

Bron: marktverkenning mid office systemen – programmabureau elektronische gemeenten (EGEM)

4.2.9 Maastricht

Gemeente Maastricht (www.maastricht.nl) gebruikt het content management systeem WebManager van GX. Op 1 januari 2002 is Maastricht een mid office traject gestart met BCT/OraVision (zie paragraaf 5.2.3). Op 1 mei 2003 is dit project opgeleverd. Sindsdien is eigenlijk maar voor één product het web intake proces ingericht (met behulp van de Digitale Gemeente oplossing van Bwise) met een elektronisch formulier: het aanvragen van een GBA-uittreksel. Voor de andere producten worden vooralsnog PDFformulieren

aangeboden. Kort daarop heeft de gemeente Maastricht namelijk besloten om de doorontwikkeling van het mid office project voor onbepaalde tijd op te schorten. Men wil allereerst het front office en de architectuur op orde brengen, alvorens het mid office traject eventueel wordt voortgezet. Hiermee kiest Maastricht en andere aanpak dan sommige andere gemeenten, die een mid office project vooral aangrijpen om eerst het back office te structureren of juist het front office meenemen in een dergelijk traject.

Onder hoofdaannemer BCT is destijds een mid office systeem ingericht rond de InterConnect message broker van Oracle (door onderaannemer OraVision) en een Progress Oracle databaseserver, aangevuld met diverse producten uit de CORSA-suite van BCT. Als workflow management systeem wordt bijvoorbeeld CORSA/FLOW gebruikt, terwijl CORSA/CASE als case handling systeem fungeert. Tezamen met enkele andere CORSA-modules levert dit de volgende functionaliteiten: postmanagement, dossier- en archiefbeheer, digitalisering van documenten, digitale opslag en ontsluiting voor eindgebruikers, procesmanagement, archiefoverdracht naar de provincie, E-mail registratie en -distributie, integratie met primaire applicaties, vastgoed informatie systeem, alsmede bibliotheek- en relatiebeheer. Omdat het VIAG-referentiemodel door OraVision is geadopteerd, vormt dit model het uitgangspunt van de met BCT bij gemeente Maastricht gerealiseerde oplossing.

Ten behoeve van front-end (portal) en management rapportage functionaliteit wordt ook Bwise gebruikt. Dat wil men sowieso behouden, ondanks dat men wellicht naar een andere mid office leverancier wil overschakelen; eMAXX wordt als overweging genoemd, maar ook niet meer dan dat. In totaal heeft de gemeente Maastricht voor 1500 werkplekken licenties van Bwise en de CORSA-suite. Voor integratie met het front office wordt gebruik gemaakt van Webservices (Java, J2EE).

5.2.3. BCT/OraVision

BCT is een Nederlandse leverancier van oplossingen op het gebied van relatiebeheer, workflow-, contenten document management. Sinds haar oprichting in 1989 is zij uitgegroeid tot één van de grotere leveranciers van met name document management systemen voor Nederlandse gemeenten. BCT levert met de productgroep CORSA talrijke producten en modules op voornoemde gebieden waarvan er een aantal relevant zijn in het kader van deze marktverkenning, zoals CORSA/DMS (DMS), CORSA/CONNECT (ontsluiting van gegevens uit third-party applicaties), CORSA/CASE (CHS), CORSA/FORM (web intake), CORSA/FLOW (WFM) en WEBpublicator (CMS). Bij de mid office oplossing van BCT, The Document Store, worden een aantal CORSA modules ingezet om de volgende functionaliteit te verwezenlijken: digitale archivering, document-, record-, workflow- en content management (inclusief web intake). De visie van BCT wordt weergegeven door figuur 27. In dit concept kan voor dataopslag gekozen worden tussen een Oracle-, Progress- of SQL Server database. Communicatie met het mid office geschiedt via XML. Uitgangspunt van dit concept is dat documenten uit alle applicaties in principe beheerd worden binnen The Document Store en dat alle applicaties en processen deze al dan niet via WFM-routing gebruiken.

Het archiefformaat van TDS is in principe PDF, de transport- respectievelijk publicatieformaten in principe XML en HTML. Ten behoeve van digitale archivering zijn een aantal standaardinterfaces beschikbaar, zoals Open Document Management API (ODMA; voor bijvoorbeeld MS Office Suite en Visio bestanden) en MAPI (voor de meeste E-mail applicaties). Via CORSA/XTRACTOR kunnen bovendien diverse andere documentformaten worden geïmporteerd. Voor het ontsluiten van de documenten uit TDS naar verticale (back office) applicaties zijn ook een aantal standaardkoppelingen op applicatieniveau (zoals MAPI, DEVA en RIVA) en op dataniveau beschikbaar. In het laatste geval kan hetzij asynchroon met een database worden gecommuniceerd via bijvoorbeeld AS400- of Oracle-scripts of via een message queue of Enterprise Service Bus (ESB) op basis van standaarden als StUF en XML, hetzij synchroon door de database direct te benaderen (ondersteund worden onder meer Oracle, DB2, Progress, SQL Server en Access).

BCT biedt third-party broker functionaliteit via Progress (Sonic MQ) of Oracle (InterConnect). Zo wordt met bijvoorbeeld OraVision een best-of-breed mid office oplossing aangeboden. OraVision is een Nederlandse ICT-dienstverlener gespecialiseerd in EAI (Enterprise Application Integration) gebaseerd op Oracle technologie. Een andere kerncompetentie van OraVision is Java (J2EE). Voor de gezamenlijke mid office oplossing richt OraVision op basis van het EAI platform van Oracle een centrale hub in met Oracle InterConnect. Via XML vindt berichtenuitwisseling plaats die beheerd wordt door de Oracle Advanced Queuing (AQ) message handler (CORSA/CASE kan via de AQ-interface XML-berichten versturen). Opslag vindt plaats in een Oracle DBMS. Deze wordt in het mid office geplaatst als een zogenaamde Operational Data Storage (ODS), een datawarehouse als geconsolideerde laag bovenop de verticale (back office) applicaties.

Bij de gezamenlijke mid office oplossing van OraVision en BCT worden ook CORSA/FLOW, CORSA/CASE en CORSA/DMS (respectievelijk ten behoeve van workflow management, case handling en document management) ingezet, terwijl de front office (portal) en management rapportage middels oplossingen van Bwise worden ingevuld. Koppeling met het front office vindt plaats door middel van Webservices. Ook is er een CORSA/STUF beschikbaar. Dit betreft een koppeling met het GBA, waarbij gebruik wordt gemaakt van StUF-BG. Hiervoor bestaat een samenwerking met zowel Pink Roccade als Centric. Een aantal andere adapters, onder meer naar het GBA-systeem van Procura, zijn ook reeds gerealiseerd.