider van Capgemini: “Wij zijn naar binnen gehaald voor twee zaken. Ten eerste voor het realiseren van de applicatie, op basis van het ontwerp dat er lag. De tweede doelstelling was ervoor te zorgen dat tijdens het project de mensen getraind zouden worden in een nieuwe manier

van werken. Onze iteratieve manier van werken is gebaseerd op RUP: Rational Unified Process. Vooral in het begin hebben we veel afstemming gehad over het koppelen van RUP aan het Fortis-projectproces. Volgens mij zijn we daar heel goed in geslaagd.”

“Ook is er veel aandacht besteed aan de architectuur waarin deze applicatie gebouwd zou worden. Het is een WebSphere-applicatie met een Oracle-database. Ook moest er een koppeling komen met de GA. De architectuur is ontworpen door Frank van Moorsel. We hebben deze architectuur getoetst aan de hand van criteria die door Capgemini worden gehanteerd. Ook hebben we alle – gecompliceerde – business-rules geanalyseerd en hebben we de requirements compleet gemaakt. Op basis daarvan hebben we een planning gemaakt.”



Nauwe samenwerking met de business

De bouw begon vorig jaar oktober. De geplande productiedatum is 22 november. Het project ligt volledig op planning, als rekening wordt gehouden met de extra functionaliteit die tijdens de iteraties naar voren is gekomen en is ingebouwd. In januari volgend jaar is de conversie naar het nieuwe systeem afgerond. Daarna volgt de realisatie van fase 2, waarin de uitrol naar de buitenlandse vestigingen plaatsvindt. Een onderdeel daarvan is het toegankelijk maken van OASIS voor de klanten van de Commodities-afdeling, zodat zij via internet informatie kunnen opvragen over hun posities en hun zekerheden.

Feike: “Uit de acceptatietest zijn nog wat zaken naar voren gekomen, maar geen echte fouten. De Commodities-afdeling is nu aan het schaduwdraaien met een paar klanten. Dat gaat goed: OASIS levert dezelfde antwoorden op

als de Excel-administratie. De gebruikers krijgen een training, waarna ze beginnen met het overzetten van alle klanten naar OASIS. Dat moet voor eind januari klaar zijn. De gebruikers zijn erg te spreken over het nieuwe systeem.”

Egbert: “De nauwe samenwerking met de business is een van de succesfactoren geweest van dit project. Door het verminderen van routinematige handelingen krijgt de business de mogelijkheid om de eigen expertise te vergroten en om de focus meer op de klant te leggen. Het maken van die commerciële slag is van groot belang, zeker in dit marktsegment waar vooral veel Aziatische banken zich op dit moment profileren. Voor de business is het bijna een must om deze stap te maken. Dat hopen we met OASIS te hebben bereikt.”

Nico Spilt

OASIS en Infrastructure

De manier van werken in het project OASIS was ook nieuw voor Infrastructure. Maarten Kramer, projectleider bij Service Management: “Iteratief ontwikkelen betekent dat er veel releases zijn en dus veel systeemtesten. Die iteraties zijn wel goed afgebakend. Daardoor is het voor alle partijen duidelijk wat de afspraken zijn. Je krijgt bij de acceptatietest geen discussies meer over wat er wel of niet in de applicatie zou moeten zitten.”

“We zijn nu bezig met de productieacceptatietest, die ronden we begin november af. Rob Hofman, onze procesbeheerder, speelt daar een belangrijke rol in. We voeren backup- en recovery-testen uit, en we doen ook uitwijktesten.”

“Een belangrijk onderdeel is ook de herhaling van de performancetest. De eerste performancetest hebben we al in een heel vroeg stadium gedaan, op hetzelfde moment als waarop OASIS in de systeemtest ging. Uit deze performancetest, die door Roland Mees is uitgevoerd met LoadRunner, kwamen een paar issues naar voren waarmee we ons voordeel hebben kunnen doen. Door een aantal verbeteringen door te voeren hebben we 50% op de cpu-capaciteit kunnen besparen.”

“Van groot belang is ook het coördinatieoverleg geweest tussen het OASIS-project en het Fase 3-project van WebSphere. In dat project wordt een nieuwe WebSphere-infrastructuur opgeleverd, met een *leg* in Woerden en in Utrecht. Daar moesten wij natuurlijk goed over geïnformeerd zijn, vandaar dat we regelmatig overleg hadden met Joep Schild, projectleider WS Fase 3, en Paul van den Brink, procesbeheerder WebSphere.”

“Mijn rol bij dit project en andere projecten, is die van contactpersoon tussen APM en Infra. Je merkt toch dat de afstand tussen Rotterdam en Woerden een rol speelt: mensen kennen elkaar niet goed. Vandaar dat ik veel aandacht aan die communicatie besteed. Als Infra moet je toch weten wat er aan gaat komen.”

“Na de productieacceptatietest gaan we ook nog een implementatiedraaiboek opstellen. Daarna kan OASIS in productie gaan. Dat moet uiterlijk 22 november gebeuren. Daarna kan de business het systeem in gebruik nemen.”

Nieuwe



Professionaliseringsproces

Het professionaliseringsproces van het WSCC bestaat uit de volgende elementen:

- het realiseren en waarborgen van de uniformiteit over de WSCC's op het gebied van aanpak, methoden, technieken, standaards en richtlijnen;
- het implementeren van een generiek herhaalbaar, voorspelbaar en beheersbaar proces (gebaseerd op RUP);
- het vergroten van de planbaarheid, meetbaarheid en efficiency;
- het opnemen van de RSA (Referentie Software Architectuur) in het proces en als toetsmiddel gebruiken.

De Referentie Software Architectuur definieert de kaders waarbinnen de WebSphere-applicaties gebouwd worden. Dat betreft niet alleen een papieren oefening, maar ook daadwerkelijke implementaties van herbruikbare onderdelen. De RSA is gebaseerd op open industriële standaards (J2EE) en is of wordt afgestemd op de cross-border binnen Fortis Bank afgesproken Common WebSphere-infrastructuur.

Manier van werken bij het WSCC



Het WebSphere Competence Centre, met afdelingen in Rotterdam, Amsterdam en Woerden, is bezig met het invoeren van een nieuwe manier van werken.

Dit gebeurt aan de hand van een project dat de naam Pro6 (spreek uit: proces) heeft gekregen. De “Pro” staat voor professionalisering, waarmee natuurlijk bedoeld wordt “verdere professionalisering”.

Onderdeel hiervan is het overschakelen naar RUP: Rational Unified Process. Deze iteratieve manier van werken is toegepast in het project OASIS, waarover meer in het artikel op pagina 8. Over de professionalisering van het WSCC spraken we met Stanley van Kleef (WSCC) en Ben Kooistra (Capgemini), die samen verantwoordelijk zijn voor de resultaten van het Pro6-project.

Tegenover Blaak 555 bevindt zich het Havenmuseum van Rotterdam. Ben Kooistra en Stanley van Kleef poseren hier naast een hulpmiddel dat in 1892 bijdroeg aan een nieuwe manier van werken in de haven.

Stanley van Kleef: “Voor de komende periode hebben we twee doelstellingen. De eerste doelstelling is dat we met de drie WSCC’s toe willen naar één manier van werken, zodat we transparant zijn over de vestigingen heen. De tweede doelstelling is dat we een volwassener wijze van werken willen doorvoeren en uitstralen, op het gebied van projectaanpak en het maken van afspraken met onze omgeving.”

“Dit doen we samen met Capgemini. Deze samenwerking komt voort uit het project OASIS, waarin we deze manier van werken als proef hebben ingezet. De resultaten daarvan zijn zeer positief. Dat betekent dat we dit generiek gaan toepassen, voor alle projecten die het WSCC gaat doen.”

“Ieder project dat door het WSCC opgeleverd wordt, zullen we vanuit het proces toetsen aan de RSA (zie kaderred.). Dat gebeurt door het WebSphere-architectenoverleg, waarin vertegenwoordigers zitten uit de verschillende vestigingen.

“Het is niet onze bedoeling – en het is ook niet mogelijk – om alles 100% af te timmeren, er blijft ruimte voor onderbouwde alternatieven. Het doel is wel dat ieder project binnen de afgesproken architectuurkaders blijft. Als je naar volwassenheid toewilt moet dat wel, zeker gezien de hoeveelheid werk die op ons afkomt en de kwaliteit die we daarbij willen leveren. We zullen anders moeten gaan werken.”

Rational Unified Process

Voor de invoering van RUP, het Rational Unified Process, wordt gebruik gemaakt van de expertise van Capgemini. Ben Kooistra: “RUP is een proces dat ontwikkeld is door Rational, inmiddels IBM. Het is een gestandaardiseerd proces dat gekenmerkt wordt door een iteratieve werkwijze. Een belangrijke doelstelling is het verbeteren van de samenwerking tussen de business en de IT. Die samenwerking wordt gefaciliteerd vanuit het proces. Dit stelt je in staat om de risico’s die je in een IT-project loopt in een vroegtijdig stadium te onderkennen. Daardoor weet je zeker dat hetgeen je bouwt de kwaliteit heeft die de business verlangt.”

“Een iteratieve manier van werken wil zeggen dat je in teams werkt waarin zowel de business als de IT hun expertise inbrengen. Een iteratie bestaat uit een vrij korte periode, waarin je iets oplevert wat daarna kan worden getest. Dat is significant anders dan de watervalmethode, waarbij de business speci-

ficaties opstelt die vervolgens door de IT worden uitgewerkt. Pas aan het eind wordt gekeken of het resultaat datgene is wat de business had verwacht. Bij RUP is dat niet het geval: daar stemmen de business en de IT continu met elkaar af of het proces nog op koers ligt.”

“Het is best lastig om RUP in een grote organisatie in te voeren. Wij hebben daar binnen Capgemini ervaringen mee, die we gebundeld hebben in een concept dat we gebruiken om RUP toepasbaar te maken in IT-organisaties. Dat doen we door er een proces omheen te zetten, het zogenaamde Software Delivery Process, wat je in staat stelt om niet alleen RUP toe te passen maar ook om de aansturing van projecten goed te regelen.”

Aangepast aan de Fortis-situatie

Stanley: “In het OASIS-project hebben we dit toegepast, met ondersteuning van Capgemini. We hebben daarbij duidelijk gekeken naar hoe we dit kunnen toepassen binnen Fortis, het proces is dus aangepast aan de Fortis-situatie. We zijn nu bezig om dit generiek te trekken. We gaan een aantal andere pilotprojecten doen, waarbij we ook weer de business nadrukkelijk betrekken.”

“Hans Loeve is bezig om de verschillende varianten van ontwikkelmethoden binnen de diverse APM-teams te standaardiseren. Dat is de LAD-ontwikkelmethode. Binnen het WebSphere Competence Centre is gekozen voor RUP, vanwege de ondersteuning van de iteratieve werkwijze. Zowel LAD als RUP worden momenteel gekoppeld aan het generieke ISE-projectenproces en op elkaar afgestemd.”

Nico Spilt

“In de krochten van een systeem blijkt het toch wel heel complex te zijn”

Cobol-upgrade a f g e r o n d

De upgrade naar Cobol Enterprise, waar de afgelopen maanden hard aan is gewerkt, is afgerond. Op 19 oktober zijn meer dan 6100 aangepaste Sprint-programma's in productie gegaan.

Patrick Meertens, die ook al aan het woord kwam in het julinummer van dit blad, kijkt tevreden terug: “Het project kent een lange geschiedenis. In 1992 is er al eens een onderzoek gedaan naar de vervanging van Cobol '74 door Cobol '85. Maar de aftrap voor dit project is pas vorig jaar gegeven met een door André Bendsdorp opgestelde projectdefinitie.”

“Mijn opdracht bestond aanvankelijk uit twee delen: het oprekken van de bedragvelden in Sprint, zodat deze overeenkwamen met de bedragvelden in GA, en de Cobol-upgrade. Die twee onderdelen leken met elkaar samen te hangen, maar Fons van Veenendaal wist een alternatief te bedenken voor het oprekken van de bedragvelden. Daardoor kon de scope van de opdracht beperkt blijven tot de Cobol-upgrade. Dat is essentieel gebleken voor het slagen van dit project: de beschikbare tijd was anders wel heel erg krap geweest.”

“Wat betreft de te besteden uren en de doorlooptijd zijn we binnen de verwachtingen gebleven. Wat betreft de kosten zijn we uitgekomen op ongeveer datgene wat in de studie van André was berekend. Dat is inclusief de kosten die de uitbesteding naar Capgemini met zich mee heeft gebracht.”

“Capgemini heeft de geautomatiseerde wijzigingen in de Cobol-programma's doorgevoerd, op basis van door ons geaccordeerde veranderingsregels. Sommige zaken konden echter niet volledig geautomatiseerd worden opgelost. Een van de problemen die we tegenkwamen betrof de variabele recordlengtes. De oude compiler (OS/V5) controleert daar minder streng op dan de nieuwe compiler (Language Environment). Dit vroeg om aanpassingen die slecht te automatiseren waren en die dus handmatig moesten worden doorgevoerd. Birgit Doorgeest en Pascal de Wolf

hebben dit grotendeels opgelost.”

“Vanwege de nieuwe compiler moesten ook IDMS en de verwerkingsomgeving op elkaar worden aangepast. De parameters in de verwerkingsomgeving zijn aangepast door Paul Graalman en Joop Visser uit de groep van Henk Schrijvershof. Het heeft heel wat voeten in de aarde gehad voordat de nieuwe verwerkingsomgeving operationeel was.”

“Verder hebben we heel goed samengewerkt met het team van Kees van Loenhout. Kees heeft een voortreffelijk testplan opgezet in samenwerking met de metiers. Heleen Vermeer heeft tijdens de uitvoering de contacten met de metiers onderhouden. Zonder de inzet van deze ploeg zouden wij het heel moeilijk hebben gehad.”

“Ook de bijdrage van Operations is erg belangrijk geweest. Willem van Wijk, Hans van der Wijden en Arthur Schepers hebben in de voorbereiding een grote inhoudelijke bijdrage geleverd en hebben tijdens de productieacceptatietest veel foutjes opgespoord. Het fall back-scena-

Op deze twee foto's een deel van de collega's die hebben bijgedragen aan het welslagen van de Cobol-upgrade.



Op de bank: Birgit Doorgeest, Theo van Santen (die nog steeds telefoonkaarten verzamelt), André Bendsdorp en René van Vliet. Staand: Pascal de Wolf, Fons van Veenendaal, Niek Dijkmans, Sibe Verbeek, Arien van Heuvelen, Willem van Wijk en Patrick Meertens



Vanaf links met de klok mee: Mieke van Oosten, Wim Jager, Kees van Loenhout, Arie Kuiper en Heleen Vermeer.

rio en het actieplan zijn mede dankzij Theo van Santen, Niek Dijkmans en Jur Windhorst tot stand gekomen en uitgevoerd.”

“Het lijkt alsof je alleen maar aan het her-compileren bent, maar het gaat wel wat verder. Met name de nieuwe ver-

Profit

De upgrade naar Enterprise Cobol is een van de projecten die in het kader van Profit plaatsvinden. Profit is net als Kassa en Prisma onderdeel van het Cash-programma. De verbeteringen die Profit met zich meebrengt zullen vaak “onzichtbaar” zijn voor de gebruikers, maar zijn daarmee niet minder belangrijk voor het vergroten van de toegevoegde waarde van ISE voor de business. Zo maakt Cobol Enterprise het mogelijk om te communiceren met Java en met andere nieuwe toepassingen en omgevingen.

werkingsomgeving leverde heel wat verrassingen op. We hebben die aan het begin van het project onderschat, hoewel Paul Graalman ons daar flink voor gewaarschuwd heeft. Als je in de krochten van zo'n systeem komt dan blijkt het toch wel heel complex te zijn! Paul heeft met Joop Visser, Peter de Jong en Sibe Verbeek voor deze technische problemen een oplossing gevon-

den, samen met Computer Associates (de leverancier van IDMS) en IBM."

"Karin Markus heeft ervoor gezorgd dat iedereen die met Cobol Enterprise moet werken een opleiding heeft gehad. Zij heeft er ook voor gezorgd dat iedereen kan beschikken over een nieuwe Ebbinkhuijsen: het standaardwerk op Cobol-gebied."

"Op 19 oktober zijn we in productie gegaan, een paar weken voor de deadline van 1 november. De bank – en de klanten van de bank – hebben niets gemerkt van de veranderingen die we hebben doorgevoerd. Voor hen is deze aanpassing volledig transparant geweest; ik denk dat dat het belangrijkste is."

Nico Spilt

Fortis International Management Traineeship

In de verschillende landen kent Fortis programma's waarbij trainees kennismaken met de organisatie. In november begint een internationaal opgezet traineeship, zodat trainees ook de gelegenheid krijgen om letterlijk over de grenzen heen te kijken. Mey Mey Wijzenbek, hoofd Recruitment & Trainees, is een van de coördinatoren van het Fortis International Management Traineeship.

Mey Mey: "Bij het traineeship in Nederland hadden we een programma waarbij de trainees allerlei projecten konden doen. Dat blijft gehandhaafd, want dat werkt heel goed. Maar wat we veranderen is dat ze de eerste zes maanden van het traineeship, dat in totaal 18 maanden duurt, kennis maken met de hele organisatie, met alle kernactiviteiten, producten en diensten die Fortis aanbiedt. Zo gaan ze een paar maanden naar Retail Banking, om kennis op te doen van alle basisproducten. Daarna gaan ze drie maanden naar Credits, om het hele kredietproces onder de knie te krijgen."

"In die zes maanden nemen ze ook deel aan allerlei workshops, georganiseerd door de business lines en de support units. Ze krijgen bijvoorbeeld ook een insurance workshop. Die workshops doen ze gezamenlijk, dus met de trainees uit België, Nederland, Luxemburg en misschien ook Frankrijk. Dat is heel leuk, want ze gaan met zijn allen naar Luxemburg, naar Nederland, en een groot gedeelte zal in Brussel plaatsvinden."

"Na die zes maanden bespreken we met de trainee wat hij of zij het liefst zou doen. Bijvoorbeeld eerst nog een jaar projecten doen, om zich te oriënteren. Maar het is ook mogelijk dat iemand zich erg interesseert voor een bepaalde business line; dan gaan we kijken wat daar de mogelijkheden zijn."

"In die 18 maanden doen de trainees, behalve dat ze de hele organisatie leren kennen, ook vakinhoudelijke kennis op. En we besteden ook aandacht aan de *soft skills*: we vinden het belangrijk dat ze iets leren over projectmanagement, over commercieel onderhandelen, maar ook over het effectief functioneren van zich zelf: wat doe ik goed, wat doe ik minder goed, hoe kijken mijn collega's tegen mij aan."

"We werven veel onder studenten. Niet alleen voor het traineeship maar ook voor stageplaatsen. En in het algemeen ook voor de naamsbekendheid van Fortis. Wij willen bekend staan als mensgerichte organisatie, die goed luistert naar wat de klant wil. We zijn hier

Trainees leren Fortis-organisatie grondig kennen



om te werken, maar we willen dat wel op een prettige manier doen, dus samenwerkingsgericht. En we willen ondernemend zijn: je moet het bij Fortis leuk vinden om nieuwe dingen te ondernemen, en je moet daarvoor ook de ruimte krijgen."

"Het traineeship is een van de manieren waarop we laten zien dat er bij Fortis veel mogelijkheden zijn voor mensen om zich te ontwikkelen."

Nico Spilt

Nieuwe infrastructuur voor internettoegang

In de afgelopen maanden heeft ISE binnen het project Web-relay gewerkt aan het realiseren van een nieuwe infrastructuur voor internettoegang.

Wat de gebruikers vooral zal opvallen, is dat zij geen user-id en password meer hoeven in te voeren als ze een internet-site willen bezoeken. Dit geldt voorlopig alleen voor Fortis-1 en MPNL-werkstations. Op FBO-werkstations is inloggen nog wel noodzakelijk, maar zijn wel de nieuwe faciliteiten beschikbaar.

De vervanging was nodig omdat de oude omgeving niet meer werd ondersteund door de leverancier. Ook schoot de capaciteit tekort en waren er functionele beperkingen. Met de komst van de

nieuwe omgeving is hier een grote verbetering bereikt. Er staan nu nieuwe proxy servers (BlueCoat), aparte virus-scanners voor HTML (Trendmicro) en aparte URL-filters (Websense).

URL-filtering is een nieuwe functionaliteit. Het is een dienst waarbij alle sites op het internet in categorieën worden ondergebracht. Fortis Bank kan nu per categorie aangeven of deze doorgelaten wordt. Tot voor kort kon iemand met internetbevoegdheden alle sites op het internet opvragen. Nu is er een "blacklist" met categorieën van sites die voor niemand toegankelijk zijn (waaronder de zogenaamde "rose plaatjes").

Er wordt nog gewerkt aan de upgrade van het rapportagetool voor internetge-

bruik (Webtrends). Zoals een ieder weet wordt het internetverkeer gemonitord. Met behulp van de logging van Websense en de tooling van Webtrends kan deze rapportage veel inzichtelijker worden gemaakt. Per categorie (sport, amusement, etc.) kan dan het internetgebruik worden gerapporteerd.

Inmiddels hebben onze collega's in België en Luxemburg besloten om ons voorbeeld te volgen. Ook zij gaan hun internet-access vervangen door de door ons gekozen oplossing. Sinds half oktober zijn ze dan ook regelmatig bij ons te gast om uitleg te krijgen en gebruik te maken van onze testfaciliteiten in Woerden.

Ben Kracht, Wim Legendijk

Nieuw incidentregistratiesysteem

Tot op heden maakt ISE Nederland gebruik van Tivoli Service Desk (TSD) voor het vastleggen van IT-klachten of opmerkingen (calls) van gebruikers. Een dergelijk systeem wordt incidentregistratiesysteem genoemd. Het gebruik van TSD zal binnenkort worden overgenomen door een nieuw systeem.

De behoefte aan een nieuw systeem voor het registreren van incidenten en problemen is ontstaan door het wegvallen van ondersteuning op de huidige software. Daarnaast krijgen we steeds meer te maken met zogenaamde cross border incidenten, waardoor behoefte is ontstaan aan het over meerdere landen uitwisselen van informatie. Er is daarom besloten om een nieuw systeem in te voeren: Peregrine Service Center, afgekort PSC.

Keuze voor PSC

De keuze voor PSC is gemaakt op praktische gronden. Fortis Bank België maakt al gebruik van PSC en daardoor is ondersteuning direct beschikbaar. Dit zorgt ervoor dat er geen extra investeringen gedaan hoeven worden.

Een andere belangrijke factor is de mogelijkheid tot uitwisseling van incidenten, en daarmee informatie over ISE Benelux. De ISE-organisatie werkt

vanaf een centraal punt ten aanzien van het registreren van incidenten.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om ook via een webtoepassing, genaamd TWISC, te werken die beperkte functionaliteit levert. Deze toepassing wordt beschikbaar gesteld aan die medewerkers die niet het volledige programma nodig hebben voor hun werkzaamheden.

Ondersteuning

PSC is een applicatie die de ISE-organisatie ondersteunt bij het uitvoeren van IT-processen, zoals incident management. Met dit proces krijgt vrijwel iedere medewerker van ISE wel eens te maken. Afdelingen binnen Nederland, België en Luxemburg zullen voor een deel van hun werkvoorziening afhankelijk zijn/worden van PSC. In elk geval zal de werking haar bijdrage moeten leveren aan een betere dienstverlening naar de klant.

De functionaliteit wordt niet alleen bepaald door de techniek, maar voor een groot deel door de inrichting van de organisatie, procesbeschrijvingen, werkprocedures, beschikbaarheid van gegevens van medewerkers en hun computersystemen, verdeling en plaatsing van verantwoordelijkheden etc. De inrichting is dan ook een proces dat continu gaande is.

Status

Het projectteam heeft hard gewerkt om begin juli van dit jaar een werkende en volledig ingerichte omgeving op te leveren aan de gebruikers. Dit is gedeeltelijk gelukt voor een kleine groep van gebruikers. Hun bevindingen en resultaten zijn mede gebruikt om een beeld te krijgen van de werking en aandachtspunten voor gebruikers.

Op korte termijn verwachten wij de laatste plooiën glad te kunnen strijken, zodat PSC aan alle gebruikers beschikbaar gesteld kan worden. Natuurlijk zal voordat het zover is aan de huidige gebruikers van TSD de noodzakelijke informatie worden verstrekt. Dit als toevoeging op de opleidingen en voorlichtingen die al hebben plaatsgevonden of nog gaan plaatsvinden.

Ronald Koster



Kennismanagementsessie

WebSphere druk bezocht

Regelmatig worden er kennismanagementsessies georganiseerd. Hiervoor blijkt grote belangstelling te bestaan. Op 26 oktober was de zaal zelfs uitverkocht: alle 150 stoelen in het Amev Auditorium in Utrecht waren gereserveerd voor collega's die zich wilden laten informeren over de ontwikkelingen rondom WebSphere. Twee vragen stonden tijdens deze sessie centraal: In welke richting beweegt de WebSphere productsuite zich? En op welke wijze ondersteunt ISE de business van Fortis Bank met behulp van WebSphere?

Henk Kolk van Capgemini (rechts op de foto) gaf een presentatie over wat er nu en in de toekomst mogelijk is met WebSphere. Vervolgens gaf Frank van Moorsel een toelichting op de Referential Software Architecture. Tot slot

deelde Evert Jan de Groot zijn ervaringen met het project RTRM Web-enablement.

De kennismanagementsessies worden steeds aangekondigd via FortisNet ISE. De programmering is in handen van een kernteam dat bestaat uit Rob Heijne den Bak, Etienne Gmelich Meijling en John Juch. Zie ook het artikel in Expertise 33, pagina 7.

Fortis ASR ICT organiseert van tijd tot tijd "innovatiesessies". Het staat ISE-collega's vrij om zich hiervoor aan te melden, zoals omgekeerd collega's van Fortis ASR ICT welkom zijn bij de kennismanagementsessies van ISE.

Op 22 november: KM-sessie Enterprise-architectuur.

Verzuimregistratie via SelfService

Fortis Bank is bezig met het ontwikkelen van een nieuw verzuim- en reïntegratiebeleid. Bij dat beleid speelt het nieuwe verzuimregistratiesysteem (VRS) een belangrijke rol. VRS wordt gebruikt door leidinggevenden, HR-functionarissen en bedrijfsartsen.

HR had de wens dat VRS gekoppeld zou worden aan het Employee SelfService-systeem (ESS). Dit om te voorkomen dat de gebruikers met twee systemen en twee inlogprocedures te maken zouden krijgen. De twee systemen mochten echter niet volledig worden vervlochten, omdat ze eventueel ook afzonderlijk ingezet moeten kunnen worden voor andere bedrijfsonderdelen van Fortis.

Dat was de uitdaging waar het Klantteam Staven voor stond. Uiteindelijk is men gekomen tot een proces waarbij ESS en VRS infrastructuurtechnisch heel dicht bij elkaar staan, maar waarbij toch sprake is van gescheiden eenheden. VRS draaide op het domein SAP-FBN, onder Windows NT, maar is overgezet naar een generiek platform onder Windows 2000. Tevens is een overstap gemaakt van Oracle 8 naar Oracle 9. Ook ESS zal op deze nieuwe infrastructuur worden overgezet. Dat maakt het ontwikkelen en accepteren voor alle partijen makkelijker.

Ben Brouwer

Uitrol OLB2 op schema

De uitrol van OLB2 verloopt op schema. Medio oktober 2004 waren al bijna 50.000 OLB2-contracten in het Sprint-systeem opgevoerd. De helft van deze klanten is inmiddels reeds actief ingelogd geweest. Verder zijn de eerste 12.000 OLB1-klanten van Fortis Bank overgegaan van OLB1 naar OLB2, de nieuwe vorm van elektronisch bankieren. De overige OLB1-klanten volgen in de loop van de komende maanden.

De klanten krijgen een *access key* thuisgestuurd en kunnen vervolgens gebruik maken van een internetapplicatie. Voor OLB2 is geen speciale software nodig, of een kastje dat je aan je pc moet koppelen. Waar internet is kan de klant bankieren, mits hij natuurlijk zijn *access key* en pinpas bij zich heeft.

OLB1 zal na de volledige migratie worden afgebouwd, althans het deel dat door Retail Banking wordt gebruikt. Voor Private Banking is besloten om een voor het GA-systeem aangepaste versie van OLB1 te gebruiken. Dit is een tijdelijke oplossing, voor een relatief beperkte groep klanten. De verwachting is dat Private Banking te zijner tijd ook zal migreren naar OLB2. Voor ISE betekent dit dat OLB1 nog enige tijd op het Tandem-platform moet blijven draaien.

Het management-informatiesysteem van OLB2 is gereed. Collega's van PAY en Retail kunnen eenvoudig management-rapportages uitdraaien over het gebruik van OLB2. Verder is in Rotterdam de Helpdesk OLB2 (call-registratie en telefonie) ingericht, dat gebruik maakt van dezelfde systematiek als het Contact Center. Een belangrijk gedeelte van het OLB2-systeem draait in België. Met onze Belgische collega's zijn afspraken gemaakt, zodat eventuele problemen in Nederland snel kunnen worden opgepakt.

Bij de uitrol van OLB2 zijn enkele aanloopproblemen geweest, maar die zijn gelukkig snel verholpen. Veel aandacht gaat uit naar de performance van het systeem. Vandaar dat de migratie in tranches plaatsvindt. Begin volgend jaar zullen ruim 100.000 klanten gebruik kunnen maken van OLB2.

Jeroen Papenhuijzen, Marcel Gijsbertsen

In dienst

1 oktober 2004

Paul Kroon (IT Control)

Uit dienst

Geen meldingen.

Jubilea

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

Ondernemingsraad en OR-commissie ISE

De OR-commissie ISE bestaat uit Ruud Schaad, Nanda Schuurman (voorzitter), Hans Span, Nico Spilt en Henk Vis. Op 1 oktober heeft de commissie formeel kennisgemaakt met Khalid Darweesh, die voortaan als MT-voorzitter van ISE de contacten met de OR zal onderhouden.

De OR-commissie doet regelmatig verslag van haar werkzaamheden in OR Kort, het

informatiebulletin van de ondernemingsraad. Dit bulletin wordt verspreid onder alle medewerkers van de bank en is ook te vinden op de site van de ondernemingsraad. Op deze site zijn ook alle teksten van adviesaanvragen en uitgebrachte adviezen te lezen.

VaBeNe

Intern bellen naar Fortis ASR

Het is voorlopig niet mogelijk om vanaf een toestel van Fortis Bank intern te bellen naar een toestel bij Fortis ASR. In de toekomst zal intern bellen weer mogelijk zijn door *00 gevolgd door het toestelnummer te kiezen. Deze mogelijkheid is al gerealiseerd voor het bellen vanuit de hoofdlocaties in Woerden, Utrecht en Amstelveen naar toestellen in het Amev-gebouw in Utrecht. In andere gevallen is het voorlopig noodzakelijk om "buitenom" te bellen.

Tijdelijk geen telefoniemutaties mogelijk in Woerden

In verband met de vervanging van de telefooncentrales in Woerden, kunnen tot maandag 29 november geen mutaties plaatsvinden voor telefonie. Dat betekent dat er geen telefoon-, fax- en modemnummers kunnen worden aangevraagd, opgeheven of verhuurd.

Voor verdere informatie zie de VaBeNe-site op FortisNet ISE.



Sinterklaas in Woerden

Op zaterdagmiddag 27 november komt Sinterklaas met zijn Pieten in Woerden. Alle kinderen en kleinkinderen zijn welkom, ook als hun ouders of grootouders geen lid zijn van de personeelsvereniging. Kijk voor meer informatie op de site van Personeelsvereniging Woerden, via Fortisnet ISE.



Vacatures bij ISE

Op deze vacatures kan worden gesolliciteerd door medewerkers van Information Services:

- (Junior) projectleid(st)er APM/Pay
- Application Engineer Private Banking
- Projectleider* Infrastructure Information Bank
- Administratief medewerker Projectbureau
- Project support-medewerker Projectbureau
- IWH-ontwikkelaar (Powercenter / Business Objects)
- Projectmedewerker Enterprise System Management
- WebSphere Competence Centre (diverse vacatures)

Dit overzicht geeft de stand weer op 3 november 2004. Na deze datum kunnen vacatures zijn vervuld of kunnen nieuwe vacatures bekend zijn gemaakt. Het actuele overzicht, met uitgebreide informatie over elke vacature en over de wijze van solliciteren, vind je op 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) 2262524

Redactie: Nico Spilt

Ontwerp & opmaak:
George Janmaat (Text & Design)

Cartoons: 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.

Expertise 36 verschijnt omstreeks 10 december (kopijsluiting vrijdag 26 november).