

# Expertise



nummer 42, september 2006

## In dit nummer:

1. Enterprise Architecture
3. Van de redactie
4. Automatiseringscommissie 12 juli en 23 augustus 2006
7. Performancetesten betaalt zichzelf terug
8. Physical Planning, optimale samenwerking tussen FAC en IST
9. Employee Motivation Survey
10. FRAS: Financial Reporting and Analysis Services
11. Alexander Carp over de invoering van FRAS
12. Verkeerd in de gids?
13. Red hot alert!
14. Fortis Integrity Training (FIT)
15. Wat gebeurt er nog meer binnen Fortis? Brand Development.
16. Fortis/Didacticum Squash, Volleybal én Tennis Toernooi
17. Topschakers sneven in de laatste ronde
18. Nederlandse ontwikkelaars opgeleid voor Belgisch mainframeplatform
19. FICUS: Fortis International Customer referential
20. SIPC: Shared International Payments Center
22. Xbow: ervaringen van gebruikers
23. Verbeterde archivering van e-mails
24. Tools voor testen, change management en requirements management
25. Consolidatie mainframe Fortis Nederland geslaagd
25. Lage rente?
26. De toekomst is ook niet meer wat hij geweest is
26. Fortis bouwt Europees IT-platform voor Retail Banking
- 27/28. Personalia
28. Colofon

Supporting and sustaining the business's new strategy

## Enterprise Architecture

**An Architecture Day is held once every three months or so. What is the purpose of these meetings? And what is architecture about? We discussed these questions with Philippe Laniesse and Henk Houtzager. Philippe Laniesse is head of the Architecture Department in the CIO Office. Henk Houtzager is head of the Architecture Department of IST FBN. We talked with them before the Third Architecture Day which was held in July.**



*Henk Houtzager, Philippe Laniesse*

Henk Houtzager: "One of the purposes of these Architecture Days is to build a community of architects from different parts of the organisation, both Fortis Bank and Fortis Insurance, and from different countries. Another purpose is to communicate what we are doing – and what we are going to do – for example in relation to City Plan.

"Generally, about 70 people attend these meetings. On the Second Architecture Day, we discussed such items as IST Architecture Governance. The Governance defines the Architecture

organisation structure, the roles and responsibilities of architects, and the Architecture process in projects. Another session concerned the Functional Architectural Model. This is a model we use for CityPlan, to describe the

information systems at local and global level. We also had workshops on Innovation and on Communication. On the communication side we are in the process of publishing an intranet site, which will go live in the second half of this year.”

**Working together more efficiently**

Philippe Lanieste: “The main point of these meetings is to recognise the fact that we are required to deal with a lot of diversity within the group. In the past,



**Henk Houtzager: “The position we want to take within Architecture is one of a support function, and we do not want to act as policemen.”**

we used to work in isolation, but we cannot continue to work that way today. It is very important to have people who understand the overall picture of what Fortis is trying to achieve – what our goals are and how we can work together more efficiently.

“As Henk mentioned, the first point we are addressing is making people work together. This in turn implies to get all people on the same level of information.

“A measurement of the level of knowledge and awareness that people had regarding our activity was made after the Second Architecture Day. It showed that we were on the right track.

People are generally satisfied with the level of information they are receiving. Among the points for improvement, there was still a lack of understanding and knowledge regarding City Plan and the main associated projects and initiatives. Of course, people know about the project they are working on, but what they lack is an understanding of other initiatives. This information is of interest to get the big picture as to how the group is moving. It is also of key interest because of the numerous interactions between the different projects.

“Today, we have to improve the level of standardisation. We cannot have global

initiatives like the ones we are running today if we do not have the relevant mechanisms, processes and tools to handle them. We are trying to get all people to share the vision of what the architecture of the group is, what the components of that architecture are, how to standardise them and how to improve our approach regarding projects.

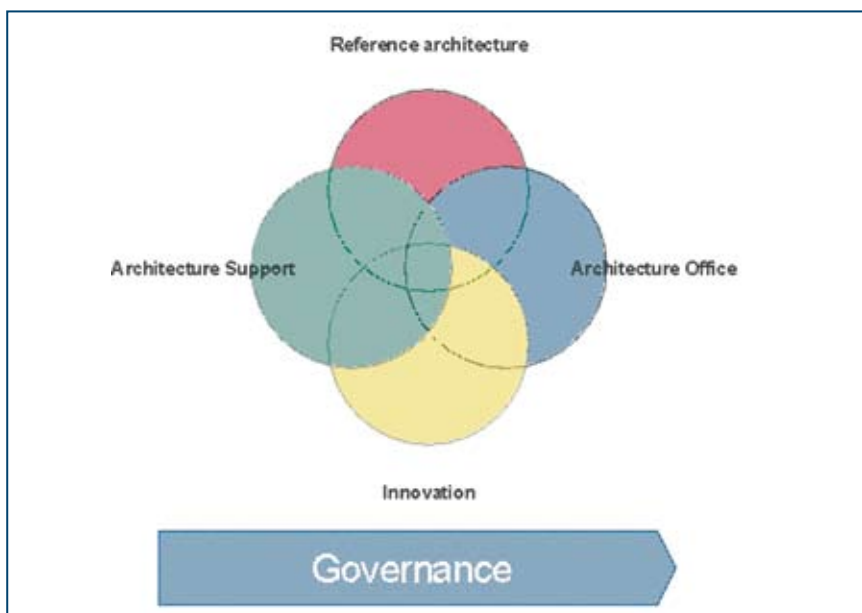
“Innovation is also a critical activity. To sustain the growth of Fortis and to be more competitive, we need to be innovative. Innovation must come from both IST and businesses. IST will not *drive* innovation, but is clearly a partner of the businesses in that process. It is important that we facilitate the approach.”

**Architecture Governance**

Philippe: “Regarding Architecture Governance, we can separate our activities into four functions. One function is related to **Reference Architecture**. We want to work in a federal model – that means that we want to give a lot of freedom to the IS pillars to decide and to work on their own architecture. In order to do so, we must be clear on our corporate guidelines, standards, and rules. By doing so we can also define when a process of decision should or should not be escalated at the enterprise level.

“The second function, the **Architecture Support**, is project-driven. It provides resources to help analyse the architectural aspect of the different projects and to assure that these are handled within the guidelines, the principles and the standards that are being defined.

“The **Architecture Office** is the part of the organisation concerned with the different functions that have to be covered across the CIO Office Architecture. This includes communication, organisation of the committees and all the logistics associated with the functioning of the department. That is where we define the processes which are standard to the architecture, the training plan, the capacity planning regarding our activities, and the budget. The Architecture Office is therefore an important point of entry for overseeing all the initiatives of Architecture functions.



“The fourth function which is being considered is **Innovation**. This is being analysed and developed.”

### Project Start Architecture

Philippe: “At the beginning of a project there is an investigation which we call the Project Start Architecture (PSA). The PSA helps to define and provide all the information that is required in order to understand what the project is trying to achieve from an architectural standpoint.

“We might not go through all the detail for all projects. There will be projects that do not require an architecture review, while others need an in-depth architecture analysis. In such a case, this analysis will involve the architects of the IS pillars and of IT Infrastructure. The CIO Architects might also be involved, either on an ad hoc basis when specific expertise/opinion is required or when a process of validation must be handled at Enterprise level.

“One point I want to avoid at any price is that we have architects working on their own, without any link with the project – trying to work in isolation, in an ivory tower. We must always have people geared to what is happening in



we try to organise ourselves in such a way that the pillars can progress on their own as much as possible. We provide the tools, so that they can operate with a lot of freedom.”

Philippe: “We have a lot of initiatives regarding City Plan. Many projects are reaching maturity, and we are now entering a phase of execution and implementation. In this phase, it is important to ensure that we have a reasonable understanding of the major components of the information system

**Philippe Laniesse: “Innovation is also a critical activity. To sustain the growth of Fortis and to be more competitive, we need to be innovative.”**

the company. They must be connected to the initiatives of the business and to the associated development in the IS pillars.”

### User satisfaction

Henk: “The position we want to take within Architecture is one of a support function, and we do not want to act as policemen. Time is of the essence, so

and of their interactions. We call this the Blueprint phase. This important phase will require a lot of co-ordination. All the work that is being done must be co-ordinated and organised in such a way that everything fits together. This is important to ensure that City Plan delivers in time and to the satisfaction of the end-users.”

*Nico Spilt*

## Van de redactie

Het eerste nummer van Expertise verscheen op 31 augustus 2000. Zes jaar later zijn we toe aan nummer 42. Een extra dik nummer, omdat het geplande juni nummer door een samenloop van omstandigheden niet kon verschijnen.

Het hoofdartikel op de voorpagina is in het Engels, net als het interview met Alain Deschênes in het vorige nummer. We hebben hiervoor gekozen omdat deze interviews in het Engels hebben plaatsgevonden en omdat Expertise in toenemende mate ook buiten Nederland wordt gelezen. Maar verder blijft Nederlands wat ons betreft de voertaal.

Terwijl u dit leest is de redactie al weer druk bezig met het voorbereiden van nummer 43. In dat nummer zullen we onder



andere aandacht besteden aan de presentaties over de voortgang van het FixIT-programma, die begin oktober zijn gepland.

Heeft u suggesties voor een artikel, neem dan contact op met de redactie. Als u geen gelegenheid hebt om zelf een artikel te schrijven, dan maken wij graag een afspraak voor een interview. De gegevens van de redactie vindt u in het colofon op de achterpagina.

# Automatiseringscommissie

## Belangrijkste onderwerpen, zoals besproken in de AC-vergaderingen van 12 juli 2006 en 23 augustus 2006.

### 12 juli 2006

Deze dagsessie van de AC stond in het teken van het Cityplan NL. De AC trad daarmee op in haar rol van Local Deployment Board (LDB). Het Local Deployment Office (LDO) ondersteunt de LDB. John Pruijm leidt het LDO.

Het doel van deze dag was:

- Dieper ingaan op de verschillende programma's
- Toelichting op de governance-structuur van het Cityplan
- Gezamenlijk vaststellen wat de werkwijze wordt van het LDO en op welke wijze ondersteuning kan worden geboden.

Voor zover de tijd het toeliet werden vervolgens nog enkele andere onderwerpen besproken.

#### Cityplan FBN – inleiding

Aan de hand van een presentatie gaf Jan van Rutte enige achtergrondinformatie rond het Cityplan. Daarbij kwamen de volgende punten naar voren:

Cityplan maakt onderdeel uit van het transformatieplan voor Fortis, dat een veel bredere doelstelling kent. Het BTO (nu onder leiding van Rob Heijne den Bak) heeft de focus op het transformatieplan, het Fortis Cityplan Management Committee (FCMC) op het Cityplan.

Als enablers uit het highlevel architectuurplaatje worden gezien de kern/basissystemen als cliënt-, rekening- en referentiële gegevens. Een worldwide geharmoniseerde structuur is noodzakelijk.

Er is nog veel onduidelijkheid rond FOGAN, de scope is nog niet gedefinieerd. De ervaring leert dat hier forse

inspanningen aan verbonden kunnen zijn. Daarnaast kan dit onderwerp belemmerend zijn voor de andere programma's.

Er is nog steeds onduidelijkheid over welke programma's nu wel en welke niet binnen het Cityplan vallen. Het is van groot belang dat hier een (gemeenschappelijke) helderheid over komt. Los daarvan zal de LDB ook andere dan Cityplan-programma's tot haar scope moeten rekenen om de afhankelijkheden goed te kunnen managen.

De rol van de LDB richt zich niet op de inhoudelijkheid van de verschillende programma's, maar op het managen van de onderlinge afhankelijkheden en wel in hoofdlijnen, waarbij de impact op de volledige, gecombineerde projectportfolio van FBN wordt gezien. Meer in het algemeen gezegd: het behartigen van de belangen van FBN op het gebied van continuïteit en lokale wet- en regelgeving.

#### Cityplan FBN – Korte toelichting op de programma's

##### Cobra

Aan de hand van een presentatie gaf Hans Jordens een overzicht van het Cobra-programma. De volgende punten kwamen ter sprake:

De bestaande kanalen in BE, NE en FR zullen worden vervolmaakt en geïntegreerd in Cobra. Voor CRM is de voorkeur een package-oplossing. Het contract met Temenos is getekend, we hebben een world-wide license, hetgeen ook een positieve uitwerking heeft op de installed base bij o.a. PFS. Nieuwe acquisities krijgen in principe een standaard uitrol. Onderzocht wordt nog of er sprake zal zijn van een pilotsituatie voor een relatief kleine groep klanten. Het project Prins was daarvoor een

potentiële kandidaat, is echter afgevalen omdat dit qua timing niet realistisch is. De timing van de Cobra-releases stelt enorme eisen aan het beheer en versiemangement.

##### Sirius, inclusief Rainbow

Marcel Prins meldde in het kort de stand van zaken:

- Sirius Production. Voor de status wordt gerefereerd aan de presentatie van de resultaten van de feasibility-studie. Acties om de aannames te valideren zijn uitgezet in samenwerking met EDS. Punt van zorg is de grote afhankelijkheid van andere programma's; schuiven die door dan zijn er direct consequenties voor Sirius. Nu starten met de deployment-fase is het uitgangspunt, de grote vraag is echter met welke capaciteit. De projectorganisatie wordt omgevormd naar een deployment-structuur.
- Sirius Distribution. Omvat de portal-functie (uitbouw bestaande portal), CRM-oplossing (analytisch en operationeel) en Services, waaronder klachtafhandeling. Wat betreft servicing zal er sprake moeten zijn van een 7\*24 oplossing. Voor operationele CRM staat de mogelijkheid van een package-oplossing nu weer open. Om het risico van dubbele contacten met leveranciers te vermijden wordt het belang van betrokkenheid van CPO benadrukt.
- Rainbow. Betreft de back-office-ondersteuning voor GMK t.a.v. de complexere financiële producten. Worldwide, front-office-onafhankelijk. Onderzoek loopt.

Gerefereerd werd aan de vraag, die regelmatig o.a. vanuit de OR wordt

gesteld, waar de uitvoering van de activiteiten komt te liggen, zowel vanuit business- als IST-optiek. Benadrukt werd dat aan dit aspect expliciet aandacht moet worden gegeven.

### **Fusion**

Aan de hand van een presentatie gaf Rob Kocks een overzicht van het Fusion-programma. De volgende punten kwamen ter sprake:

Complicerende factor is dat de verschillende landen een compleet verschillend operating model hebben. Voorbeeld: voor Zwitserland speelt een daily banking-oplossing in het geheel niet, voor Nederland is dat essentieel. T.a.v. daily banking ligt er een voorstel, besluitvorming moet nog plaatsvinden, maar moet eind augustus helder zijn.

De inzet van CROSS voor Private moet nog besloten worden. Workflow & Digital Imaging is wel gedefinieerd, maar de uitwerking wacht op toolkeuze. Voor operational CRM wordt gebruik gemaakt van Advisor, een package van dezelfde leverancier als Triple A. Fusion ligt goed op schema.

### **Chorus**

Aan de hand van een presentatie gaf Wim Hut een overzicht van het Chorus-programma. De volgende punten kwamen ter sprake:

Scope van de presentatie is met name Retail. Randvoorwaardelijk is het laden van de Retail-klienten in Ficus, dat is echter weer afhankelijk van het verzenden van een brief aan de Retail-klienten. Voor Private-klienten is nog geen besluit genomen t.a.v. Ficus, in tegenstelling tot de PRB-klienten in Luxemburg en Zwitserland is bankgeheim geen belemmering. Maar wel moeten de Nederlandse klienten geïnformeerd worden.

Bij Reporting is de 'poststraat' nog een openstaande vraag. Een van de FixIT-workstreams richt zich op een universele oplossing voor de print-omgeving. De projectdefinitie vindt nu plaats.

### **Ficus, AMI en STARS**

Aan de hand van een presentatie gaf Piet Raaijmakers een overzicht van Ficus, AMI en STARS. De volgende punten komen ter sprake:

- Ficus is al operationeel, maar wordt nog steeds uitgebreid. Er is overeenstemming met de business lines over het target operating model. Het identificeren en registreren van klantgegevens vindt plaats binnen de business en binnen de geldende lokale wet- en regelgeving. Centrale screening met 'namenlijsten'
- AMI. Is net als STARS een nieuw initiatief, geïnitieerd vanuit SEPA, maar ook van belang voor andere programma's. Is volledig gebaseerd op Ficus, dus consequenties en problemen in die situaties dat klienten niet in Ficus zijn opgenomen.
- STARS = Statement & Reporting System. Een nieuw initiatief, onderzoek is gestart. De specificaties lijken heel erg veel op die van het systeem SEC (Systeem Externe Communicatie). Er is geen overlap met het eerder genoemde FixIT-traject: dat richt zich met name op het printen zelf. Of On Demand voor de ondersteuning van archivering wordt ingezet moet nog besloten worden, maar ligt voor de hand. Realisatie van dit programma is randvoorwaardelijk voor de andere programma's, anders ontstaan weer eigen en redundante oplossingen.

### **Saphir**

Aan de hand van een presentatie gaf Lydian Aitton een overzicht van het programma Saphir. De volgende punten kwamen ter sprake:

Doelstelling van Saphir is niet het sneller leveren van cijfers; dat is de doelstelling van het project Fast Close. De scope FBN is lastig in relatie tot die systemen die meerdere juridische entiteiten ondersteunen, er blijft dan sprake van aanlevering van gegevens in verschillende formaten. Nederland start als eerste, punt van zorg is of er voldoende capaciteit beschikbaar blijft voor maintenance als de uitrol voor andere landen gaat plaatsvinden.

### **Cityplan – Governance-structuur**

#### **Blueprint-fase**

De focus in de eerste stap ligt met name op de IST-component. Eerste validatie van de as-is situatie vindt plaats door de Nederlandse IS-mana-

gers. Steeds meer wordt onderkend dat voor de to-be situatie ook de proces-invalshoek noodzakelijk is.

Op korte termijn moet er duidelijkheid komen: hoe de op te leveren deliverables er nu echt uit zien; welke diepgang wordt nagestreefd; welke mensen vanuit business en IST wat moeten doen. Volgens de planning van het budgetproces moeten medio september voor de Cityplan-programma's budgetten aangevraagd worden per OpCo, per kwartaal.

### **Local Deployment Office - taken en deliverables**

De AC splitste zich op in een aantal subgroepen om de verwachtingen rond de taken en de deliverables in beeld te brengen. De daarop volgende plenaire behandeling leverde de input op voor een nadere aanscherping van de taken en de deliverables, waarbij ook de verschillende verantwoordelijkheden worden benoemd.

### **Algemene opmerkingen**

De vraag komt naar voren of er geen standaardpresentatie samengesteld kan worden m.b.t. het Cityplan voor de medewerkers. Er komen veel vragen, en de behoefte groeit nog steeds.

Er moeten afspraken gemaakt worden over de rebilling gedurende de transitieperiode. Ook zijn er afspraken nodig rond het budget 2007, met name met betrekking tot de onderwerpen die naast de Cityplan-programma's gedaan moeten worden, uit hoofde van (lokale) wet- en regelgeving, minimaal noodzakelijk onderhoud etc.

### **DNB-onderzoek Security Management & Monitoring**

Het concept-eindrapport van DNB is besproken met het management van PAY en van IST en met de Raad van Bestuur. Naar aanleiding hiervan zijn enkele korte-termijnacties rond o.m. het Swift-systeem genomen. Vervolgacties zijn nog noodzakelijk. Ook worden acties voorzien voor andere systemen, business lines en horizontale functies. Een plan van aanpak wordt uitgewerkt.

### **Internetgebruik en e-mail**

Het lijkt niet het juiste moment om



effort te steken in een rapportage van het internetgebruik. Dit mede gezien Cityplan en andere activiteiten. Daarnaast ligt hier ook een belangrijke verantwoordelijkheid voor het lijnmanagement. Afstemming met Veiligheidszaken gaat plaatsvinden. Een actie wordt opgestart om een e-mailbeleid te definiëren.

### **Xbow – doorlooptijd userid nieuwe medewerkers**

De lange doorlooptijd is niet acceptabel, er zijn operationele risico's aan verbonden. Voorheen bestond er een noodprocedure voor dit soort situaties. Deze procedure moet weer in ere hersteld worden. Hiertoe zal een voorstel worden gedaan.

### **Continuïteit**

Aandacht wordt gevraagd voor de continuïteit rond de bestaande systemen en met name t.a.v. de beschikbare kennis en mensen. Het in de lucht houden vereist mensen (zowel bij business als IST) en er moet gezorgd worden voor een minimale maar kwalitatief goede bezetting voor een langere periode. Creatieve oplossingen om voor die periode de juiste mensen 'te binden' is noodzakelijk. Overleg met HRM is inmiddels opgestart.

Tevens worden problemen gesignaleerd bij het aantrekken of inhuren van mensen, bijvoorbeeld Business Consultants. Geopperd wordt om HRM te laten onderzoeken of onze functiewaardering nog wel marktconform is.

**23 augustus 2006**

### **Cityplan FBN**

Aan de hand van een presentatie gaven John Pruim en Rob Bestevaer een overzicht van de ontwikkelingen in de afgelopen periode en de deliverables van de blueprint-fase. Onder andere de volgende punten kwamen daarbij ter sprake:

In de eerste iteratie ligt de scope op de IT-applicaties. In het vierde kwartaal, bij de volgende iteratie, zal er ook aandacht zijn voor de business-processen

en –producten; tegelijkertijd zal er een verdiepingsslag plaatsvinden van de eerste iteratie.

Ten aanzien van de processen wordt aangegeven dat de maturity rond het procesmatig denken verschilt in de landen. Hiermede dient bij de aanpak terdege rekening te worden gehouden. Uitgangspunt moet zijn: optimaal hergebruik van de bestaande AO-beschrijvingen.

Er moet voor worden gewaakt dat de governance-structuur pragmatisch wordt toegepast. Soms lijkt het er op dat de 'overhead' als gevolg van de governance-structuur meer tijd kost dan het 'echte werk'.

In de eerste week van september worden sessies georganiseerd voor de introductie van het FAM. Het betreft een eerste introductie, eventueel kan binnen de programma's nadere detaillering plaatsvinden.

De gepresenteerde Roadmap Netherlands is op grond van de op dit moment bij de global programs beschikbare informatie. De relaties (afhankelijkheden) tussen de verschillende implementaties ontbreken nog. Vanuit de AC wordt aangegeven dat deze als een essentieel onderdeel worden gezien, om de impact van de verschillende stappen op weg naar de to-be situatie goed te kunnen inschatten.

Een aantal AC-leden signaleert dat de aanhaking van de business niet goed geregeld lijkt te zijn. Afgesproken wordt dat de AC-leden, ter toetsing, een overzicht wordt toegezonden waarin is aangegeven welke mensen, binnen hun verantwoordelijkheidsgebied, voor welke workshops zijn ingepland.

Vanuit de AC wordt benadrukt dat ook die zaken die buiten de (global) programs vallen onderdeel uit moeten maken van de Nederlandse to-be blueprint. Pas dan ontstaat een volledig overzicht en kunnen de consequenties in beeld worden gebracht.

Het is van belang expliciet vast te stellen of de scope van de verschillende programs gelijk is, bijvoorbeeld moederbank NL, versus bank inclusief

deelnemingen. Vooralsnog wordt uitgegaan van de eerstgenoemde scope.

Van de LDB wordt verwacht eind september een sign-off te geven t.a.v. de lokale componenten. Aangegeven wordt dat de AC dan ruimschoots van tevoren moet worden geïnformeerd, zodat een toetsing uitgevoerd kan worden met degenen die de validatie in eerdere stappen hebben gedaan.

De planning is dat eind september de global blueprint voor circa 57% gereed is, hierdoor worden tevens beperkingen opgelegd t.a.v. de volledigheid van de eerste iteratie van de blueprint NL.

### **Statusrapportage AC**

#### **Retail Banking**

De bottlenecks horen inmiddels tot het verleden. Alfam IVR is inmiddels stopgezet, voor de CK-portefeuille is inmiddels een andere opmars gekozen: de rekeningen blijven in Sprint, de rapportagelijnen worden omgelegd van Retail naar Consumer Finance.

#### **Operations**

Het informeren van klanten van Retail Banking is in volle gang, implementatie van Cinq kan nu in in het vierde kwartaal plaatsvinden.

#### **Corporate Functions**

Sourcing Crew/Basel II: het probleem rond EAD is opgelost.

*Martin de Borst, secretaris AC*

# Performancetesten betaalt zichzelf terug

**Wie weleens door de Ikea loopt kent ze wel: de kastdeurtjes die duizenden keren per dag open en dicht worden gedaan. Of de leunstoel die constant door een machine wordt gemarteld. Dit is om te bewijzen dat deze spullen erg lang meegaan.**



*Maarten van Vlerken,  
Joop Bobeldijk,  
Roland Mees*

Op een soortgelijke manier kun je computersystemen testen: dit noemen we performancetesten. Voordat je een systeem beschikbaar stelt aan de gebruikers, probeer je eerst wat er gebeurt als het systeem door heel veel gebruikers tegelijk wordt benaderd.

Voor dit soort testen wordt binnen Fortis het pakket Loadrunner gebruikt. Met behulp hiervan is het mogelijk om de belasting van een systeem geleidelijk op te voeren. Dat levert gegevens op die je kunt gebruiken om te analyseren waar problemen kunnen ontstaan. Dat kan in de applicatie zijn, of in het netwerk, of op de server.

Op deze manier is het mogelijk om nieuwe systemen te testen, maar het is ook mogelijk om de performance van bestaande systemen te testen. Dat kan erg verstandig zijn als je verwacht dat het gebruik van zo'n systeem de komende tijd flink omhoog zal gaan. Op deze manier kunnen problemen worden voorkomen, in plaats van dat een probleem pas wordt ontdekt doordat de gebruikers er last van krijgen. Dat is helemaal van belang wanneer het om klanten gaat: als elektronisch bankieren bij Fortis voortdurend ergernis oplevert, dan heb je kans dat ze hun heil zoeken bij een andere bank.

Een paar voorbeelden. Enige tijd geleden is de Von Essen Bank overgenomen door Fortis. Dat is een Duitse bank, gespecialiseerd in consumer finance, met een sterk groeipotentieel. Performancetesten moet uitwijzen in hoeverre

de systemen van deze bank de verwachte groei kunnen opvangen en wanneer aanpassingen moeten plaatsvinden. Een ander voorbeeld is FRIS, een HR-applicatie van Fortis Bank, waar binnenkort ook de gegevens van verzekeringsmedewerkers in worden opgeslagen. Tegelijk is voor dat systeem ook een nieuwe infrastructuur bedacht. Dus hier moet niet alleen de verwachte groei maar ook de nieuwe infrastructuur worden getest.

Een derde voorbeeld is Online Banking, waar steeds meer Fortis-klanten gebruik van maken en waar performance van groot belang is. Omdat de infrastructuur van OLB in België staat, wordt er nauw samengewerkt met de Belgische collega's. En dan zijn er nieuwe banksystemen in aantocht, zoals Sirius, Crystal en ICS Portal. Er wordt nu al over nagedacht hoe je het testen hiervan zou moeten inrichten.

Op diverse plaatsen binnen Fortis wordt voor performancetesten het al genoemde Loadrunner gebruikt. Meestal is er een speciale afdeling die zich hiermee bezighoudt, maar bij IST in Nederland gaat het om een "virtueel team", bestaande uit Roland Mees, Maarten van Vlerken en Joop Bobeldijk. Ze zijn

van hun tijd aan performancetesten besteden. Deze historisch gegroeide situatie levert in de praktijk problemen op. Daarom zou het beter zijn ze onder te brengen in een aparte afdeling die zich toelegt op het testen van systemen. In plaats van een virtueel team nu, zou het een generiek team moeten zijn, omdat ze voor de hele bankorganisatie werken. Dan zouden ze ook meer kunnen betekenen op andere gebieden, zoals het tunen en monitoren van applicaties.

Maar afgezien hiervan zijn Roland, Maarten en Joop zeer tevreden met hun werk. Aan opdrachten geen gebrek, want hun klanten zijn tevreden en komen dus een volgende keer vanzelf weer terug. Er dienen zich telkens nieuwe applicaties aan, en nieuwe trajecten die ze van voor naar achter moeten bekijken. Ze zijn met gebruikers bezig, ze moeten zich verdiepen in applicaties, en ze moeten zich verdiepen in de infrastructuur. Op die manier hebben ze contacten opgebouwd door de hele organisatie heen. Leuk en dankbaar werk, want performancetesten betaalt zichzelf terug.

*Nico Spilt*

alle drie bij een andere IS-afdeling ingedeeld. Testen wordt niet als functie gezien maar als een "rol", hoewel ze 80 tot 100%

# Physical Planning, optimale samenwerking tussen FAC en IST

**Dat Ad Borsboom vroeger in de scheepvaart heeft gewerkt is af en toe nog steeds te merken. Bijvoorbeeld als hij zegt dat “een machinekamer schoon en strak moet zijn.” En in feite kun je de computerzalen van Fortis ook beschouwen als machinekamer.**

Ad Borsboom is als technicus verbonden aan Facility Management (FAC). Hij is verantwoordelijk voor de technische installaties van de computerzalen, met name de energievoorziening en de koeling. De computers zelf, en de bijbehorende dataverbindingen, vallen onder de verantwoordelijkheid van IST.

Het is uiteraard van groot belang dat deze zaken goed op elkaar zijn afgestemd. Als IST nieuwe apparatuur wil plaatsen op de computerzaal, dan moet FAC tijdig zorgen voor de elektrische aansluitingen en de benodigde koeling. Daarom vindt er wekelijks overleg plaats tussen IST en FAC. Dit overleg wordt Physical Planning genoemd. Hans Bak (teammanager Telecom/Networks) is een van de deelnemers aan dat overleg.

Hans Bak: “Physical Planning is een paar jaar geleden MT ingericht. We zagen dat FAC en IST elkaar in het dagelijkse werk nodig hebben. Tijdens ons wekelijkse operationele overleg bespreken we de inrichting van de computerzalen en de veranderingen die continu op ons afkomen. Een belangrijke ontwikkeling is de vervanging van servers in de bekende 19"-rekken door *blade technology*: rekken met kaarten waarop servers zijn gebouwd. Deze rekken vragen om veel meer vermogen, en dus ook veel meer koeling. Ook de vraag naar bandbreedte neemt voortdu-



Staan van links naar rechts: Theo Blaak (Operations), Leen de Milk (Hoveling), Jan Schoester (FAC), Hans Bak (Telecom/Networks), Guus Ouweneel (Procesbeheer Mainframe), Martin Oskam (Procesbeheer Netwerken). Zittend: Marcel Verhoef (Telecom/Networks), Melvin Zaal (Operations). Ad Borsboom (FAC) staat niet op de foto.

rend toe, dus dat vraagt weer om een ander concept van de bekabeling. Vroeger hadden de systemen maar een klein aantal verbindingen met de buitenwereld. Tegenwoordig is het aantal verbindingen veel groter, terwijl de systemen zelf veel kleiner zijn geworden. Ook hiermee moet je bij de voorbereidingen van de installatie rekening houden.”

Ad Borsboom: “Dankzij Physical Planning zijn we in staat om dit soort zaken te voorzien. Als FAC kunnen we volgens een bepaalde structuur de elektra en koeling en alles wat daar omheen zit inrichten. In deze zalen staat een grote hoeveelheid apparatuur. Alles staat bij elkaar in de zaal, van server tot mainframe, maar toch zit er structuur in. De zaal is continu in beweging. De ene keer heb je 220 Volt nodig, de andere keer 380 Volt, de ene keer gaat de lucht

er horizontaal in, de andere keer verticaal. Voor een mainframe had je vroeger 25 vierkante meter nodig, nu nog maar één.”

Hans: “Iedereen stelt zijn eisen. Niet alleen IT en FAC, maar ook de providers. We moeten zorgen voor voldoende redundantie. Je moet kabels niet allemaal op dezelfde plek laten binnenkomen, want dan loop je een risico als een kabel kapot wordt getrokken. Daarom hebben we regelmatig overleg, vooral ook met de collega's op uitvoerend niveau, want daar komen vaak heel goede ideeën uit.”

“Behalve het wekelijkse operationele overleg hebben we om de twee maanden een tactisch overleg. Daar is ook het management van IST en FAC bij betrokken. Daar bespreken we toekomstige ontwikkelingen. Ook komen daar nieuwe panden ter sprake, zoals in



Amsterdam. Als een provider glasvezel moet aanleggen naar een gebouw, dan ben je, met vergunningen en graafwerk, zo drie maanden verder. Daar moet je in je planning wel rekening mee houden.”

Ad: “Ik heb alle datacentra van Fortis gezien. Wij slaan in Utrecht en Woerden

geen slecht figuur, de samenwerking tussen FAC en IST heeft vruchten afgevoerd. Ik heb geleerd dat een machiniekamer schoon en strak moet zijn. Niet omdat het mooi is, maar omdat er mensen in moeten werken. Mensen moeten zich prettig voelen. Kwaliteit dwingt kwaliteit af. En dat is van

levensbelang in een 7x24-uurs omgeving.”

Nico Spilt

## Employee Motivation Survey

Enige tijd geleden zijn de resultaten van het tweede Employee Motivation Survey (EMS) op FortisNet gepubliceerd. De resultaten per land en per business line (Fortis Horizontal Functions COO) zijn daar terug te vinden. In de tabellen hieronder staan de specifieke resultaten van IST NL.

Wat valt er op? In vergelijking met vorig jaar hebben veel meer IST NL-medewerkers het EMS ingevuld. De respons van 50% is representatief en

stelt ons in staat betrouwbare conclusies te trekken en gerichte acties te ondernemen.

Over het algemeen zijn IST NL-medewerkers gemotiveerde medewerkers (motivatie score 71%). Ten opzichte van vorig jaar is op diverse punten verbetering te zien. Het meest kritisch zijn IST NL-medewerkers op de interne informatie en communicatie, het management van de business line en de mogelijkheden om talenten en bekwaamheden te

ontwikkelen. Positief is dat medewerkers zeer betrokken zijn bij de ontwikkelingen van de business.

De resultaten laten zien dat IST NL vooruitgang heeft geboekt maar dat er nog ruimte is voor verbetering. We gaan acties ondernemen op basis van de resultaten. Het management van IST NL zal samen met HR actieplannen ontwikkelen. Binnenkort wordt u op de hoogte gebracht van de specifieke plannen.

### Resultaten IST in 2004 en 2005

	Fortis Totaal	Fortis NL	IST NL
Participatie	51% (25.034)	48% (6.356)	50% (459)
Algehele score	75	76	71
<b>Employee Motivation: Stellingen</b>			
IST aanbevelen	73	73	65
Betrokken bij IST	78	79	77
Fortis stimuleert max inzet	71	72	66
Werk met plezier bij IST	76	77	73
Blijf aantal jaar bij IST	77	78	76
<b>Algehele tevredenheid</b>			
Werkinhoud	67	66	65
Werksfeer	65	66	65
IST als werkgever	60	61	57
<b>Werkgerelateerde onderwerpen</b>			
Takenpakket	62	62	61
Mate van vrijheid	62	66	66
Ontwikkeling talent	54	56	55
Samenwerking collega's	69	67	66
Direct leidinggevende	63	60	59
Klantgerichtheid van de afdeling	67	65	62
Interne info en communicatie	53	51	46
Werkplek	61	60	60
Arbeidsvoorwaarden	56	62	63
HR afdeling	55	54	56
Management team van BL	53	53	47

	IST Global 2005	IST Global 2004	IST NL 2005	IST NL 2004
Participatie	1472	864	50% (459)	(27%) 246
Algehele score	71	70	71	69
<b>Employee Motivation: Stellingen</b>				
IST aanbevelen	68	67	65	65
Betrokken bij IST	75	74	77	74
Fortis stimuleert max inzet	65	61	66	60
Werk met plezier bij IST	72	70	73	72
Blijf aantal jaar bij IST	76	76	76	76
<b>Algehele tevredenheid</b>				
Werkinhoud	65	65	65	64
Werksfeer	65	59	65	58
IST als werkgever	55	54	57	54
<b>Werkgerelateerde onderwerpen</b>				
Takenpakket	59	60	61	60
Mate van vrijheid	62	63	66	66
Ontwikkeling talent	51	49	55	52
Samenwerking collega's	69	70	66	66
Direct leidinggevende	60	59	59	57
Klantgerichtheid van de afdeling	65	64	62	61
Interne info en communicatie	45	45	46	43
Werkplek	60	61	60	59
Arbeidsvoorwaarden	58	59	63	62
HR afdeling	53	52	56	55
Management team van BL	47	46	47	43

Groen = verbetering ten opzichte van 2004

## Financiële rapportageketen van Fortis onder controle

# FRAS: Financial Reporting and Analysis Services

Voor een beursgenoteerde onderneming als Fortis is het van groot belang om regelmatig en snel haar resultaten bekend te kunnen maken. Omdat Fortis is voortgekomen uit een fusieproces waarbij veel partijen betrokken zijn geweest, was dat tot voor kort niet eenvoudig. Er werden immers uiteenlopende rapportagesystemen gebruikt, zodat het consolideren van de opgeleverde cijfers elke keer veel inspanning kostte.

Inmiddels is het rapportageproces sterk gestroomlijnd. Zo kon eind 2004 het nieuwe budgettool MPC in gebruik worden genomen (zie Expertise 35, pagina 5). Daarna is er gewerkt aan het uitbreiden hiervan met een analyse- en rapportage-omgeving: FRAS (Financial Reporting and Analysis Services).

De implementatie van FRAS is bepaald niet eenvoudig geweest, blijkt uit het gesprek dat wij hadden met Mike

Balkwill en Dave Perales. Maar het resultaat mocht er zijn: in augustus kon Fortis haar halfjaarcijfers 15 dagen eerder publiceren dan in voorgaande jaren. Jean-Paul Votron, die hier persoonlijk opdracht voor had gegeven, kan dus tevreden zijn.

### Analysemogelijkheden

Mike Balkwill: “Voor FRAS wordt Microsoft Analysis Services gebruikt,

een OLAP-database. OLAP staat voor On-Line Analytical Processing en is een add-on voor Microsoft SQL2000. Terwijl SQL2000 een eenvoudige relationele database is, is OLAP een *cube*: een meerdimensionale tabel. Deze cube hebben we in 2005 geïmplementeerd. Deze cube wordt elke ochtend geladen met gegevens die van diverse kanten worden aangeleverd. Vervolgens kan de informatie in de cube worden geraadpleegd en geanalyseerd.”

“Omdat het gebruik van Analysis Services binnen Fortis iets nieuws was, moesten we een hoop leren en ervaren voordat we een stabiele omgeving konden realiseren. De gebruikers ont-

*Van links naar rechts: Jeffrey Lee Kong (Processmanagement), Theo Booi (Relationshipmanager PCA/CCA), Dave Perales (Teamleider), Paul Belderbos (Processmanagement), Martijn Munnik (Processmanagement), Tom Schaaf (Projectmedewerker), Mike Balkwill (Projectleider), Martijn Kooi (Processmanagement).*



vingen vooral de analysemogelijkheden van FRAS met open armen en maakten daar veel gebruik van. We waren slachtoffers van onze eigen succes, omdat de technologie nog nieuw en onvoldoende stabiel was. Om dit te verbeteren is door IT veel werk verricht. Maar binnen het proces is er nog steeds ruimte voor verdere verbetering.”

### Bewustzijn vergroten

Dave Perales: “Daarom hebben we de hele keten in kaart gebracht. Een van de zwakke schakels was het aanleveren van gegevens uit Magnitude (een door de controllers van Fortis gebruikt systeem) aan FRAS. De norm van de klant is dat hij zijn cijfers om 8 uur ’s ochtends beschikbaar heeft, maar doordat de aanlevering stagneerde gebeurde dat vaak te laat. Daarbij kwam dat de programmatuur bij de klant zelf ook nog op een aantal punten kon worden verbeterd. Uiteindelijk hebben we het proces helemaal onder controle gekregen.”

“Heel belangrijk was het vergroten van het bewustzijn bij onze IST-collega’s, zowel in Nederland als België. We zijn bij alle betrokkenen langs geweest om

uit te leggen hoe belangrijk dit proces is. Dat heeft effect gehad. We hebben diverse schakels uit de keten kunnen halen om sneller en efficiënter te kunnen werken. Daarnaast hebben we ook aan de kant van de techniek het nodige gedaan.”

### Bedrijfskritisch systeem

Dave: “FRAS wordt beschouwd als een bedrijfskritisch systeem, hoewel het nog niet als zodanig geclassificeerd is in de SLA. Dat betekent dat je zaken als beschikbaarheid en uitwijk zeer goed moet regelen. Momenteel worden er extra piketdiensten gedraaid tijdens de kritische dagen in het proces. Collega’s uit België en Nederland zijn dan standby. We hebben nu de hele keten in beeld, alles wordt gemonitord. Sommige handmatige processen zullen we nog automatiseren.”

Mike: “Niet alleen IST heeft haar processen verscherpt, ook de business heeft hier veel aandacht aan besteed. Zo zit bij PCA (Performance, Consolidating & Accounting, het vroegere CCA) nu een closing office, waar drie mensen het hele proces van begin tot eind bewaken,

en die meteen gaan bellen als iets niet op tijd wordt uitgevoerd.”

“We hebben een mijlpaal bereikt door 15 dagen tijdswinst te boeken, maar we moeten wel zorgen dat we dit vasthouden. We zijn nu bezig met een vervolgproject: Utopia. Dit betreft hoofdzakelijk een upgrade van de onderliggende componenten, zoals de database-software (SQL 2005 in plaats van SQL 2000) en van het gebruikte pakket (MPC van GEAC, tegenwoordig Infor). Zo zijn we voortdurend bezig het proces te verbeteren.”

### Samenwerking

Dave: “Ik wil graag de goede samenwerking benadrukken. Ik ben er trots op dat we iedereen aan boord hebben, zowel IS als IT, zowel in Nederland als België. Ook de samenwerking met de business is goed, hoewel er natuurlijk weleens een moeilijk moment is als er een operationeel probleem is. Maar we hebben hetzelfde doel. Dat belooft veel voor de toekomst, ook voor de nieuwe IST-organisatie.”

*Nico Spilt*

“Als je het toch doet, doe het dan maar snel”

## Alexander Carp over de invoering van FRAS

**Alexander Carp praat graag over de manier waarop Fortis haar financiële informatiesystemen heeft ingericht. Niet alleen op seminars in binnen- en buitenland, maar ook tegenover de redactie van Expertise.**

*Alexander Carp is Director Dataflows and Reporting bij PCA Corporate Consolidation Services.*



Alexander: “Met FRAS hebben we eigenlijk een gok genomen. We zijn namelijk begonnen met het bekijken van het budgetteringsproces van Fortis, dus niet de rapportage van de actuele cijfers. Wij vonden dat dat budgetteringsproces te lang duurde. Er gingen zes maanden overheen voordat we het finale budget hadden. Om die periode korter te

krijgen moesten we het proces veranderen. Het was duidelijk dat dat met de bestaande tooling (excel-bestanden, mailtjes) niet zou lukken.”

“We besloten om dit eens goed aan te pakken. Dat was begin januari. Het budgetteringsproces en de targetsetting die daar aan vooraf gaat begint in juli. Dat

betekende dat we het in zes maanden voor elkaar moesten krijgen, of dat we anderhalf jaar de tijd hadden. We besloten om het in zes maanden te doen. Als je het toch doet, doe het dan maar snel.” ▶

“We hebben op de markt gekeken welke tools er waren die we zouden kunnen gebruiken. Uitgangspunt was dat we niet meer wilden budgetteren zoals dat vroeger ging: uitgaan van het budget van vorig jaar en daar dan 5% bij optellen. We wilden uitgaan van wat we werkelijk doen en wat daar de kosten van zijn. Dat heet *business modelling*: kijken hoeveel fte's je hebt, hoeveel er weggaan, hoeveel er bij komen, hoeveel inflatiecorrectie etc. Daar komen dan automatisch de kosten uit rollen.”

“We hebben een team gevormd, met onder andere Mike Balkwill als projectleider IST. Zes weken later hadden we een lijst met drie potentiële leveranciers. Die hebben we alledrie een dag de tijd gegeven om bij ons, terwijl het hele team er bij was, vanaf scratch een oplossing te bouwen. Zo konden wij zien hoe krachtig zij waren en hoe krachtig hun tool was. Op die manier zijn we tot een keuze gekomen.”

“Van de zes maanden die we hadden, hadden we er inmiddels twee gebruikt. We hadden dus nog maar vier maanden over, terwijl we het nieuwe proces nog steeds niet hadden gedefinieerd. We hebben daarom een nieuwe projectmethodologie gekozen: we doen gewoon alle fases in het project tegelijk! Dat hield in dat de hardware en software geïnstalleerd moest worden, dat er kennis opgedaan moest worden, dat er een proces uitgedacht moest worden.”

“Daar heeft het team heel hard aan gewerkt. Maar met succes: het stond er. En voor weinig geld, dat is ook belangrijk, we hebben zeer strak onderhandeld. We konden het targetsetting-proces – dat in juli bij de ExCo plaatsvindt, en dat gevolgd wordt door de budgettering – ondersteunen.”

“Aan budgetcijfers heb je niets als je daar niet op een gegeven moment *actuals* tegenover kunt zetten. De volgende stap was dus het aan elkaar knopen van het budget en de actuele cijfers. Daarvoor hadden we een goede, gestructureerde database nodig, waar we zowel de budgetten als de actuele cijfers als ook de *forecast* in konden zetten. Die database moest multidimensionaal zijn, want ons uitgangspunt is dat ieder cijfer maar één keer wordt opgeslagen.”

“Hier zijn veel mensen mee bezig geweest die uit de BI-hoek komen: busi-

ness intelligence, OLAP. Die zijn gewend om in multidimensionale databases te denken en hebben ook veel ervaring met data-warehousing. Daarbij hebben we de focus gelegd op de database, met een in eerste instantie vrij eenvoudige interface. De interface is helemaal web-enabled, omdat onze klanten over de hele wereld zitten; we wilden niet overal software gaan installeren.”

“Daar moest heel veel voor geregeld worden: de connectivity, proxy servers, firewalls, noem maar op. Dat is een gigantische klus geweest. Maar we hebben in zes maanden tijd een applicatie opgeleverd die vanuit de hele wereld te benaderen is. Het proces was nu ook goed te managen. Daardoor hebben we het budgetteringstraject weten terug te brengen van zes maanden naar zes weken.”

“Daarna kwam de actuele rapportage erbij. Daarvoor wordt dezelfde database gebruikt. Het budgetteren en forecasten noemen we GPMT: Global Performance Management Tool. De actuele rapportage noemen we FRAS: Financial Reporting and Analysis Services. Het aantal mensen dat met GPMT werkt is vrij klein, maar bij FRAS hebben we nu 1150 users, waarvan er 600 tot 700 elke maand actief bezig zijn met FRAS.”

“Je kunt de database van verschillende kanten bekijken. De een wil de cijfers per business zien, de ander wil ze per bedrijf zien, of per regio. Dat maakt niet uit. Iedereen kijkt naar dezelfde cijfers. Omdat FRAS een eenduidige bron is, kan het ook een bron zijn van officiële rapporten. Dus ook de boeken komen eruit, ook de press release wordt eruit gevoed.”

“Wat we hebben gemaakt is heel innovatief en *state of the art*. Dat geeft ook meteen aan dat we hier in een ander segment zitten dan de traditionele automatisering ter ondersteuning van bankprocessen of verzekeringsprocessen. Hier is de *time to market* veel korter, je spreekt over dagen in plaats van weken of maanden.”

“De samenwerking binnen het team is zeer goed geweest. We hebben dit probleem bijna als een soort vriendengroep aangepakt. Als wij met dit project bezig waren bestonden er geen hiërarchische niveaus. Als er getest moest worden dan

ging iedereen testen. Dat was een grote succesfactor: de financiële mensen, de mensen van de business en van de IT hebben met elkaar deze klus geklaard. We hebben onder zeer hoge druk gewerkt, maar met zeer veel plezier. En dat plezier gaf weer een hoop energie.”

“De toolset die wij gekozen hebben wordt in de markt gezien als *de* manier om het te doen. Wat wij hebben neergezet wordt ook door de concurrentie gezien, ook internationaal. Ik spreek regelmatig op seminars. Zo ga ik in november weer in Londen spreken over wat wij gedaan hebben. Er gaat een hoop adrenaline door je lijf als je voor 300 man staat te spreken. Ik sta daar dan Fortis te vertegenwoordigen. Wij mogen best weleens laten weten dat we trots zijn op wat we hebben bereikt.”

Nico Spilt

## Verkeerd in de gids?

Recent is gebleken dat enkele tientallen IST-collega's, vooral uit Amsterdam, met een verkeerd huispostadres in de telefoon-gids op FortisNet staan. Gevolg: aan hen gerichte post raakt zoek of komt onbestelbaar terug bij de afzender.

Terwijl het zo'n kleine moeite is om de gegevens in de gids op orde te houden: je kunt dit namelijk zelf doen door je vermelding in de gids op te vragen en dan een elektronisch mutatieformulier in te vullen. Maak je zelf niet onbereikbaar, zorg dat je goed in de gids staat!

## Virusaanval verijdeld door snel optreden IST

## Red hot alert!

**In de mensenwereld kennen we het griepvirus. In de dierenwereld het blauwtongvirus. En in de computerwereld het computervirus. Van een computervirus ga je niet dood, maar je kunt er wel behoorlijk ziek van worden.**

**Reden om voortdurend alert te zijn.**

In een grote organisatie als Fortis is het van belang dat de verschillende disciplines elkaar snel kunnen vinden als er gevaar dreigt. Ervaringen uit het verleden hebben bij IST geleid tot het oprichten van een speciaal team: het Computer Security Intrusion Response Team (CSIRT). Dit is een "virtueel" team dat bij elkaar wordt geroepen als er een virusaanval of ander soort bedreiging de kop opsteekt.

Twee leden van dat team zijn Ferdi Kooiman (teamleider Procesbeheer Decentraal) en Robert de Koning (teamleider Procesbeheer Centraal). Wij spraken met hen naar aanleiding van een recente virusaanval. Zowel in het team van Ferdi als dat van Robert zitten mensen die zich met "intrusion" (binnendringing) bezighouden. Denk aan het opzetten van firewalls, het pareren van hackers en het patchen (repareren) van software.

In juli kwam via het bedrijf Cybertrust een "red hot alert" binnen: een waarschuwing dat zich een gevaarlijk computervirus aan het verspreiden was, waar zeer snel maatregelen tegen getroffen moesten worden. Zo'n maatregel bestaat uit het installeren van een "security patch", waarmee een beveiligingslek in de besturingssoftware wordt gedicht. Na het ontdekken van zo'n beveiligingslek duurt het meestal enige tijd voordat kwaadwillenden een geschikt virus hebben ontwikkeld, maar nu ging het om een variant van een al bekend lek, waar virussen snel op zijn aangepast.

Het team met de onuitsprekelijke naam, CSIRT, kwam direct in actie. Het probleem werd besproken in de "ochtend-mis" waarmee men in Woerden de dag begint om operationele zaken te bespreken. Vervolgens werd contact gelegd

met het MT van IT, dat gezien de ernst van de bedreiging opdracht gaf om direct maatregelen te treffen.

Meteen hierna werd begonnen met het gereed maken van de benodigde patches. Hiervoor was veel overleg nodig, zowel intern met de diverse klantteams en teamleiders, als extern met de business. De business moest er natuurlijk zo min mogelijk last van hebben. In verband met Xbow waren ook contacten nodig met de Belgische collega's, omdat die de Xbow-patches moesten leveren.

Er moesten ruim 400 servers worden gepatcht, wat betekent dat deze gedurende enige tijd niet gebruikt konden worden. Om 18 uur werd hiermee begonnen en om 22 uur was alles gereed. De systemen van Fortis Bank in Nederland waren weer veilig. In België koos men voor een wat andere aanpak, maar daar was het beveiligingslek korte tijd later ook gedicht.

Het virus waar het dit keer om ging was een variant van het gevaarlijke Sasser-virus dat een paar jaar geleden is uitgebroken. Dit is een zogenaamde worm die zich verspreidt via een open poort van de computer. In dit geval was dat



een poort die niet achter de firewall kon worden gezet, vandaar dat er snel een andere maatregel nodig was.

Honderd procent dicht zit het systeem nog niet. Er kunnen laptops zijn die de patch nog niet hebben ontvangen. Vandaar dat het belangrijk is dat degenen die een laptop van de zaak hebben deze regelmatig meenemen van thuis en aansluiten op het netwerk, zodat het besturingssysteem automatisch wordt bijgewerkt. Ferdi en Robert

benadrukken dat ook de gebruikers verantwoordelijk zijn voor de gezondheid van hun computer.

Een “red hot alert” vraagt dus om snel ingrijpen. Minder ernstige bedreigingen worden aangeduid met “hot”, “critical”, “medium” of “low”. Maar wat is snel ingrijpen? In de praktijk blijkt dat daar in Nederland anders over wordt gedacht dan in België, en dat de verzekeraar andere criteria hanteert dan de bank. Dat is binnen een concern als Fortis

natuurlijk ongewenst, vandaar dat er nu wordt gewerkt aan het opstellen van procedures, zodat er bij een volgende aanval op global niveau eenduidig actie wordt ondernomen. Immers: net zo min als een griepvirus houden computervirussen zich aan landsgrenzen.

*Nico Spilt*

*cartoon Alex Blomsma*

## Fortis Integrity Training (FIT)

**Iedereen binnen Fortis komt situaties tegen die compliance-risico's of reputationele risico's kunnen meebrengen. Om het personeel te helpen deze situaties te herkennen of te vermijden heeft Fortis Group Compliance in nauwe samenwerking met de afdeling E-learning van HR, een e-learningprogramma over compliance ontwikkeld. Deze e-learning is bestemd is voor alle Fortis-medewerkers, waar ook ter wereld. De e-learning heet Fortis Integrity Training, kortweg “FIT”.**

Het doel van FIT is om alle Fortis-medewerkers bewuster te maken van de risico's in verband met compliance. Het voordeel van e-learning boven andere leermethoden is dat je de cursus van achter een computer kunt volgen, waardoor gemakkelijk een groot aantal personen bereikt wordt. Bovendien kun je de cursus volgen op een tijdstip dat jou past. FIT is beschikbaar in 9 talen: Nederlands, Frans, Duits, Engels, Pools, Italiaans, Turks, Spaans en Portugees.

FIT behandelt vijf belangrijke compliance-thema's: vertrouwelijkheid, klantenacceptatie, zorgplicht, tegenstrijdige belangen en misbruik van voorkennis. De cursus is zowel leerzaam als aantrekkelijk. Hij is opgebouwd rond concrete en herkenbare situaties in de

dagelijkse praktijk van vier Fortis-medewerkers: Paul van Retail Banking, Monique van Insurance, Rebecca van Corporate Banking en Marco van HRM. Een aantal situaties wordt beschreven, waarna de deelnemers een meerkeuzevraag kunnen beantwoorden. Vervolgens krijgen ze feedback op basis van hun antwoord. Het doorlopen van de volledige cursus neemt ongeveer 30 minuten in beslag.

Voor medewerkers van IST zullen de beschreven situaties niet altijd even herkenbaar zijn. Toch is het, ook voor IST, erg belangrijk om aan FIT mee te doen. Iedereen werkt immers bij hetzelfde concern in bank en verzekeringen. Het is daarom van belang dat iedereen die bij Fortis werkt, zich bewust is van de risico's die de bedrijfstak meebrengt.

Als je, na het voltooien van de cursus, suggesties hebt voor verbetering van de cursus, horen wij dat uiteraard graag.

Vanaf medio september zal FIT worden uitgerold. Aan de uitrol zal een promotiecampagne voorafgaan, om iedereen uit te leggen wat FIT is en wanneer de uitnodiging verwacht kan worden.

In de komende periode zul je een persoonlijke e-mail ontvangen met een uitnodiging om deel te nemen aan de cursus, met daarin een link naar FIT. Voor deze mailing wordt de HR-database van FOGAN gebruikt. Deze database maakt het mogelijk om informatie te verzamelen over het aantal deelnemers en statistieken met betrekking tot de gegeven antwoorden, en om de cursus achteraf te evalueren.

FIT is niet bedoeld om de individuele kennis op het vlak van de regels en normen te meten. Het is wel de bedoeling om via de resultaten na te trekken in hoeverre de normen in verband met de vijf thema's binnen Fortis in het algemeen worden nageleefd.

We hopen dat we je voldoende nieuwsgierig gemaakt hebben om aan FIT mee te doen!

*Fortis Group Compliance*

Heb je vragen over e-learning of over compliance in het algemeen, dan kun je contact opnemen met de compliance officer van IST: Astrid van Drunen, toestel 72573.

Wat gebeurt er nog meer binnen Fortis?

## Brand Development

**In deze rubriek aandacht voor bedrijfsonderdelen binnen Fortis, waar de gemiddelde medewerker van IST niet snel mee in aanraking komt. Of zich daar niet van bewust is! Het doel van deze rubriek is om de kennis van de Fortis-organisatie bij automatiseerders te vergroten. In deze eerste aflevering maken wij kennis met “branding”. Dit heeft niets met brandverzekeringen te maken: bij branding draait het allemaal om Fortis als merk.**



Monique Bouma, Anna-Maria Gobati

Eerst iets over de plaats van branding in de organisatie. Bovenaan staat Global Branding & Communications. Dit is een stafafdeling (horizontal in het nieuwe Fortis-jargon) die direct onder het CEO-office van Jean-Paul Votron valt. Het staat onder leiding van Adrian Martorana en er werken zo'n 80 medewerkers, verdeeld over Utrecht, Amsterdam en Brussel. Onderdeel van Global Branding & Communications is de afdeling Brand Development, dat zelf weer uit drie onderdelen bestaat: Brand Strategy, Advertising & Media en Sponsoring. Binnen Brand Development werken 25 mensen, waarvan 5 binnen Brand Strategy.

Ik spreek met Anna-Maria Gobati en Monique Bouma. Zij zijn beiden werkzaam als brand-manager binnen de afdeling Brand Strategy. Ik heb een afspraak met hen op de 15e verdieping van het Fortis-hoofdkantoor in Utrecht. Nadat ik de lift ben uitgestapt, sta ik tot mijn stomme verbazing voor een gesloten deur. Pas nadat ik mij via de intercom heb aangemeld, opent de poort zich. Later blijkt dat Brand Development de verdieping deelt met andere stafafdelingen, waaronder de afdeling die zich bezighoudt met de cijfers van Fortis. Dit verklaart de voorzichtigheid...

Iets wat al direct bij binnenkomst opvalt, is het aantal vrouwen dat er werkt. Monique geeft aan dat de verhouding man-vrouw ongeveer 35/65 bedraagt. Het verschil met de mannenwereld van IST kon niet groter zijn. Ook de achtergrond van de medewerkers verschilt enorm. Waar de IST-medewerker over het algemeen een technische achtergrond heeft, hebben de mensen binnen Global Branding & Communications voornamelijk een alfa-opleiding.

Zoals gezegd draait het binnen Brand Strategy allemaal om Fortis als merk. Wanneer het om merken gaat, denken de meeste mensen meteen aan merken als Nike, Apple of Breitling. Niet direct aan Fortis. Toch is ook Fortis wel degelijk een merk met bijbehorend beeldmerk. En hieraan is de afgelopen jaren heel hard gewerkt binnen Fortis.

In 2005 heeft Jean-Paul Votron de opdracht gegeven om “één Fortis” te bouwen: “One company under one flag”. Fortis bestond namelijk uit een groot aantal losse bedrijven, die allemaal hun eigen merk-identiteit hadden. De opdracht van Jean-Paul Votron was om van Fortis één sterk merk te maken.

Voordat ik verder ga, iets over het begrip merk-identiteit (of: *brand*

*essence*). Dit vormt namelijk de kern van een merk. Het bepalen van deze merk-identiteit is de eerste stap bij het realiseren van een merk. Het is het gevoel dat iemand krijgt bij een bepaald merk. Een merk als Nike straalt onoverwinnelijkheid uit. Fortis daarentegen wil vooral vertrouwen uitstralen. Dat heeft natuurlijk alles te maken met de doelgroep waar Fortis zich op richt en de producten & diensten die zij aanbiedt.

Het beginpunt van “One company under one flag” was dan ook het bepalen van de merkidentiteit van Fortis. Daarbij ging het om vragen als “wie zijn wij nu”, “wat willen wij zijn” en “wat moeten wij daarvoor doen”. De merkidentiteit is door Brand Development in samenwerking met een extern bureau ontwikkeld.

Aardig om te vertellen is dat de Fortioma's hiervan een uitvloeisel zijn. Deze veertien Fortioma's zijn de gedragseigenschappen die horen bij de merkidentiteit. Ze vallen onder vier thema's: Passie voor prestatie, Altijd een stap verder gaan, Van nature optimistisch en Act as one. Deze Fortioma's zijn ontwikkeld door HRM in samenwerking met Global Branding & Communications. Het is een illustratie van de breedte van het werkteerrein van Brand Strategy. ▶

Nadat een merk eenmaal is ontwikkeld, is het zaak het merk "levend" te houden. Dat gebeurt via reclame en sponsoring. Deze activiteiten vallen niet toevallig onder Brand Development. Bij reclame moet je denken aan radio, tv, tijdschriften en kranten. Voor al deze uitingen zijn duidelijke en eenduidige richtlijnen opgesteld door Brand Strategy.

Bij sponsoring moet je denken aan de Marathon van Rotterdam, voetbalclub Feyenoord en het KLM-Open (golf). Bekende voorbeelden in België zijn voetbalclub Anderlecht en Noliko Maaseik (volleybal). Voor reclameuitingen tijdens deze evenementen gelden ook weer specifieke richtlijnen.

Al deze richtlijnen zijn vastgelegd in het Fortis Brand Platform. Hiermee is de link met IT gelegd, want het Fortis Brand Platform is een tool die is ontwikkeld door Brand Strategy. Anna-Maria is daar als projectleider bij betrokken. Na afloop van het interview toont zij mij met enige trots deze tool.

De tool ondersteunt communicatiespecialisten binnen en buiten Fortis bij hun werkzaamheden. Er is precies vastgelegd waaraan de verschillende uitingen moeten voldoen. Je moet dan denken aan zaken als lay out van brochures en brieven, logo's en kleurgebruik. Er is zelfs een foto-database opgenomen. Foto's zijn namelijk een krachtige ondersteuning van de merkidentiteit. Ook is vastgelegd aan welke richtlijnen internet- en extranet-sites moeten voldoen.

Maar een merk is méér. Monique: "Veel mensen realiseren zich dat niet, maar een merk vertegenwoordigt ook een financiële waarde". Bij veel grote bedrijven, zoals Coca Cola, is deze waarde zelfs terug te vinden op de balans. Hoewel dit bij Fortis nog niet het geval is, wordt wel aandacht besteed aan de bescherming van het merk. Ook hiermee houdt men zich binnen Brand Strategy bezig. Je moet er namelijk niet aan denken dat een obscuur bedrijfje onder de vlag van Fortis gaat opereren

in de wereld van de financiële dienstverlening. Of dat Christine le Duc haar naam wijzigt in Fortis...

Er is zelfs een relatie met personeelswerving. Wij hebben het dan over het fenomeen *employer branding*. Over het algemeen willen mensen graag bij een bekend bedrijf werken. Een bedrijf dat een goede uitstraling heeft. Anders gezegd: mensen willen bij een sterk merk werken. Daarom is Fortis ook aanwezig bij carrière-dagen, waar bedrijven zich presenteren aan studenten.

Inmiddels ben ik behoorlijk onder de indruk geraakt van de omvang van de werkzaamheden van Brand Strategy. Branding is echt alomtegenwoordig binnen Fortis. Anna-Maria: "Je moet onze afdeling zien als een helicopter. Een helicopter die boven Fortis hangt en zicht heeft op alle Fortis-onderdelen". Een mooi beeld om mee af te sluiten.

*Bert de Groot*

## Fortis/Didacticum Squash, Volleybal én Tennis Toernooi

Op zaterdag 18 november 2006 vindt voor de 12de keer het Fortis/Didacticum Squash en Volleybal Toernooi plaats. Echter, dit jaar is er een extra sport toegevoegd: tennis!

We proberen er ook dit jaar weer een gezellige en sportieve avond van te maken onder het genot van een hapje en een drankje.

Wij heten jullie graag welkom bij Sportvereniging Victoria in Rotterdam. Het evenement begint om 17.00 uur en zal eindigen om ongeveer 24.00 uur.

Gezinsleden zijn ook dit jaar weer van harte welkom om onze sporthelden aan te moedigen of om zelf hun sportieve kunsten te vertonen!

Coördinatoren: Loek Bles en Gertjan van der Leer.

Informatie en aanmeldingen: Ilona van Wijk toestel 62471 en Carola Vitale toestel 62477.





# Topschakers sneven in de laatste ronde

**Dit jaar lag de organisatie van het 19e Interbancair Schaaktoernooi in de handen van Fortis Bank (Nederland) en wij oogstten daarvoor alom lof. Helaas konden onze topploegen het thuisvoordeel niet in winst omzetten.**

Is het toernooi nu minder geslaagd? Allerm minst! De bankiers hebben hun onderlinge duels met genoeg gestreden en kijken alweer uit naar de 20ste versie. Voor een meer gedetailleerd verslag vallen wij terug op het wederveren van de vier teamleiders.

## Ons Vlaggeschip, Gerrit de Rooij

Fortis Bank heeft inmiddels de reputatie opgebouwd dat zij altijd wel een plaats in de top 4 verwerven en precies 5 jaar geleden werden wij zelfs kampioen! Het thuisvoordeel motiveerde ons zeer om op dat punt op herhaling te gaan. Aan de openingsspeech van Kees Beuving lag het in ieder geval niet. Waar zo'n openingsspeech meestal wordt overstemd door geroezemoes, werd deze nu ademloos gevolgd. "Schaken zou verplichte kost moeten zijn voor het management," waartoe hij een leuke parallel trok met de benodigde vaardigheden: "vooruitdenken, anticiperen op de feiten en niet op de tegenstander, uitstippelen van strategie en waar nodig tijdig tactisch ingrijpen!" Onze bemanning (Gerard Welling, Onno van Dijk, Gerrit de Rooij en Jos van den Dool) liet het vlaggeschip aanvankelijk een snelle koers varen. De eerst vijf voorrondes werden met mooie cijfers gewonnen maar in de zesde voorronde werden wij helaas door Van Lanschot Bankiers afgetroefd. In de 'troostfinale' wisten wij, door Robeco (opnieuw) te verslaan, de 3e plaats te pakken. Nu dus brons; volgende jaar gaan we weer voluit voor goud!

## De Reserves (2e), Maarten Post

Wij (Ivo Lucas, Patrick Huis in 't Veld, Tjerk-Peter de Bruijn en Maarten Post) kwamen wat moeizaam uit de startblokken tegen Delta Lloyd Leven maar in de

tweede ronde konden wij, over de rug van ons vierde team, de schade herstellen. Na de pauze kwam DNB 1 op ons pad en dat leverde alleen mij een mager halfje op. In de zesde ronde revancheerden wij ons nog wel voor de slechte start door Delta Lloyd Bank met 4 0 opzij te zetten.

## Het Derde, Frans Oranje

Dit team (met Henry Pijpers, Cor Blokpoel, Frans Oranje, Perry Koopmans en Ton Nieuwenhof ijzersterk bezet) leverde een prachtige prestatie en werd na de 4e ronde zelfs hoger aangeslagen dan het tweede team. Het (nood)lot had echter op dat moment de voor ons wel erg zware indeling tegen ABN AMRO-1 in petto; een te zware opgave. De laatste ronde konden wij de schade alleen gedeeltelijk repareren maar wij zijn toch zeer tevreden met onze 12e plaats in de eindrangschikking!

Het was een mooie dag, goed georganiseerd met vele bekenden en een prima sfeer. Hopelijk beleven we volgend jaar het 4e lustrum. Zouden er dan mensen bij zijn die alle 20 keer aanwezig waren?

## Het Olympische (4e) team, Niels Bernecker

Wij zijn dan wel met het aureool Olympisch omgeven maar wij willen natuurlijk toch wel scoren en dan is een start tegen ING Bank-1 nou niet bepaald een goed begin. De tweede ronde stuitten wij op het tweede team van Fortis en die collega's moesten natuurlijk bewijzen dat zij niet voor niets hoger waren ingedeeld. De derde ronde bracht het eerste halfje binnen. Na het versterken van de inwendige mens konden wij eindelijk ook eens gaan uitpakken. De victorie begon bij Niels Bernecker en Henk van Leeuwen die tot drie- resp. tweemaal toe het volle pond binnenhaalden. De 78-jarige Rinus Lievaart hengelde in de laatste ronde zijn eerste ½ binnen en sloot daarmee "zijn" toernooi nog positief af.

## Persoonlijke resultaten

- Gerard Welling, Jos van den Dool en Maarten Post (= 83%).
- Onno van Dijk, Gerrit de Rooij, Ivo Lucas, Patrick Huis in 't Veld, Tjerk Peter de Bruijn, Henry Pijpers, Frans Oranje en Niels Bernecker (≥50%).
- Cor Blokpoel, Perry Koopmans, Ton Nieuwenhof, Gilbert Harting, Tim Awui, Henk van Leeuwen en Rinus Lievaart (< 50%).

## De eindstand

Nr	Naam	MP	BP	Nr	Naam	MP	BP
1	Van Lanschot Bank	11	19,0	14	Postbank-3	6	12,0
2	ING Bank-1	10	20,0	15	ABN AMRO-2	6	11,5
3	Fortis Bank-1	10	17,5	16	Postbank-1	5	11,5
4	Robeco	9	18,0	17	Rabobank-	5	10,0
5	SNS Bank-1	8	15,0	18	DNB-2	5	8,0
6	ING Bank-2	8	14,5	19	Postbank-2	4	11,5
7	DNB-1	8	14,0	20	Delta Lloyd Leven.	4	9,5
8	Fortis Bank-2	7	15,5	21	Delta Lloyd Bank	4	9,0
9	ABN AMRO-1	7	15,0	22	SNS Bank-2	3	8,5
10	Interpay-1	7	13,0	23	Triodos Bank	3	7,5
11	Rabobank-1	7	12,5	24	ING Bank-3	3	5,0
12	Fortis Bank-3	7	12,0	25	Fortis Bank-4	2	6,0
13	Westland/Utrecht	6	12,5	26	Interpay-2	1	3,5

Mocht u na het lezen van dit verslag belangstelling hebben om mee te doen, dan kunt zich aanmelden bij Rinus Degeling, tel. 010-286 72 04 maar bij voorkeur elektronisch: [m.degeling@hetnet.nl](mailto:m.degeling@hetnet.nl)

Gesprek met Robbert Melgers en Rob van Leeuwen

## Nederlandse ontwikkelaars opgeleid voor Belgisch mainframeplatform

**De nieuwe strategie van Fortis heeft onvermijdelijk gevolgen voor IST. Niet alleen voor de organisatie als zodanig, maar ook voor het werk dat gedaan moet worden – en niet te vergeten de plaats waar dat werk wordt gedaan. Binnen afzienbare termijn zullen de systemen GA en Sprint verdwijnen. Het werk aan deze systemen verdwijnt dus ook. Daar zal ander werk voor in de plaats komen, maar wat precies is nog niet duidelijk.**

Het is begrijpelijk dat de collega's die betrokken zijn bij het onderhoud aan GA en Sprint zich zorgen maken over hun toekomstige positie. Dit is geen goede situatie, ook niet vanuit het perspectief van Fortis. Gelet op alle grote projecten en complexe IT-trajecten, zoals die zijn beschreven in het Cityplan, zal Fortis de komende jaren op grote schaal behoefte hebben aan deskundige en gemotiveerde IT'ers. Deze visie wordt ook gedragen door het managementteam van IS Operations.

### Veel expertise aanwezig in Nederland

Robbert Melgers vertelt hierover: "In het teammanageroverleg hebben we enige tijd geleden onze zorgen uitgesproken over het werk dat in Nederland

zou overblijven. Ook hebben we aangegeven dat er in Nederland veel expertise aanwezig is, die uitstekend ingezet zou kunnen worden in de cross border-projecten die op ons afkomen. Tijdens de discussie kwam al snel het idee naar voren om Nederlandse ontwikkelaars op te leiden voor het Belgische mainframeplatform. Marc van Hove, de voorzitter van ons managementteam, was het hier direct mee eens. Hij heeft ervoor gezorgd dat we dit idee verder konden ontwikkelen."

"Ik ben toen in conclaaf gegaan met Rob van Leeuwen. Zijn afdeling, Application Support, is een coachingsinstituut waar we in het verleden veel gebruik van hebben gemaakt. Samen zijn we gekomen tot een programma waarin ontwikkelaars, om te beginnen bij IS Operations, worden opgeleid voor het Belgische mainframeplatform. Eind mei hadden we zo'n 25 mensen opgeleid. Deze zijn inmiddels betrokken bij het ontwikkelwerk voor Ficus en SIPC.\* Ook vanuit andere IS-pillars is inmiddels belangstelling getoond voor dit opleidingsprogramma."

### Maatwerktrainingen en introducties

Rob van Leeuwen: "Het technische 'landschap' in België verschilt nogal van dat in Nederland. Men werkt daar met andere hulpmiddelen dan wij. Zo

gebruiken zij een Cobol-generator (APS) terwijl wij vooral met native Cobol werken. In overleg met onze Belgische collega's hebben we onderzocht hoe het opleidingstraject zou moeten worden ingericht. Dit heeft geleid tot een combinatie van maatwerktrainingen en introducties die gericht zijn op de in België gebruikte producten, hulpmiddelen en procedures. De opleidingen worden deels in Nederland, deels in België gegeven, en duren ongeveer vier weken."

"Behalve opleiden moest er ook op technisch gebied het nodige worden gedaan. De mensen moeten vanaf hun eigen werkplek in Nederland toegang hebben tot de Belgische omgeving. Daar kwamen we ook nog wat uitdagingen tegen. Maar dankzij de goede samenwerking is dit inmiddels allemaal voor elkaar."

Robbert Melgers: "Onder andere dankzij deze cursussen is de samenwerking binnen IS Operations sterk verbeterd. Niet alleen tussen België en Nederland, maar ook tussen de collega's van GA en Sprint. Die worden uit hun historie getrokken en moeten allemaal iets nieuws leren. Dit heeft heel positief gewerkt. Samen gaan we dit tot een succes maken. Er gaan niet alleen dingen weg, er komt ook iets nieuws voor in de plaats."

*Nico Spilt*

\* zie artikelen op de volgende pagina's

Geert Bakker over de Nederlandse bijdrage aan Ficus

## FICUS: Fortis International Customer referential

**Ficus is een centrale database waarin alle klanten van Fortis worden geregistreerd. Met behulp van deze database kan snel worden vastgesteld welke producten en diensten een klant afneemt, en in welk land of landen hij dat doet. Ficus bevat geen gegevens over deze producten en diensten zelf. Er wordt bijvoorbeeld geen saldo-informatie in vastgelegd. Ficus verwijst naar de systemen waarin deze gegevens zijn te vinden – het is een “referential”.**

Geert Bakker met zijn team is verantwoordelijk voor het aanleveren van de Nederlandse klantgegevens aan Ficus. Geert: “Mijn team bestaat uit zeven personen, waarvan vijf in Rotterdam en twee in Woerden. We moeten gegevens aanleveren vanuit GA en vanuit Sprint, vandaar dat we op twee locaties zitten. Aan de kant van de business is Walther Koeckhoven (Operations) verantwoordelijk.”

“Voor het aanleveren van klantgegevens is een protocol afgesproken, dit is het Ficus Customer Protocol (FCP). Hierin is beschreven welke gegevens moeten worden aangeleverd, zoals naam, adres, woonplaats, geboortedatum en andere attributen. Ook de rekeningnummers en -soorten van de klant moeten worden doorgegeven. In Ficus worden ook de relaties tussen klanten geregistreerd.”

“Ficus wordt op zijn beurt geraadpleegd door andere systemen, zoals het effectensysteem Chorus, het kredietaanvraagstelsel Cross, of het online banking-systeem Elektra, dat door grote bedrijven wordt gebruikt. Deze systemen hebben klantgegevens nodig, en die halen ze uit Ficus. Zij gebruiken hiervoor *external services* die door Ficus ter beschikking worden gesteld. Voor het uitvoeren van *external services* maakt Ficus op zijn beurt weer gebruik van Ficus-eigen *internal services*.”

“Ficus is nu nog een afgeleid bestand (slave), maar het idee is dat dat wordt omgedraaid, zodat Ficus leidend wordt (master). Dit hangt af van andere ontwikkelingen in het kader van Cityplan. Er is dus nog niet besloten of en voor welke delen Cobra en Sirius Ficus gaan vullen, of omgekeerd.”

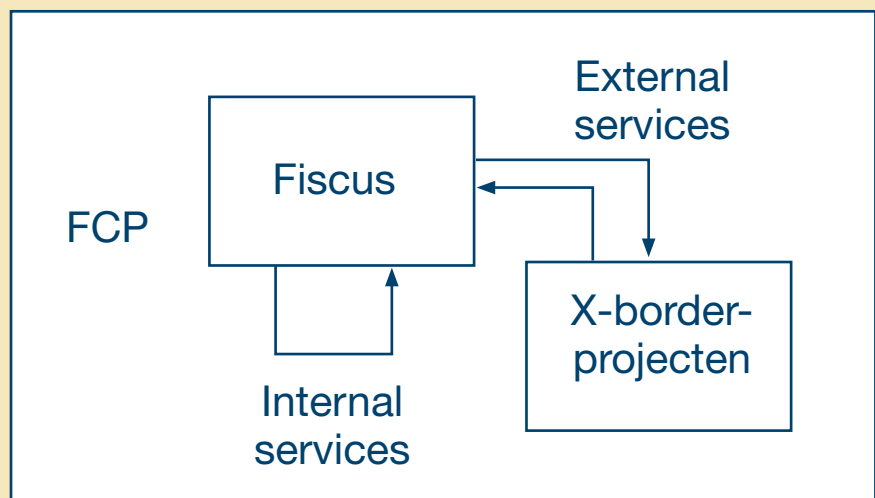
“Niet iedereen mag alle gegevens uit Ficus benaderen. Zo mogen de verzekeringsklanten van Fortis AG niet zichtbaar zijn voor Fortis Bank. Op dit moment loopt er ook nog een discussie over het opslaan van Nederlandse gegevens in de database van Ficus, omdat die database zich in België bevindt. We hebben hier onder andere te maken met privacy-wetgeving. Hiermee houdt

Compliance zich bezig, het probleem is nog niet helemaal opgelost.”

“Ficus heeft grote voordelen. Zo hoeft Chorus, wanneer er een effectenorder binnenkomt, niet naar een van de systemen van het land waar de klant thuis hoort: Nederland, België, Frankrijk, Polen. Het maakt voor de cliëntgegevens niet uit. Je vindt ze in Ficus. Je hoeft dus niet alle landen af te zoeken. Een ander doel van Ficus is het beter waarborgen van de kwaliteit van de opgeslagen gegevens. Ficus zal voortdurend evolueren, naarmate er nieuwe cross border-systemen bijkomen.”

“GA levert al veel gegevens aan Ficus, en met de programmatuur voor Sprint zijn we inmiddels ook klaar. Naast het leveren van gegevens uit GA en Sprint aan Ficus maken we ook programmatuur die op het Belgische mainframe draait. Het gaat hier om testtools en onlineschermen. Hierbij staan de database en de programmatuur in België. In het begin ging dit wat stroef, maar naarmate we langer samenwerken gaat het steeds beter en prettiger.”

*Nico Spilt*



Fabienne Rottiers en Kees Sturus over het Wholesale Payments System (WPS)

## SIPC: Shared International Payments Center

**Het besluit om een gezamenlijk systeem voor het verwerken van buitenlandse betalingen op te zetten is niet nieuw. Al in 1999 besloot Fortis Bank om op zoek te gaan naar een nieuw systeem, dat de verschillende bestaande systemen zou vervangen. Uiteindelijk viel de keuze op een standaardpakket, dat op een aantal punten moest worden aangepast aan de wensen van Fortis. \***

Sinds kort is dit pakket, Wholesale Payments System (WPS), volledig operationeel. Hiermee is de basis gelegd voor SIPC: het Shared International Payments Center. De twee teams die hier gezamenlijk aan hebben gewerkt staan onder leiding van Fabienne Rottiers en Kees Sturus.

### Hard gewerkt

Fabienne Rottiers: “In België zijn we in december 2004 gestart. In maart 2005 waren we gereed met de roll out van WPS. Nederland is vanaf juni 2005 gefaseerd in de lucht gegaan. In juli 2006 waren we klaar met het laatste onderdeel. Daarna zijn we gelijk aan de slag gegaan met een nieuwe versie van het pakket.”

Kees Sturus: “We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt om het systeem op te zetten. Met wisselend succes, want er kwam heel veel bij kijken. We hadden een pakket gekocht, maar daar moesten meer aanpassingen op plaatsvinden dan we hadden voorzien. Het is namelijk een Amerikaans pakket, dat volledig moest worden aangepast aan de Europese betalingsverkeerregels.”

Fabienne: “Ook alle interfaces moesten worden aangepast, zowel naar de Belgische als de Nederlandse systemen.

Voorbeelden hiervan zijn de tarievensystemen PCV, BT en TT, en de betalingssystemen ASI en het GA- en Sprintplatform.”

Kees: “Inmiddels zijn we ook bezig met het werk dat nu nog in België plaatsvindt rond WPS over te dragen naar Nederland. Dat betekent dat vanuit Nederland service verleend gaat worden aan de Belgische gebruikers van WPS en de daaraan gekoppelde systemen. Deze systemen draaien op het Belgische platform, dus hiervoor moesten de Nederlandse ontwikkelaars worden opgeleid. Zij zijn allemaal op cursus geweest, waarbij ze onder andere hebben leren omgaan met de in België gebruikte Cobol-generator (APS).”

### Onverwachte situaties

Kees: “Tijdens de implementatie zijn we tegen een aantal verrassingen aangelopen. Tijdens het testen probeer je wel om zo goed mogelijk de productiesituatie na te bootsen, maar je zult altijd zien dat je in de praktijk toch nog onverwachte situaties tegenkomt. Maar wat er nu staat is een goed werkend systeem. Ook de gebruikers zijn inmiddels gewend om met de nieuwe applicatie om te gaan.”

Fabienne: “Een paar weken geleden hebben we in België versie 2.0 van WPS in gebruik genomen. Nederland zal over enige tijd ook overgaan naar deze

versie. Op dit moment werken België en Nederland elk nog met een eigen installatie van het pakket. Het doel is om in 2007 met één installatie te gaan werken. Dat is belangrijk, omdat we straks meer landen gaan aansluiten, waarvoor we één shared service center willen neerzetten. Turkije is het volgende land dat wordt aangesloten op WPS.”

### Cross border-samenwerking

Kees: “Met dit project waren wij een van de eersten die echt cross border hebben gewerkt. Er zijn natuurlijk wel andere cross border-projecten geweest, zoals OLB, maar daarvan vond het grootste deel van de ontwikkeling in België plaats; wij leverden alleen de specificaties. Bij WPS heeft een deel van de ontwikkeling ook in België plaatsgevonden, maar de rest moest in Nederland gebeuren, vanwege de Nederlandse interfaces.”

Fabienne: “De RS6000 waarop WPS draait staat in België, en de ondersteuning gebeurt ook vanuit België. Omdat het ontwikkelwerk op het mainframe vanuit Nederland plaatsvond, moest er continu cross border worden samengewerkt. Dat maakte het tot een grote uitdaging.”

Kees: “Er zijn natuurlijk verschillen tussen België en Nederland, ook al werken we binnen hetzelfde bedrijf. Maar vanuit die verschillen hebben we altijd goed samen kunnen werken. Als wij een probleem hadden dat in België opgelost moest worden dan ging dat prima, en omgekeerd was dat ook het geval.”

### Nieuwe projecten

Kees: “Inmiddels hebben we Cityplan. Er komen nieuwe, grote projecten op ons af. Er heeft een herbezinning plaatsgevonden: waar en hoe gaan we projecten bemensen, waar leggen we bepaalde competence centres neer. Aan ons werd

\* zie Expertise 29

gevraagd of wij vanuit Nederland WPS willen servicen. Dat betekent dat de machine (RS6000) voorlopig in België blijft staan, afhankelijk van wat er binnen Fix-IT wordt besloten, maar dat wij vanuit Nederland het beheer van de applicatie overnemen, inclusief het beheer van de interfaces.”

Fabienne: “Mijn team zal zijn werk overdragen aan het team van Kees. Daarna zullen wij gaan werken aan een ander groot project: SEPA. Via SEPA wordt straks het Europese betalingsverkeer afgewikkeld, dat wil zeggen alle betalingen in euro's die binnen de EU blijven. De andere buitenlandse betalingen, en ook de complexere binnenlandse betalingen, zullen via WPS lopen. SEPA gaat dus de bulkbetalingen doen, terwijl WPS de meer bewerkelijke betalingen gaat doen.”

Kees: “Na WPS zullen nog andere systemen overkomen naar Nederland.

Een waar we nu al mee bezig zijn is BACH: BANKers Cost Handling. Dat systeem verzorgt de verrekening van kosten die banken elkaar onderling in rekening brengen. Na BACH volgen waarschijnlijk nog meer systemen die sterk gerelateerd zijn aan het buitenlands betalingsverkeer. Dat gebeurt in stapjes, want het is een grote klus om een draaiend systeem over te nemen, met alle interfaces en documentatie die erbij horen.”

### Goede communicatie

Fabienne: “Omdat het hart van WPS in België staat en omdat wij eerder live waren, waren er al diverse links gemaakt met andere Belgische systemen, bijvoorbeeld het systeem dat betalingen verrijkt met koersinformatie. Daar zijn veel discussies over geweest: is het wel gewenst dat Nederlandse betalingen koersen krijgen uit een Belgisch systeem. Maar dit soort discussies

zijn onvermijdelijk als je echt cross border samenwerkt. We hebben dit op een goede manier met elkaar kunnen afstemmen.”

Kees: “Goede communicatie, betrokkenheid van alle partijen, toereikende technische hulpmiddelen; dat zijn allemaal voorwaarden waaraan voldaan moet worden om goede service te kunnen verlenen. Er komt nog een hoop werk op ons af, maar ons systeem staat, en dat is prettig.”

*Nico Spilt*

## Ervaringen met WPS

Op 9 juni 2005 ging na een lange voorbereidingstijd van afstemming, testen en hertesten de eerste buitenlandse transactie door het nieuwe Money Transfer System (MTS). Dit externe pakket, ondertussen omgedoopt in WPS (Wholesale Payments System) is de afgelopen maanden dusdanig gefinetuned dat we binnenkort ons oude systeem uit de lucht kunnen halen.

Met de ingebruikname van WPS werd de basis gelegd voor het Shared International Payments Center. In de nabije toekomst kennen we in België, Nederland en Turkije hetzelfde platform waardoor het mogelijk wordt om betalingen voor elkaar te verzorgen op bijvoorbeeld feestdagen en in geval van piekdrukke. Ook de continuïteit is hiermee beter gewaarborgd omdat we op verschillende locaties betalingen kunnen processen.

Natuurlijk moesten de gebruikers van de afdeling Cross Border Payments wennen aan het nieuwe systeem, maar door

de gefaseerde ingebruikname en de goede begeleiding van de projectorganisatie, IST en Functional Support IPPO, kunnen we hier spreken van een geslaagde implementatie. Ook zijn wij te spreken over de gebruiksvriendelijkheid van het pakket. Door te werken met zogenaamde queues in plaats van papier is al de nodige efficiency bereikt en ook de STP-graad is door de slimme opzet van het systeem aanzienlijk gestegen.

Kortom, we zijn blij met dit systeem, maar helemaal klaar zijn we nog niet want de volgende versie staat dit jaar nog op de rol.

*Hans Wildschut, hoofd International & Physical Payments Operations*

# Xbow: ervaringen van gebruikers

**Er wordt momenteel hard gewerkt om iedere medewerker van Fortis Bank van een Xbow-werkplek te voorzien. De redactie van Expertise vond het interessant om te horen wat de gebruikers er van vinden. Daarom spraken wij enige tijd geleden met twee “verse” Xbow-gebruikers, namelijk Jolanda Ciapa en Thien Trinh, beiden werkzaam bij Merchant Banking op de Coolsingel in Rotterdam.**



Jolanda Ciapa is als adviseur werkzaam bij de afdeling Organisation & Process van Merchant Banking. In die functie opereerde ze als intermediair tussen IST en de gebruikers. Jolanda: “Bij het begin van het traject ben ik niet betrokken geweest. Dat was een collega, maar die had te weinig tijd. Toen ik erbij kwam moest er een week later al getest worden. Dus de tijdsdruk was erg groot. Ook was er nog weinig gecommuniceerd, dus het was wat dat betreft heel spannend om de gebruikers te informeren en te betrekken bij wat komen zou. We hebben een grote presentatie gegeven en contactpersonen per unit aangesteld. Op die manier hebben we geprobeerd mensen te motiveren om tijd vrij te maken voor het testen. Dat is redelijk gelukt. Om deze manier is ook Thien erin gerold.”

Thien Trinh werkt bij de afdeling Marketing van Merchant Banking. Thien: “Op het moment dat ik hoorde dat we over zouden gaan naar XP was ik erg geïnteresseerd. Ik ben voorstander van XP, ik werkte er thuis ook al mee. Daarnaast gebruik ik een laptop met RAS-faciliteit. Dat is wat complexer dan de normale desktop, dus ik vond het interessant om ook daar bij betrokken te zijn. Alleen bleek juist dat deel niet te

worden getest: het RAS-gebruik en de synchronisatie van bestanden.”

Jolanda: “Dat deel was door IST al grondig getest, dus daar moesten wij op vertrouwen. Aan het testen van de andere zaken heeft iedereen bijzonder goed meegewerkt, ondanks dat het snel moest en onder grote tijdsdruk. Het testen ging goed, alles werkte zoals iedereen gewend was. Maar na de rollout bleken sommige dingen niet meer goed te werken: er waren problemen met de autorisatie, met het security-model. Het oplossen van zo’n probleem kan een week duren, dus dat is erg vervelend als je voor je werk afhankelijk bent van bepaalde gegevens. Het probleem is dat je van tevoren niet alles kunt testen.”

Thien: “Systeemtechnisch is het verder allemaal prima gegaan. Ik heb alleen nog wel een opmerking over de ondersteuning. Bij een migratieproject is dat altijd lastig. Je hebt dan wel een projectgroep die de pilot-users ondersteunt, maar daarna komen de andere gebruikers, die afhankelijk zijn van de regulier-

re ondersteuning. Ik had de indruk dat men daar niet altijd goed wist welke vragen ze zelf konden beantwoorden en welke vragen ze moesten doorsturen, en naar wie. Je merkte dat er irritaties waren, zowel bij de gebruikers als bij de Locatieteams.”

Jolanda: “Het was inderdaad soms touwtrekken tussen IST en de gebruikers. Voor de Locatieteams is Xbow natuurlijk ook nieuw, dat is lastig manoeuvreren. Aan de andere kant: er wordt aan de gebruikers veel informatie aangeboden, maar mensen zijn zo druk met hun werk dat ze deze informatie nauwelijks raadplegen. Net als bij een televisie: daarvan lees je de handleiding ook niet, totdat je een probleem hebt.”

Thien: “De goede kanten van Xbow zijn dat je makkelijker en sneller kunt werken. Je kunt veel mobieler zijn, omdat je overal kunt werken, in Amsterdam, Rotterdam, Brussel.”

Jolanda: “Als je ziet wat er allemaal is overgegaan aan systemen, en aan mensen die service moeten verlenen aan

hun cliënten, dan is dat met weinig kleeerscheuren gegaan. Soms hadden we wat gemopper van mensen die al om 4 uur moesten stoppen met werken, omdat de uitrol 's avonds plaatsvond... De uitrol is steeds goed gegaan, meestal waren we tussen tien en half elf 's avonds al klaar met de uitrol van de hardware, soms over drie verdiepingen tegelijk.”

Terugkijkend concluderen Jolanda en Thien dat er vooraf meer tijd noodzakelijk is om gebruikerseisen en -wensen te inventariseren. Kritische succesfactor is immers de werking en de beschikbaarheid van de huidige systemen en applicaties onder Xbow. Daarmee is de dienstverlening aan de cliënten gewaarborgd. Anderzijds is Merchant Banking nu een stap dichterbij een cross-border gestandaardiseerd XP-werkstation met application- en data-sharing.

*Nico Spilt*

## Uitrol Xbow verloopt voorspoedig

Xbow (Cross Border Workstation), is de naam voor de nieuwe werkplekinrichting van Fortis Bank. In een gemeenschappelijk project in de Benelux worden alle werkstations van Fortis Bank vervangen. Het Xbow-project heeft onder meer tot doel de integratie te bevorderen van verschillende IT-platforms door de implementatie van een standaard Windows XP-werkstation met Office 2003.

Met deze overgang naar Xbow onderstreept Fortis de groei naar één organisatie in de thuismarkt: de Benelux. De standaardisatie is een belangrijke succesfactor voor de integratie van crossborder businessprocessen en de uitwisseling van informatie tussen medewerkers.

Medio juli waren 1500 Nederlandse gebruikers volledig over op Xbow. Dit is ongeveer 30% als we de kantoororganisatie niet meerekenen. De ontwikkeling voor de kantoororganisatie is in volle gang, met een pilotfase die gepland is rond september. Ondertussen werkt IST hard aan de uitrol van de overige werkplekken op de hoofdkantoorlocaties in Nederland. De grootste piek wordt hier verwacht in de maanden november en december. In België en Luxemburg verwacht men rond het eind van dit jaar klaar te zijn.

## Verbeterde archivering van e-mails

**Wie langer dan tien jaar bij Fortis werkt, herinnert zich nog wel de tijd dat er geen e-mail bestond. Voor overleg met collega's pakte je de telefoon of schreef je een memo'tje. Inmiddels is e-mail niet meer weg te denken uit de bedrijfsprocessen. Het is ook handig: even een document sturen naar je collega's en vragen wat ze er van vinden.**



Aan het succes van e-mail zit echter ook een keerzijde: de systemen lopen vol. Dit komt doordat er zo veel bewaard blijft. Een e-mail neemt op zichzelf niet zo veel ruimte in beslag. Het probleem zit vooral in de bijlagen. Stel u maakt een Word-document en mailt dat naar vier collega's. Op dat moment worden van dat document vijf kopieën gemaakt: een voor uzelf en vier voor uw collega's. Daarom is besloten om een programma te installeren dat ervoor zorgt dat de bijlagen van e-mails op een slimmere manier worden opgeslagen.

Met dit programma (IXOS) is ruim een jaar ervaring opgedaan bij Fortis in België. In Nederland en Luxemburg is

het programma eind april in gebruik genomen. Op dat moment was voor de opslag van alle e-mails 7400 GB in gebruik, oftewel de opslagcapaciteit van zo'n 10.000 cd-roms. Na de invoering van IXOS is deze hoeveelheid meer dan gehalveerd.

Het programma heeft een archieffunctie. Van oudere e-mails worden de bijlagen overgebracht naar een elektronisch archief, zodat ze geen ruimte meer in beslag nemen op de computer waarop het e-mailprogramma draait. Bovendien worden bijlagen maar één keer gearchieveerd, dus ook als ze naar verschillende personen zijn gemailld. Het archiveren gebeurt automatisch, maar het is ook

mogelijk om zelf opdracht te geven om de bijlagen van bepaalde e-mails te laten archiveren. Dit kan handig zijn voor "grootverbruikers".

In de dagelijkse praktijk werkt u weinig van IXOS. Alleen wanneer u een oudere e-mail opzoekt waarvan de bijlage naar het archief is verhuisd, zal het openen van zo'n bijlage een paar seconden langer duren. U kunt gearchieveerde berichten in de lijst herkennen doordat het enveloppe veranderd is in een cd'tje.

*Nico Spilt*

# Tools voor testen, change management en requirements management

**Fortis Bank IST heeft standaarden opgesteld voor het gebruik van tools voor testen, change management en requirements management. Deze standaarden zijn opgesteld door AP&M en WSDS. Enkele van deze tools zijn al tot cross-borderstandaard benoemd. Onderstaand een overzicht van de richtlijnen.**

## Testmanagement en bevindingenregistratie

Het standaard tool voor het administreren van testgevallen, testdraaiboeken en bevindingen is Testdirector. Testdirector is cross-border tot standaard benoemd en is overal beschikbaar via de web-interface. Momenteel zijn er twee implementaties van Testdirector, één in Nederland met versie 8.0, en één in Luxemburg met versie 7.6. Binnenkort gaat ook Luxemburg over op versie 8.0.

## Geautomatiseerd testen

Voor geautomatiseerd testen zijn verschillende toepassingen beschikbaar. De toekomstige cross-borderstandaard is het pakket Quick Test Pro (QTP). Dit is een GUI-georiënteerd pakket voor record en playback van testen. Door middel van een interne object-repository en een VB-script-editor is het mogelijk om ook complexere testgevallen te draaien en dynamische objecten te herkennen. QTP is nog niet beschikbaar maar wordt momenteel gekit voor het Xbow-platform.

Voor applicaties die niet met QTP getest kunnen worden, zoals toepassingen in Delphi of in Java/SWT, zijn nog twee andere pakketten beschikbaar. Winrunner is geschikt voor het testen van client-servertoepassingen. Winrunner is beschikbaar op Fortis-1 en MPNL, aan beschikbaarheid op Xbow wordt de laatste hand gelegd. Voor Java/SWT-toepassingen kan men gebruik maken van Rational Functional Tester (RFT). RFT is specifiek afgestemd op het geautomatiseerd testen van toepassingen in een WebSphere-omgeving.

Voor alle testautomatiseringstools geldt, dat teams zelf verantwoordelijk zijn voor het maken en onderhouden van scripts.

## Change management

Ter ondersteuning van het change management-proces binnen IS-projecten is ClearQuest (CQ) het standaard tool. Binnen het CM-proces worden change requests gebruikt voor het beheren van de verschillende soorten changes die een rol spelen binnen het software-ontwikkeltraject.

CQ is een tool dat specifiek bedoeld is voor het opvoeren, bewaken en muteren van zulke change requests in hun gehele levenscyclus. CQ is niet alleen geschikt voor het ondersteunen van het change management-proces binnen software-ontwikkelprojecten, maar ook voor applicatiebeheeromgevingen die binnen IS en de business gepositioneerd zijn.

CQ heeft zowel een client-serverinterface als een webinterface. De client-serverinterface is beschikbaar op het MPNL-XP domein en wordt op dit moment gekit voor Xbow. CQ is via de webinterface ook cross-border beschikbaar en is vanuit de MPNL- en Fortis1-domeinen te benaderen.

## Requirements management

Het standaard tool voor ondersteuning van het Requirements Management-proces is RequisitePro (RP). RP biedt functionaliteit voor het gestructureerd vastleggen van requirements op verschillende abstractieniveau's (stakeholder requests, features, use cases, enz.). Het is mogelijk om koppelingen te leggen met Word-documenten, waarin de requirements verder gedetailleerd worden. RP wordt nu nog vooral gebruikt door RUP-projecten, maar is ook voor LAD-projecten uitstekend bruikbaar.

## Testdirector

Per 1 april is de invoering van Testdirector als project formeel afgerond. AP&M heeft het afgelopen jaar met alle ontwikkelteams contact opgenomen over Testdirector, en in die teams waar behoefte was aan Testdirector zijn de implementatieactiviteiten uitgevoerd. De komende maanden zal verder worden gewerkt aan de uitfasering van BRS. Sinds 1 juli 2006 is het gebruik van BRS geheel beëindigd. Als afsluiting van de invoering van Testdirector is een evaluatie gehouden onder de beheerders van de Testdirectordatabases.

Voor alle duidelijkheid: de ondersteuning rondom Testdirector vanuit AP&M blijft ook na het project volledig beschikbaar.



Ook RequisitePro heeft zowel een client-serverinterface als een webinterface. De client-serverinterface is beschikbaar op het MPNL-XP domein. Kitting voor Xbow staat ingepland. Verder kan RP via de webinterface cross-border benaderd worden als ook door de collega's op de MPNL- en Fortis1-domeinen.

### Integratie tussen pakketten

Het is mogelijk om informatie uit te wisselen tussen verschillende van deze pakketten. Zo kunnen bijvoorbeeld use cases uit RP geëxporteerd worden naar de requirementsmodule van Testdirector, waarmee ze aan test cases worden gekoppeld. Omgekeerd kunnen bevindingen uit Testdirector geëxporteerd

worden naar CQ, om als basis te dienen voor wijzigingsverzoeken. Ook ClearQuest en RequisitePro kunnen aan elkaar gekoppeld worden zodat het eenvoudig beheren van wijzigingen op requirements mogelijk wordt.

*Sander Koopman, Ilas Bosch*

## Consolidatie mainframe Fortis Nederland geslaagd

In het weekend van 20-21 mei is FINL overgegaan naar het nieuwe Z9-mainframe in Woerden, dat enkele maanden eerder al door FBNL in gebruik was genomen. Hiermee is een volgende belangrijke fase gerealiseerd van project COMBI (Consolidatie Mainframe Bank Insurance). In de weken daarna is dit project afgerond met de definitieve inrichting van het gecombineerde uitwijksysteem voor FBNL en FINL in Utrecht.

*Henk van Die, Tonny Verbraak*

Zie ook het artikel "Bank en verzekeraar versterken samenwerking op mainframe-gebied" in Expertise 41.

In april en mei heeft een upgrade plaatsgevonden van het besturingssysteem van de mainframesystemen van Fortis Bank Nederland. Het vorige besturingssysteem (z/OS versie 1.4) is vervangen door z/OS versie 1.6.

## Lage rente?

Alle banken hebben er last van: de hevige concurrentie op de hypotheekmarkt. Zelfs Dirk Kuyt, die we pas op televisie nog voor twintig jaar zagen bijtekenen bij Fortis Bank, is inmiddels al weer opgestapt. Voor de consument zijn de scherpe hypotheektarieven natuurlijk wel prettig. De Bank of Scotland gaat daarin het verst. Bij andere banken betaal je rente als je een hypotheek afsluit, maar bij deze bank krijg je rente. Weliswaar een heel lage rente, maar op deze manier maak je het je concurrenten toch wel erg moeilijk.



## De toekomst is ook niet meer wat hij geweest is

Enige tijd geleden vond in het Fortis Auditorium te Utrecht een bijzondere innovatiesessie plaats. Richard Lamb, trendwatcher, futuroloog en e-commerce-expert, is al jarenlang een van de meest gevraagde sprekers en dagvoorzitters. Hij staat bekend om zijn werfelende lezingen en bruisende brainstormsessies. Richard nam op onnavolgbare wijze zijn publiek mee door de nieuwste ICT-trends, daarbij relaties leggend met de financiële wereld.

Er worden regelmatig innovatiesessies georganiseerd door IST van Fortis Verzekeringen, zoals er door IST van Fortis Bank kennismanagementsessies worden georganiseerd. Deze sessies, waar elke geïnteresseerde welkom is, worden aangekondigd via FortisNet.



**Op het scherm de in Fortis-kleuren beschilderde Thalys, die tot eind oktober rijdt tussen Parijs, Brussel en Amsterdam.**

Nico Spitt

## Fortis bouwt Europees IT-platform voor Retail Banking

### Het Zwitserse Temenos levert het core banking-systeem

Fortis heeft Temenos, aanbieder van geïntegreerde core banking systemen, verkozen voor de IT-ondersteuning van al zijn retailbanking-activiteiten. Dit is de eerste in een reeks overeenkomsten ter realisatie van een grensoverschrijdend IT-platform waarmee de bank de processen voor alle Europese activiteiten kan standaardiseren. Het systeem bevordert daarmee de samenwerking tussen de verschillende divisies. De bank voert het systeem gefaseerd in: in Nederland zal het naar verwachting eind 2008 gereed zijn.

‘De internationale uitbreiding van retailbanking vraagt om een geïntegreerd grensoverschrijdend IT systeem,’ aldus Alain Deschênes, Chief Information Officer van Fortis. ‘Dit contract kan worden beschouwd als het begin van onze initiatieven om onze retailactiviteiten te transformeren in de zeven landen waarin wij reeds actief zijn. Het systeem is onderdeel van een moderne kernarchitectuur die ons in staat stelt om onze processen over de grenzen heen te standaardiseren en de meer dan 15 miljoen klantenrekeningen centraal te administreren.’

Fortis Retail Banking is actief in zeven landen met in elk land een specifiek aantal Fortis-kantoren: België (1.128), Turkije (190), Nederland (169), Frankrijk (80) Luxemburg (37), Polen (32), Duitsland (twee credit shops, 20 tegen eind dit jaar). Tot op heden gebruikt Fortis verschillende applicaties per land. Na

een evaluatieperiode van negen maanden heeft Fortis eind juni de overeenkomst met Temenos getekend.

*Temenos Group AG werd opgericht in 1993 en levert geïntegreerde modulaire core banking systemen aan meer dan 500 financiële instellingen over de gehele wereld. Temenos software biedt banken een real-time overzicht van de klant over de gehele onderneming, wat banken in staat stelt om de opbrengst te maximaliseren en tegelijkertijd de kosten te stroomlijnen. Temenos heeft verstand van de bankwereld, of het nu gaat om vierentwintiguurs functionaliteiten voor retail, private, algemene, of wholesale banken, partnerschappen met centrale banken voor de vervanging van kernsystemen, of samenwerking met de Wereldbank voor oplossingen voor de opkomende markten. Het bedrijf heeft een transparante aanpak van zijn activiteiten en zet zijn ervaring, expertise, betrokkenheid en professionalisme in bij elk project. Temenos heeft zijn hoofdkantoor in Genève en heeft 39 kantoren in 31 landen. De onderneming is genoteerd op de hoofdmarkt van de SWX Swiss Exchange (TEMN). Bron: [www.temenos.com](http://www.temenos.com)*

# Personalia

## Training voor leidinggevenden IST

Veranderen is binnen IST dagelijkse kost. Van APM naar IS pillars, van Infrastructure naar FIX IT, en stafafdelingen naar CIO-Office of elders in de organisatie. Voor leidinggevenden betekent dit, naast de day-2-day activiteiten, extra aandacht voor medewerkers voor de begeleiding van het team naar de nieuwe organisatie toe.

De training Leiderschap in Verandering biedt inzicht in hoe je als leidinggevende in veranderingen staat en biedt handvatten om je team en individuele medewerkers in veranderingen te kunnen begeleiden. Daarnaast is er ruimte voor persoonlijke leerdoelen. Leiderschap in Verandering is een aanrader voor elke leidinggevende binnen IST.

De data voor de training Leiderschap in Verandering zijn 12 oktober, 30 en 31 oktober (conferentieoord De Reiskoffer te Bosschenhoofd) en 27 november 2006. Prijs: ± € 1500 (incl. kosten conferentieoord). Aanmelden via CRS. Maximaal 10 deelnemers.

## Training Persoonlijke Effectiviteit

Hoe zit ik in elkaar? Wat wil ik eigenlijk? Hoe kom ik over? Hoe kan ik mijn doelen bereiken? Hoe kan ik "geaccepteerd nee" zeggen? Hoe kan ik meer invloed uitoefenen?

Hoe kan ik omgaan met een veranderende omgeving? In de training Persoonlijke Effectiviteit krijg je antwoord op deze vragen en is er ruimte voor andere persoonlijke leerdoelen. Een training voor medewerkers van IST waarin ieder de spiegel krijgt voorgehouden en handvatten krijgt om effectiever te zijn in het bereiken van zijn of haar doelen.

De data voor de training Persoonlijke Effectiviteit zijn 13 oktober 2006 (halve dag), 7 en 8 november 2006 (conferentiecentrum De Reiskoffer te Bosschenhoofd) en 6 december 2006 (halve dag). Prijs: ± € 800 (excl. kosten conferentieoord). Aanmelden via CRS. Maximaal 10 deelnemers.

**Meer informatie over beide trainingen: Yvette Straver, toestel 60308**

## Afscheid Grace van der Wel

Grace van der Wel, die de afgelopen twee jaar als management-assistente voor Khalid Darweesh heeft gewerkt, is per 1 september in dienst getreden bij Facility Management. Zij is nu management-assistente van Wim Ledder, directeur Facility Management.

## Afscheid Frieda Faber

De afgelopen 6½ jaar heb ik met veel plezier gewerkt bij HR IST. Ik heb veel van, met én door jullie geleerd in de afgelopen jaren en ben zeker nog niet uitgeleerd. Sinds 1 augustus 2006 ben ik medewerker HR Service Center. Ik wil jullie bedanken voor de prettige samenwerking in de afgelopen jaren en zal jullie in de toekomst wellicht van dienst kunnen zijn vanuit mijn nieuwe functie.

*Frieda Faber*

## Afscheid ErWan Kwee

Op 15 juni was het ErWan Kwee zijn laatste officiële werkdag, want ErWan was 61 jaar en 3 maanden oud en dat betekent, of je wilt of niet, met de VUT. Daar Fortis aan deze dag geen aandacht heeft besteed (na ruim 15 jaar in dienst van Fortis) anders dan het "reguliere etentje", hebben de collegae voor passende kado's en drie flessen champagne gezorgd, die we 's morgens rond 10.00 uur gezamenlijk soldaat hebben gemaakt.

ErWan: namens de collegae Telecom/Voice en ondergetekende hartstikke bedankt voor de samenwerking en je (bijna) altijd plezierige aanwezigheid op de afdeling. Wij wensen jou en je vrouw Hanny nog heel veel plezierige jaren in gezondheid toe.

*Henk Vis*

## Interne vacatures

Er zijn diverse interne vacatures bij IST. Voor sommige vacatures vindt ook externe werving plaats; hiervoor geldt een aanbrengpremie voor het geval iemand een geschikte kandidaat voordraagt. Kijk voor een actueel vacature-overzicht op FortisNet IST, onder het menu Vacatures op de homepage. Hier vind je ook informatie over de genoemde aanbrengpremie.

## Nieuwe bedrijfsarts voor IST

Paul Koenders, bedrijfsarts voor onder andere IST, heeft een andere functie gekregen binnen de Fortis Arbodienst. Als hoofd van de medische unit geeft hij nu leiding aan de andere bedrijfsartsen. In verband hiermee moet hij een aantal taken afstoten.



De nieuwe bedrijfsarts voor IST is Kees van der Vlist, die recent bij Fortis in dienst is getreden. Hij heeft als bedrijfsarts ervaring met IT'ers in de zakelijke dienstverlening. Kees werkt vanuit Rotterdam. Op donderdag heeft hij spreekuur in Woerden. De bedrijfsarts kan uitsluitend worden bezocht op afspraak. Afspraken maken kan via het secretariaat van de Arbodienst, toestel 63399.

# Personalia

## In dienst

### 1 juli 2006

Kasmie Todikromo

### 1 september 2006

Jarco den Dekker

## Uit dienst

### 1 juli 2006

Joke Geertsma  
ErWan Kwee (VUT)

### 1 augustus 2006

Marc Boes  
Emile van Vliet

### 1 september 2006

Anton de Hon  
Bas Klaver  
Miranda Korenstra

## Overgestapt

### 1 mei 2006

Petra Moolenaar (naar Operations)

### 1 juni 2006

Tim Awui (naar MeesPierson Intertrust)  
Robert Butter (naar Merchant Banking)

Wilco van de Stouwe (naar Operations)

### 1 juli 2006

Danny Spits (naar Operations)  
Hans van der Vlucht (naar ICS)

### 15 juli 2006

Kees van Loenhout (naar Operations)

### 1 augustus 2006

Frieda Faber (naar HR Service Center)

### 1 september 2006

Grace van der Wel (naar Facility Management)

## Geboren

Joris Nicolas, zoon van Fleur en Robbert Bruining-Blokland, op 24 april 2006.

## Jubilea

Jubilea bij IST worden maandelijks gepubliceerd op FortisNet. In Expertise 40 is een overzicht gepubliceerd van alle jubilea in 2006.

## Afscheid Khalid Darweesh

In aanwezigheid van een kleine groep naast medewerkers nam Khalid Darweesh op 12 juli afscheid van Fortis en zijn rollen als general manager ISE Nederland en Business Transformation Officer.

In zijn speech roemde Jan van Rutte Khalid om zijn inzicht, integriteit, persoonlijke betrokkenheid, zijn analytische betrokkenheid, zijn analytische vraagstukken op te lossen en zijn oog voor belangen en transparantie. De vele reacties van collega's bij het vernemen van het nieuws van Khalid's vertrek versterkten nog eens dit beeld.

Ook Rob Heijne den Bak, die Khalid zal opvolgen als Business Transformation Officer, gaf in zijn speech duidelijk weer hoe de samenwerking met Khalid positief was verlopen.

Khalid op zijn beurt benadrukte nog eens zijn gevoel voor verhoudingen en collegialiteit door iedere aanwezige persoonlijk kort toe te spreken. Op humoristische wijze besloot hij zijn speech, met een knipoog naar de reclametekst van Tempo Team, met de woorden "het waren twee prachtige jaren".



## In memoriam Eric van Boxtel

Op 19 juni ontvingen wij het droevige bericht dat onze collega Eric van Boxtel op 48-jarige leeftijd is overleden. Eric dacht de strijd tegen kanker te hebben gewonnen tot hij begin dit jaar te horen kreeg dat deze ziekte toch was teruggekeerd. Er was niets meer aan te doen. Onverwacht snel is Eric van ons heengegaan.

Eric is op 1 juli 1985 in dienst getreden bij het Computercentrum Bondsspaarbanken in Veenendaal. Via diverse functies is hij terechtgekomen als Business

Consultant binnen de afdeling IS Operations van het metier Information Systems & Technology. We herinneren Eric als een zeer sociale collega die bereid was iedereen te helpen. Hij had een positieve instelling, zelfs toen het slechter ging. Wij zullen zijn gevoel voor humor missen.

We verliezen in hem een fijne collega. We wensen zijn vrouw Marianne en zijn kinderen Thijs en Linda veel kracht toe om dit verlies te kunnen dragen.

## In memoriam Gerrit Verkleij

In december 1974 trad Gerrit Verkleij in dienst bij het toenmalige Computercentrum Bondsspaarbanken. Aanvankelijk werkte hij als shiftleader, daarna heeft hij verschillende andere functies bekleed, totdat hij in maart 2003 met de VUT ging. Kort daarna werd hij ernstig ziek. Eind april 2006 is hij overleden. Gerrit was een prettige collega om mee samen te werken. Wij wensen zijn nabestaanden de kracht toe om dit verlies te dragen.

## Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Systems & Technology. Expertise is ook te vinden op FortisNet ISE Nederland.

Redactieadres:  
postbus 2531, 3500 GM Utrecht  
huispost U01.14.20  
telefoon 030-2262524  
mobiel 06-51114977

Redactie: Nico Spijt

Cartoons: Alex Blomsma

Ontwerp en opmaak:  
George Janmaat (Text & Design)

Kopij ontvangen wij het liefst elektronisch via Loket Communicatie IST (loket.communicatie.ist@nl.fortisbank.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor FortisNet worden doorgegeven.