



# IT Services Nieuwsbrief

Nieuwsbrief bestemd voor de  
medewerkers van IT Services

2014, nummer 38

12 december 2014

## Colofon

Redactie:  
Ria Soedhoe,  
Edwin van Kooten  
Niekerk, Nico Spilt

Wil jij een bijdrage  
leveren? Of heb je  
een suggestie voor  
een onderwerp?  
Stuur ons dan een  
[mail](#).

De nieuwsbrief van  
IT Services is ook te  
vinden op [intranet](#),

## ABN AMRO verlengt contract met IBM

Het contract met IBM is onlangs vernieuwd en verlengd. Dit is eerder dan contractueel nodig was. Dit was een bewuste keuze om het partnership met IBM naar een hoger niveau te brengen, en om dit beter te laten aansluiten op TOPS 2020 en daarmee op de langetermijnstrategie van de bank.

Op dit moment is IBM dé partner om het tempo en de continuïteit in de uitvoering van onze strategie te kunnen waarborgen. Het contract is verlengd voor 10 jaar. Dit is gebaseerd op de ruime investering van IBM in de cloud, de nieuwe heldere afspraken en het belang dat ABN AMRO hecht aan een goede duurzame relatie. Het contract gaat in op 1 januari 2015.  
[Lees verder >>](#)

## Informatienota TOPS IT

Op 4 december is de informatienota TOPS IT gepubliceerd. In deze nota vind je de organisatorische wijzigingen die per 1 januari 2015 ingaan. [Je kunt de nota hier vinden](#).

## TOPOLIS

De bank verandert en het IT-landschap verandert mee; om de TOPS 2020-aspiraties mogelijk te maken, wordt het IT-landschap geheel vernieuwd. Dit betekent ook een nieuwe manier van werken en leren. Binnenkort start TOPOLIS: een digitaal opleidingsprogramma dat je wegwijs maakt in het nieuwe IT-landschap. [Bekijk de preview](#).

## Hoe scoren andere teams met de Teambarometer?

In de Nieuwsbrief van 31 oktober hebben we reeds gemeld dat de teambarometers van de IT Services-afdelingen centraal op Sharepoint zijn geplaatst en nu voor iedere medewerker van IT Services toegankelijk zijn. Sinds kort zijn voor het invullen van de teambarometer Storyboard en een survey App beschikbaar. De resultaten staan nu op de CE-site van IT Solutions & Services. Met de [teambarometer](#) op Sharepoint kun je de resultaten rechtstreeks bekijken.

*Project CI Sharepoint4IT Services*

## DC-vergaderingen 1 en 8 december 2014

### **Exception Report Infra Base Move HVE**

*Projectmanager: Wiereen Rambaran.* Einddatum verschuift van 10 december 2014 naar 30 juni 2015. De vertraging is het gevolg van onvoorziene issues waar men tijdens het project tegenaan is gelopen. Dit heeft ook gevolgen voor het budget. Akkoord met het Exception Report.

### **Mandate DMZ ISO Upgrade**

*Projectmanager: Jan Maarten de Klein.* Doel van dit initiatief is een upgrade van de Demilitarized Zone (DMZ) en de Isolation Zone (ISO) naar een standaard die in lijn is met de TOPS 2020-standaards. In deze fase wordt een onderzoek gedaan naar de meest geschikte oplossing. Aan het eind van Q1 2015 volgt een PID met een verdere aanpak. Akkoord met de Mandate.

### **End Project Report Implementation scenarios for ServiceNow and E2E monitoring**

*Projectmanager: Jaap Augustijn.* Dit project had tot doel het implementeren van Performance Analytics (een additionele module binnen ServiceNow) bij ABN AMRO. Hier zijn verschillende aanbevelingen uit naar voren gekomen, onder andere met betrekking tot het beheer en het onderhoud. Akkoord met de EPR.

### **End Project Report Upgrade DCTM FE 6.5 to 6.7**

*Projectmanager: Ronald Ekelschot.* Doel van dit project was de upgrade van het pakket Documentum. Nagenoeg alle geplande activiteiten zijn succesvol uitgevoerd binnen de gestelde tijd en budget. KPI PE-score is 3.20. Akkoord met de EPR.

### **Exception Report 421 Program Management**

*Projectmanager: Tony Illis.* Betreft aanpassing van het programma-managementbudget. Dit blijkt niet voldoende voor alle geplande activiteiten. Akkoord met het Exception Report.

### **Exception Report Smartcard Capability**

*Projectmanager: Tony Illis.* Einddatum verschuift van 31 december 2014 naar 28 februari 2015. Dit heeft een budgettaire achtergrond. Akkoord met het Exception Report.

### **Exception Report 421 Windows Application Migration**

*Projectmanager: Tony Illis.* Einddatum verschuift van 31 december 2015 naar 30 juni 2016. Dit als gevolg van een toename van het aantal te migreren applicaties. Daarnaast is er extra budget nodig, onder andere voor de decom-activiteiten. Akkoord met het Exception Report.

### **Exception Report OWM**

*Projectmanager: Tony Illis.* Dit project is in juli stopgezet, in afwachting van verdere besluiten. Er was toen al meer budget verbruikt dan gepland; dit wordt nu boekhoudkundig rechtgetrokken. Akkoord met het Exception Report.

### **Exception Report Batch Process Optimisation**

*Projectmanager: Erik-Jan Niejenhuis.* Einddatum verschuift van 31 december 2014 naar 31 maart 2015. Doel van het project is onder andere het opleveren van een document waarin de toekomstige schedulingstandaards zijn beschreven. Dit zal tevens dienen voor het definiëren van tooling, processen en governance. Door een samenloop van omstandigheden loopt het project enige vertraging op. Akkoord met het Exception Report.

>>

### **PID A9 Restructuring construction & migration**

*Projectmanager: Tanja Dammers.* Doel van dit project is de aanleg van nieuwe glasvezelverbindingen tussen CCA-Noord en CCA-Zuid. Dit is noodzakelijk vanwege de werkzaamheden aan de A9. Rijkswaterstaat heeft aangegeven dat ABN AMRO hier uiterlijk 31 december 2016 mee klaar moet zijn. Als grootste projectrisico wordt gezien de beschikbare tijd voor de geplande migraties. Eind januari zal hierover een presentatie plaatsvinden in het DC. Akkoord met de PID.

### **Exception Report BöweOne**

*Projectmanager: Ercan Ozgurler.* Einddatum verschuift van 15 november 2014 naar 28 februari 2015. Betreft de vervanging van apparatuur in de printerruimte. Er blijkt meer tijd nodig te zijn voor testwerkzaamheden. Geen opmerkingen, akkoord met het Exception Report.

### **Exception Report DR550 Migratie**

*Projectmanager: Ercan Ozgurler.* Einddatum verschuift van 15 augustus 2014 naar 31 mei 2015. Dit is een onderdeel van het NICE-project, waarin de telefonieomgeving van het ASC wordt vervangen. Voor navraagdoeleinden blijkt het gewenst om data van de oude storageomgeving (DR550) over te zetten naar de nieuwe omgeving. De DR550 is daarna niet meer nodig. Akkoord met het Exception Report.

### **Exception Report IMS Upgrade and New Functionality**

*Projectmanager: Kaja Kloer.* Einddatum verschuift van 16 december 2014 naar 1 april 2015. Dit project betreft de upgrade van het Information Management System (IMS) op het mainframe. De meeste activiteiten zijn inmiddels afgerond. In verband met aanvankelijk niet geplande werkzaamheden loopt het project iets uit. Akkoord met het Exception Report.

### **EPR xHP Oracle Grid and Server Migration**

*Projectmanagers: Jeroen van der Leer, Jan Laarhoven.* Dit project betrof het vervangen van de Oracle Grid Engine. Hiermee is in 2013 gestart. Ondanks aanloopp problemen in het begin is het project volgens de planning opgeleverd, met een overall KPI PE score van 4.00. Het op één plek met één team werken is als zeer prettig ervaren, en is daarmee een belangrijke *lesson learned*. Akkoord met de EPR.

### **Exception Report Capacity Management**

*Projectmanager: Teoman Yildiran.* Einddatum verschuift van 31 december 2014 naar 31 maart 2015. Vertraging veroorzaakt door scopewijzigingen en door resourceproblemen bij IBM. Geen opmerkingen, akkoord met het Exception Report.

### **Vragen of opmerkingen?**

Vragen of opmerkingen over een bepaald project richten aan de genoemde projectmanager. Algemene vragen of opmerkingen over het DC kun je richten aan Jasper Wijmer, [I&O.project.control@nl.abnamro.com](mailto:I&O.project.control@nl.abnamro.com)

## **Afbouw ex-Fortis GA-platform**

In februari 2015 zal het doek vallen voor het GA-platform. De gehele GA-batch, inclusief alle processen, alle bewerkingen en alle interfaces, zal dan worden gedeactiveerd. In een aantal grote projecten zijn alle ex-Fortis-klanten gemigreerd naar het ABN AMRO-platform. In januari worden de laatste klantgroepen overgeheveld. Na een korte nazorgperiode wordt het GA-platform definitief afgebouwd. [Lees verder >>](#)

## De GetIT-automaat

Sinds deze week heeft CCA Noord een automaat op proef waar kleine IT-middelen uit gehaald kunnen worden: de GetIT-automaat. Met je toegangspas haal je bijvoorbeeld muizen, kabels, adapters en headsets direct uit de automaat in plaats van ze te bestellen via de MyIT-site. Een groep medewerkers is uitgenodigd om de komende twee maanden dit nieuwe leveringsconcept te testen.

Niet uitgenodigd, maar wil je wel je mening geven? Dat kan! Naast de automaat vind je op een tafel post-it's in de vorm van een duim. Door de groene duim (like) op de automaat te plakken, geef je aan dat je de automaat een goed idee vindt. Vind je de GetIT-automaat geen goed idee? Dan plak je de rode duim (don't like) op de automaat. Je kunt ook opmerkingen op de post-it's achterlaten. De GetIT-automaat staat op de begane grond tegenover de liften in CCA Noord.

*Voor algemene vragen en feedback over GetIT neem je contact op met Arnold Pollack of Machteld van der Hek.*



## PUP ZOekt PLEEGGEZIN!

Een slimme geleidehond word je niet zomaar. Daaraan gaat een intensieve schoolopleiding en een goede basisopvoeding in een puppypleeggezin vooraf. De taak van het pleeggezin vormt de onmisbare basis voor iedere geleide- of assistentiehond.



Jaarlijks worden bij KNGF Geleidehonden zo'n 170 pups geboren. Al deze puppy's zoeken voor hun eerste levensjaar een veilig mandje bij een pleeggezin, om op te groeien tot gehoorzame, bijde hond.

De taak van het pleeggezin is:

- De pup laten opgroeien tot een stabiele jonge hond
- Goede hondmanieren en basiscommando's aanleren
- De hond kennis laten maken met de wereld om hem heen, zodat hij later nergens van opkijkt



## Puppypleeggezinnen gezocht voor KNGF

Zoals je wellicht weet heeft MYIT een hond "Guus" geadopteerd van het KNGF. Guus is nu een jaar oud, in januari weten we meer over het vervolgtraject van hem.

Een goede start is het halve werk. Daarom verblijven de pups van het KNGF hun eerste levensjaar bij een pleeggezin, totdat ze klaar zijn om aan hun opleiding tot geleidehond te beginnen. Het KNGF is op zoek naar lieve pleeggezinnen die ze deze goede start kunnen bieden.

Om het KNGF te ondersteunen bij deze actie hebben we posters opgehangen in CCA Noord en beameren we in de IT huiskamer. Wil jij een puppy opvoeden tot blindengeleidehond, neem dan contact op met het KNGF. [www.geleidehond.nl](http://www.geleidehond.nl)

*Mildred Veenstra*

## Vervanging Prisma en Camera door ServiceNow

Eind januari 2015 worden de servicemanagementtools Camera en Prisma vervangen door één nieuwe tool: ServiceNow. Camera en Prisma worden vervangen omdat deze end-of-life zijn. In ServiceNow zit veel nieuwe functionaliteit. In de eerste release van ServiceNow is het uitgangspunt een “as is-migratie” van dezelfde functionaliteit die nu in Camera en Prisma aanwezig is. Met volgende releases komt ook nieuwe functionaliteit beschikbaar.

### Verplichte training

Als je nu gebruiker van Camera of Prisma bent, heb je via de email een uitnodiging ontvangen voor de Computer Based Training op de IBM Web Lecture-omgeving. Hierin krijg je uitleg over hoe het eerst in Camera of Prisma werkte en nu in ServiceNow werkt. Om toegang te krijgen tot ServiceNow is het volgen en afronden van de training verplicht. Ben je wel Camera- of Prisma-gebruiker en heb je geen email ontvangen? Stuur dan een email naar [Configuration Management](#), dan kom je op de verzendlijst.

Er is ook een ServiceNow Newsletter met meer informatie over het project, de training, de planning en de veranderingen in ServiceNow. Die staat [hier](#).

### Waar kan ik met vragen terecht?

Met vragen kun je terecht bij de gebruikersvertegenwoordigers. Dat zijn de business-ambassadeurs die vanuit IT betrokken zijn bij het project. Als je vragen hebt, neem dan contact op met de ambassadeur uit jouw organisatie-onderdeel. Staat jouw organisatieonderdeel er niet tussen? Neem dan contact op met het projectteam ServiceNow.

*Jeroen Poelman, projectmanager van het project Replacement Service Management Tooling*

Onderdeel	Ambassadeur
IT Solutions - Functions	Rob Has / Caroline van Hijfte / Walter van der Aart
IT Solutions - Markets	René Meijssen / Harm Swaters / Marianne de Loos
IT Solutions - Customer Intelligence	Marinus Ruiten / Dineke van der Horst
IT Solutions - Channels	Rob de Haan / Jasper Agterberg
IT Solutions - Transactions	Auke van der Vlugt / Brian Winters
IT Solutions - Accounts & Customers	Sandra de Groot / Robbertjan Roet
IT Solutions - Tools Management Groep	Ronald Koster
IT Solutions - Credits & Mortgages/Credits & Lending	Eric van den Hoek
IT CCC & MCS	Ellard Kuijt / Benjamin Blaauw
CISO	Paulus Cocu
CIO Office	Frans Smit
IT International	Elly Luthard
IT Services	Piethein Eigenraam / Henk Roos
IT Services EUS MyIT	Arnold Pollack
IT Services International	Monique Schermer
TOPS 2020	Marjon Diepeveen-van Heteren / Vilmar Steur

## IBM op bezoek bij de klant

**Wie zijn je klanten? Wat verwachten die van jouw dienstverlening? Met deze vragen bracht een delegatie van IBM en ABN AMRO enige tijd geleden een bezoek aan twee locaties van ABN AMRO in Nijmegen. Deze bezoeken werden geëvalueerd door Loek Bles. Loek is 'Service Guardian Executive' bij IBM. In die rol fungeert hij als intermediair tussen IBM en IT Services.**

Loek vertelt: "Er zijn de laatste jaren heel veel IT-veranderingen geweest. Launcher is uitgerold en er zijn diverse taskforces bezig geweest om zaken te verbeteren. Uit de peilingen blijkt dat dit ook resultaten heeft opgeleverd. Uit de dagelijkse poll maken wij op dat de werkplek-klanttevredenheid is toegenomen. Met de score zitten we inmiddels boven de 7,5. Op sommige dagen zelfs boven de 8."

"Maar IBM wilde een stap verder gaan door bij de klanten langs te gaan. Dan zie je niet alleen hoe de klanten werken, maar kun je ook direct feedback krijgen. Daarom is men met een groep van zo'n 15 managers van IBM, aangevuld met Maarten Huijink en André de Bruijne van IT Services, naar Nijmegen gegaan. Daar bezochten ze een branchekantoor en het callcenter van Private Banking."

### Zeer positieve sessie

"Het was een zeer positieve sessie, waar men een goed beeld kreeg van hoe daar wordt gewerkt en hoe de IT-systemen in dat beeld passen. De groep keerde enthousiast terug, maar er waren ook ervaringen opgedaan waarvan men vond dat daar wat mee gedaan moest worden. Aan mij is toen gevraagd om die ervaringen te inventariseren en om een verbeterplan op te stellen. Daar kwamen 15 punten uit waar een antwoord op moest komen of waar een oplossing voor bedacht moest worden."

"Soms was dat vrij eenvoudig. Zo vertoonden enige werkplekken in Nijmegen een zeer slechte performance. Het bleek dat deze pc's slecht waren ingericht. Voor andere punten is een actieplan gemaakt. De status van dit actieplan gaan we met de klant in Nijmegen bespreken. Het is niet de bedoeling om een tweede Helpdesk te maken, maar om te laten zien dat er daadwerkelijk wat gebeurt met deze punten."

### Je moet je klanten zien

"De ervaring is dat je als IT-leverancier je klanten moet zien. We doen het uiteindelijk voor die klant. Als daar een laag tussen zit die niet je echte klant is, dan mis je een stuk ervaring. Het is daarom echt de intentie van IBM om een paar keer per jaar een bezoek te brengen aan een kantoor of een hoofdkantoorafdeling van de bank. Om feedback te krijgen en om daar ook wat mee te gaan doen. Dat is niet alleen voor IBM zelf belangrijk maar ook voor IT Services en voor ABN AMRO als geheel."



*Het interview met Loek Bles vond plaats in het computercentrum in Woerden. Dat is onlangs door de bank verkocht aan Switch Datacenters. Maar Loek (links op de foto) en de interviewer konden er toch nog even in om afscheid te nemen van dit gebouw, waar ze allebei jarenlang hebben gewerkt.*

>>

“Ik denk dat dit een voorbeeld is van hoe je als infrastructuurleverancier en IT Services gezamenlijk kunt laten zien dat je er voor de klant bent. We hebben de afgelopen jaren een hoop uitdagingen gehad om te kunnen leveren wat we moeten leveren. De beschikbaarheid van de infra staat op een hoog niveau, maar er is nog een hoop te doen. Daarvoor draait TOPS 2020. We hebben daarmee een horizon waarbij het alleen maar beter kan worden. De samenwerking tussen ABN AMRO en IBM is uitstekend, we zijn de afgelopen jaren dichterbij elkaar gegroeid,” aldus Loek Bles tot besluit.

*interview Nico Spilt*

## Afscheid

Eind dit jaar ga ik met pensioen, na een loopbaan die in 1977 begon bij ABN Bank. Ik heb onder andere gewerkt in het computercentrum aan de Rooseveltlaan in Amstelveen. In 1981 stapte ik over naar het Computercentrum Bondsspaarbanken in Woerden, het latere rekencentrum van Fortis Bank Nederland. Bij het samengaan van de banken in 2010 veranderde mijn werkgever in ABN AMRO en kwam ik weer geregeld terug in het computercentrum in Amstelveen. Dit is de laatste IT Services Nieuwsbrief waar ik aan meewerk. Ik heb dat de afgelopen jaren met veel plezier gedaan. Ik wens iedereen het allerbeste, ook degenen waarvan ik niet persoonlijk afscheid kan nemen. – Nico Spilt

*Het MT Services wil Nico graag bedanken voor het wekelijks verzorgen van de nieuwsbrief. Hij heeft gezorgd voor de het in de spotlight zetten van belangrijke topics en heeft de medewerkers van IT Services op inspirerende wijze weten te informeren. Het MT wenst Nico een mooi pensioen toe. – Ria Soedhoe*

## Kalender CCA-N

Donderdag 18 december, 15:00-17:00 uur: kwartaalbijeenkomst IT Services

Aanmeldingen en inlichtingen: [it.services.office@nl.abnamro.com](mailto:it.services.office@nl.abnamro.com)