

ARCHITECTUURBESCHRIJVING

Herinrichten (DTI) correspondentieketen

(VERSIE 1.0)



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoud	Herinrichten (DTI) correspondentieketen
Bestand	Architectuurbeschrijving Herinrichten (DTI) correspondentieketen v1.0.docx
Versie	1.0
Project Architect /Auteur	Gerard Kreuk
Opdrachtgever:	Arnout van Duijvenbode

Documentbeschrijving

Wijzigingen

Versie	Datum	Samenvatting van de wijzigingen
0.1	09-09-2021	Nieuw

Inhoud

1	INLEIDING	4
1.1	DOEL VAN DIT DOCUMENT	4
1.2	DOELGROEP	4
1.3	PROJECT	4
1.4	HUIDIG EN TOEKOMSTIG APPLICATIELANDSCHAP	6
1.5	GEFASEERDE INVOERING	10
2	ADVIES	13
2.1	GEBRUIKSAANWIJZING	13
2.2	AANBEVELINGEN	13
2.3	RELATIES MET ANDERE PROJECTEN	14
2.4	RELATIES MET ANDERE SYSTEMEN	15
3	AFBAKENING	17
3.1	LEESWIJZER	17
3.2	1 ^E AFBAKENING: UITGAANDE CORRESPONDENTIE VIA PRINTER EN BERICHTENBOX	17
3.3	2 ^E AFBAKENING: GEEN DOORGEEFLUIK VOOR OPSLAG IN DMS	17
3.4	3 ^E AFBAKENING: GEBRUIK VAN STANDAARD COMPONENTEN	17
3.5	4 ^E AFBAKENING: GEFASEERDE INVOERING	17
4	WELKE ARCHITECTUUR-EISEN GELDEN VOOR DIT PROJECT	19
4.1	GEBRUIKSAANWIJZING	19
5	WELKE MODELLEN GELDEN VOOR DIT PROJECT	20
5.1	GEBRUIKSAANWIJZING	20
5.2	BEDRIJFSLAAG	20
5.3	APPLICATIELAAG	23
5.4	TECHNOLOGIELAAG	32
5.5	BEVEILIGING	36
5.6	BEHEER	37
6	BIJLAGE I: DATA MAPPING	39
7	BIJLAGE II: BRIEFOPDRACHT	41
8	BIJLAGE III: DMS-SERVICE	44

1 INLEIDING

1.1 DOEL VAN DIT DOCUMENT

Dit document bevat een *Architectuurbeschrijving* die het project *Herinrichten (DTI) correspondentieketen* voorziet van de kaders waarbinnen een oplossing kan worden ontworpen en gerealiseerd. Die kaders zijn niet bedoeld als ontwerp, maar geven de contouren aan waarbinnen een ontwerp moet blijven. Het is afgeleid van de PSA *Herinrichten (DTI) correspondentieketen*.

1.2 DOELGROEP

De doelgroep voor dit document zijn de aanbieders van de Customer Communication Management (CCM) oplossing.

1.3 PROJECT

De SVB voert voor de burgers een aantal regelingen uit binnen het domein van de sociale zekerheid en de zorg. Voor een goede en transparante afhandeling is communicatie met de burger als klant en andere betrokken partijen nodig. Dit kan mondelinge communicatie zijn, maar bij voorkeur schriftelijke communicatie. De weergave van de communicatie, of wel de correspondentie, kan vastgelegd worden in het dossier van de klant en is daardoor later raadpleegbaar. Het in eerste instantie papieren dossier is nu vervangen door een digitaal dossier, waardoor we nu meerdere vormen van correspondentie kunnen vastleggen. Zoals bijvoorbeeld gescande documenten, tekstdocumenten, webformulieren, mails, chatberichten, digitale berichten en foto's en mogelijk in de toekomst ook video's en geluidsopnamen.

In de huidige situatie is er voor het genereren van de uitgaande correspondentie een centrale rol weg gelegd voor het DTI-systeem (Data Tekst Integratie). Van oorsprong is het een systeem dat standaard brieven genereert voor de medewerker en aan de hand van de meegeleverde gegevens die brief daarna uitprintte. Aan DTI zijn steeds nieuwe functies toegekend, zoals invullen en wijzigen van briefteksten, afleiden van gegevens, via andere kanalen communiceren, doorgeven vertaalopdrachten, inplakken inkomende berichten en telefoonnotities, koppeling met het EESSI-systeem, enzovoort. Soms ook functionaliteit die niet in DTI thuis hoort, zoals om elders gemaakt documenten via DTI op te kunnen slaan. Daarnaast bestaat er door het handmatig aanvullen en wijzigen van briefteksten het risico dat gegevens in het bedrijfssysteem verschillen met die in de brief aan de klant.

Hierdoor is DTI nu geworden tot een complex systeem, gebaseerd op verouderde techniek van 25 jaar geleden, waarbij er de nodige problemen zijn ten aanzien van performance en onderhoudbaarheid.

Het project *Herinrichten (DTI) correspondentieketen* zal zich daarom richten op:

- Het verbeteren van het proces van de uitgaande correspondentie die nu vanuit het DTI-systeem wordt aangemaakt voor de klant en aan de klant of aan derden via de kanalen lokale printer, centrale printer (bulkprinter) en berichtenbox verstuurd wordt.
- Het vervangen van (delen van) het huidige maatwerk DTI-systeem door een toekomstvaste standaard generieke oplossing uit de markt, waarbij gebruik wordt gemaakt van actuele technologie en waarbij rekening wordt gehouden met toekomstige ontwikkelingen, onder andere aansluiting op additionele kanalen. Omdat het in de markt gaat om commodity software, past het binnen de cloudstrategie van de SVB om dit als een SaaS-dienst te verwerven. In de markt staat deze dienst bekend als Customer Communication Management (CCM).

- Het gefaseerd invoeren van het CCM, waarbij binnen dit project de aandacht ligt op het zo goed en snel mogelijk vervangen van DTI. Om de snelheid er in te houden, worden in deze fase zo weinig mogelijk wijzigingen doorgevoerd in de bedrijfsystemen en kunnen zij gebruik maken van bestaande koppelingen. In eerste instantie zal de correspondentie van het bedrijfsysteem AxW worden opgepakt en later die van PGB 1.0 en VV. In latere fasen vindt er een transitie plaats naar gewenste service geïënteerde architectuur met meer controle op het gehele correspondentieproces. Zie paragraaf 1.5 en het Beschrijvend document voor meer details over deze fasering.

Deze PSA geeft hier invulling aan door:

1. Het neerzetten van een algemeen architectuurraamwerk voor de uitgaande correspondentie
2. Het uitwerken van de vervanging van de onderdelen voor de uitgaande correspondentie, die nu door het DTI-systeem wordt geleverd. Dit betekent bijvoorbeeld dat de uitwerking beperkt blijft tot brieven, terwijl dit in de toekomst ook andere communicatie-objecten kunnen zijn.
NB: Om deze uitwerking voor de lezers beeldend en herkenbaar te laten zijn, is daarin het AxW-systeem als voorbeeld genomen van een aangesloten bedrijfsysteem.
3. Aanvullende eisen die nodig zijn voor de toekomstvastheid van het systeem worden apart vermeld en meegenomen in het algemene raamwerk (zie punt 1), maar worden niet opgepakt bij de verdere uitwerking (zie punt 2).
4. De PSA wordt gebruikt als input voor de requirements bij de verwerving van een SaaS-dienst CCM, die het DTI-systeem vervangt.
5. Het gefaseerd invoeren van het CCM, waarbij binnen dit project fase 1 “vervanging DTI” wordt opgepakt (zie paragraaf 1.5).

Disclaimer:

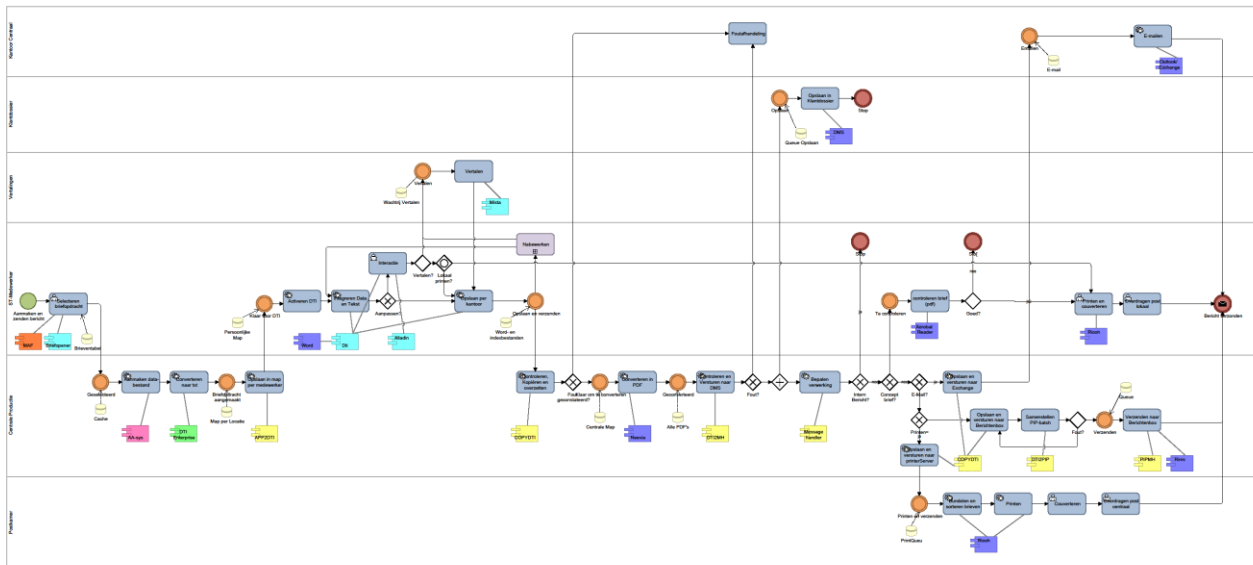
1. *De impact op de bedrijfsystemen AxW, VV en PGB wordt niet in deze PSA beschreven, maar zal voor deze fase 1 (vervanging DTI) beperkt zijn. De meeste arbeid gaat in deze fase zitten in de transitie van de briefsjablonen en tekstblokken. Hiervoor zal een aparte inschatting gemaakt moeten worden.*
2. *Het invoeringsplan voor realisatie kan pas ingevuld worden als de leverancier van het nieuwe CCM bekend is en daar samen afspraken over gemaakt kunnen worden.*

1.4 HUIDIG EN TOEKOMSTIG APPLICATIELANDSCHAP

1.4.1 Huidig applicatielandschap

Het huidige DTI-landschap bestaat uit een veelheid aan applicaties die onderling met elkaar verbonden zijn.

Het gebruik van systeemcomponenten bij het proces 'Creëren en verzenden van DTI-brieven (berichten)'



Bovenstaand plaatje is alleen bedoeld om de complexiteit aan te geven van het huidige DTI-landschap, die bestaat uit een keten van MS DEV applicaties, REXX scripts en standaard pakketten (weergegeven als gekleurde blokjes). Dit plaatje voor het DTI-landschap is in de loop der tijd geleidelijk ontstaan doordat er aan de oorspronkelijke briefgeneratiefunctie steeds weer nieuwe functionaliteit is toegevoegd. Het huidige DTI-landschap kent daardoor o.a. de volgende problemen:

1. Omdat er geen centrale sturing op het correspondentieproces plaats vindt, is het bij storingen lastig om de (kwijt) geraakte brieven te bepalen en het proces te herstellen.
2. Een ander probleem is het gebruik van macro's in MS Word bij het genereren van de brieven. Behalve dat het uitvoeren van een macro onevenredig veel tijd kost, kan de macro opeens niet werken na een reguliere update van MS Word. Bij een toekomstige overgang naar de Cloudversie van MS Word heeft de SVB zelf geen controle meer op het moment van invoering van de nieuwe versie.
3. De oneigenlijke functionaliteit die nu is opgenomen in DTI, zorgt voor onwenselijke complexiteit en afhankelijkheid met het bedrijfssysteem die van DTI gebruik maakt.
4. De verouderde estafette inrichting van het DTI-landschap wijkt te veel af van de web georiënteerde inrichting die we met DWS zijn ingeslagen en DTI wordt daar nu op een ongewenste manier ingepast.

1.4.2 Toekomstig applicatielandschap

1.4.2.1 Inleiding

De nadruk voor het toekomstig landschap ligt voornamelijk op de herinrichting van de correspondentieketen van de uitgaande correspondentie: de overgang van het huidige DTI landschap naar een standaard Customer Communication Management cloudoplossing (CCM) uit de markt.

Daarbij zal er een goede aansluiting moeten zijn met bestaande bedrijfssystemen AxW, VV en PGB, met het huidige DMS en met bestaande communicatiekanalen centraal printen, lokaal printen en berichtenbox. De impact hiervan voor AxW, VV en PGB 1.0 worden sepeeraat in een apart documenten beschreven. In de opzet van het CCM moet verder rekening gehouden worden met toekomstige aansluitingen op andere bedrijfssystemen en communicatiekanalen.

De hierna beschreven functionele en non-functionele kaders zijn vanuit de architectuur hoogover beschreven en zullen vanuit het project in een requirementsanalyse samen met alle stakeholders nauwkeurig beschreven moeten worden.

1.4.2.2 Functionele kaders

De volgende functionele kaders liggen ten grondslag aan deze herinrichting van de uitgaande correspondentie:

1. Gebruik een generiek model:
 - a. Het neerzetten van een generiek model voor de correspondentieketen waar de verschillende bedrijfssystemen gebruik van kunnen maken
 - b. Het bedrijfssysteem kan binnen dit generieke model een eigen specifieke correspondentieketen configureren/inrichten voor de sturing en ondersteuning bij de uitgaande correspondentie met en over haar klanten
2. Koppeling met bedrijfssysteem:
 - a. Het aanmaken en verzenden van een brief in het correspondentieproces wordt altijd geïnitieerd vanuit een actie in het bedrijfsproces van het bedrijfssysteem
 - b. De inhoud van de correspondentie is de consistente weerslag van de gegevens die voor de klant vastgelegd zijn in het bedrijfssysteem
 - c. Het streven naar volledige STP-verwerking in samenhang met het bedrijfssysteem, waarbij opdrachten voor het aanmaken en versturen uitgaande brieven direct volledig automatisch worden uitgevoerd
3. Kanaalsturing:
 - a. Het bedrijfssysteem kan sturen op een digitaal voorkeurskanaal voor de uitgaande brief, zoals centraal printen en gebruik berichtenbox, als de klant zelf geen voorkeur heeft.
 - b. De klant of derde partij wordt meerdere kanalen aangeboden waarmee de correspondentie verzonden kan worden
 - c. De klant of derde partij kan een voorkeur voor een taal opgeven voor de correspondentie
 - d. Het model moet naast het opsturen van invulformulieren, deze ook online beschikbaar stellen, zodat de klant zijn reactie daarop direct kan invullen
4. Duidelijkheid voor de klant:
 - a. Het bijhouden van een klantdossier met alle correspondentie, die raadpleegbaar is door de klant en door de medewerker
 - b. De medewerker wordt op de hoogte gehouden van de status van de aanmaak van de brief die hij zelf onderhanden heeft
 - c. De correspondentie dient zo helder en compleet mogelijk te zijn richting de klant
 - d. De correspondentie kan ter verduidelijking naast tekst ook visuele elementen bevatten
5. Ondersteuning brievenbeheer:
 - a. De correspondentie voldoet aan de huisstijl van de SVB
 - b. De correspondentie maakt gebruik van standaard professionele briefsjablonen die zijn samengesteld door communicatieadviseurs
 - c. De communicatieadviseur kan snel en eenvoudig briefsjablonen ontwikkelen en beheren

- d. De medewerker kan in uitzonderingssituaties bepaalde aangegeven delen (secties) van een brief aanpassen
- e. Aangepaste brieven worden pas na controle verzonden
- f. De correspondentieketen maakt zoveel mogelijk gebruik van standaard software

1.4.2.3 Non-functionele kaders

De architectuur moet rekening houden met volgende algemene non-functionele kaders die worden meegegeven aan het project¹:

1. Beschikbaarheid:
 - a. Het CCM moet eenzelfde beschikbaarheid hebben als de aangesloten bedrijfssystemen
 - b. Het bedrijfssysteem moet blijven werken voor de overige functionaliteit buiten de correspondentiefunctie als het CCM niet beschikbaar is
 - c. Onderhoud mag alleen in overleg in het weekend plaats vinden
2. Schaalbaarheid:
 - a. Het CCM moet zodanig opgezet zijn dat meerdere bedrijfssystemen hierop makkelijk kunnen aansluiten; In eerste instantie moeten de bedrijfssystemen AxW, VV en PGB hierop aangesloten worden
 - b. Het CCM is opschaalbaar naar het genereren van x brieven per minuut van brieven met gemiddeld y data-attributen
 - c. Het CCM kan brieven en berichten aanmaken tot maximaal x Mb
3. Consistentie:
 - a. De inhoud van de brieven sluiten aan op de gegevens die in het bedrijfssysteem zijn vastgelegd, zodat er geen verschil is tussen de informatie aan de klant en in de SVB-administratie
 - b. Na een storing van het bedrijfssysteem of het CCM moet de consistentie tussen de systemen binnen x uur hersteld kunnen worden, waarbij voorkomen moet worden dat brieven helemaal niet of dubbel aangemaakt en verzonden worden
 - c. Na een storing mag er maximaal een gegevensverlies zijn van x uur
4. Performance:
 - a. Het portaal van het CCM moet x concurrent users aankunnen zonder merkbare vertraging onder voorbehoud van onderstaand kader b
 - b. Het realtime binnenhalen van informatie uit koppelingen met andere systemen mag slechts beperkte invloed (max 1 seconde) hebben op de performance van het CCM.
5. Koppelingen:
 - a. Het portaal van het CCM is webbased
 - b. Het CCM heeft koppelingen² met andere systemen via webservices (SOAP/XML of REST/JSON) eventueel in combinatie met message queueing
6. Authenticatie:
 - a. Het CCM sluit aan op een SVB voorziening eenmalig aanloggen. Nu gerealiseerd door Azure AD SSO/MFA.

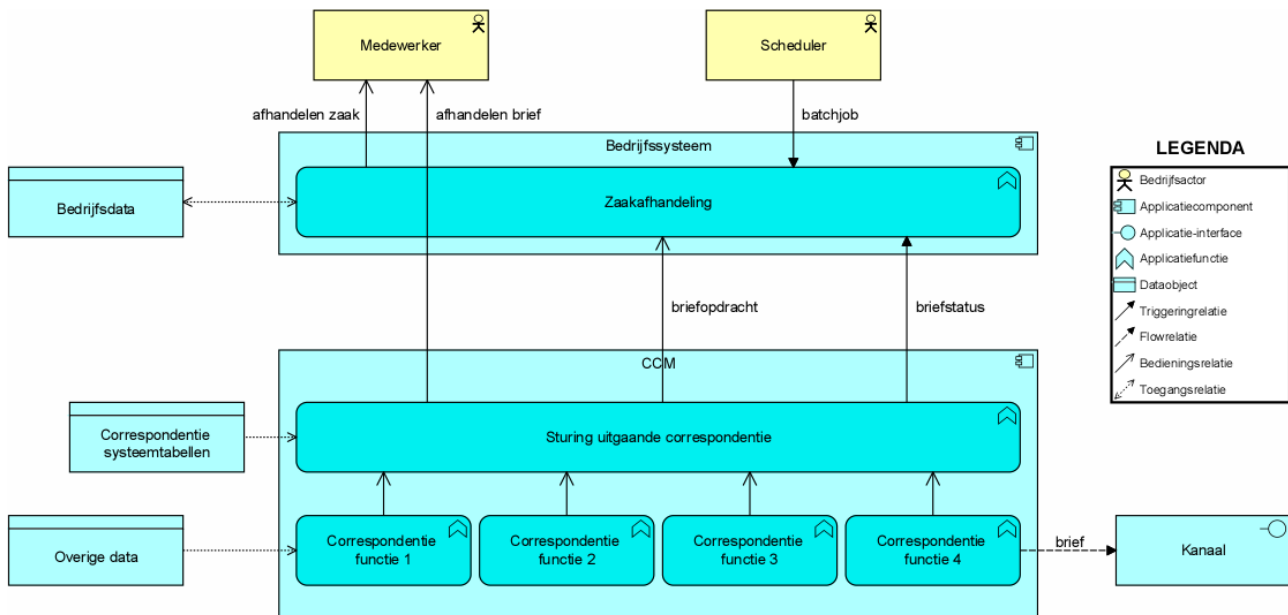
¹ Daar waar de business een uitspraak moet doen omtrent de omvang van een kader wordt een x of een y weergegeven. De x en y worden ingevuld bij het opstellen van de non-functionals.

² In fase 1 "Vervangen DTI" zal nog gebruik gemaakt worden van de bestaande koppelingen

- b. Het CCM maakt onderscheid in rechten per rol voor minimaal de medewerker, de beheerder en de briefontwikkelaar. Verder is er een rol voor de batchjobs, die vergelijkbaar is met die van de medewerker.

1.4.2.4 Globaal model

De opzet van het uitgaande CCM ziet er in vereenvoudigde de vorm er als volgt uit:



De medewerker handelt een zaak af in het bedrijfssysteem (AxW, VV of PGB), waar bij een brief aangemaakt moet worden. Het bedrijfssysteem stuurt een briefopdracht³ door aan het CCM. Deze roept achtereenvolgens een aantal correspondentiefuncties aan om de correspondentie aan te maken. Het liefst gebeurt dit volledig geautomatiseerd, maar soms is er nog inbreng van de medewerker nodig voor bijvoorbeeld keuzes, aanvullingen en extra controle. De medewerker kan dan de brief verder afhandelen in het CCM. Uiteindelijk wordt de brief via het gewenste kanaal naar de klant of derde partij gestuurd. Het bedrijfssysteem krijgt daarop de status van de uitvoering van de briefopdracht terug.

Daarnaast bestaat er de volledig geautomatiseerde afhandeling vanuit een geschedulede batchjob, waarbij de brief zonder menselijke tussenkomst wordt aangemaakt en verzonden.

De inhoud van de correspondentie wordt uit de bedrijfsdata van het bedrijfssysteem gehaald en meegegeven met de briefopdracht. Eventueel wordt door het CCM overige benodigde data opgehaald uit andere systemen.

De mogelijke vorm en de toegestane kanalen voor de correspondentie worden gestuurd vanuit de systeemtabellen van het CCM. De klant kan zijn eigen correspondentievoorkeren meegeven, die zijn opgeslagen in de bedrijfsdata van het bedrijfssysteem.

In hoofdstuk 5 wordt dit model verder uitgewerkt.

³ Binnen de huidige scope klopt de benaming briefopdracht, maar toekomstgericht is er sprake van een correspondentieopdracht

1.5 GEFASEERDE INVOERING

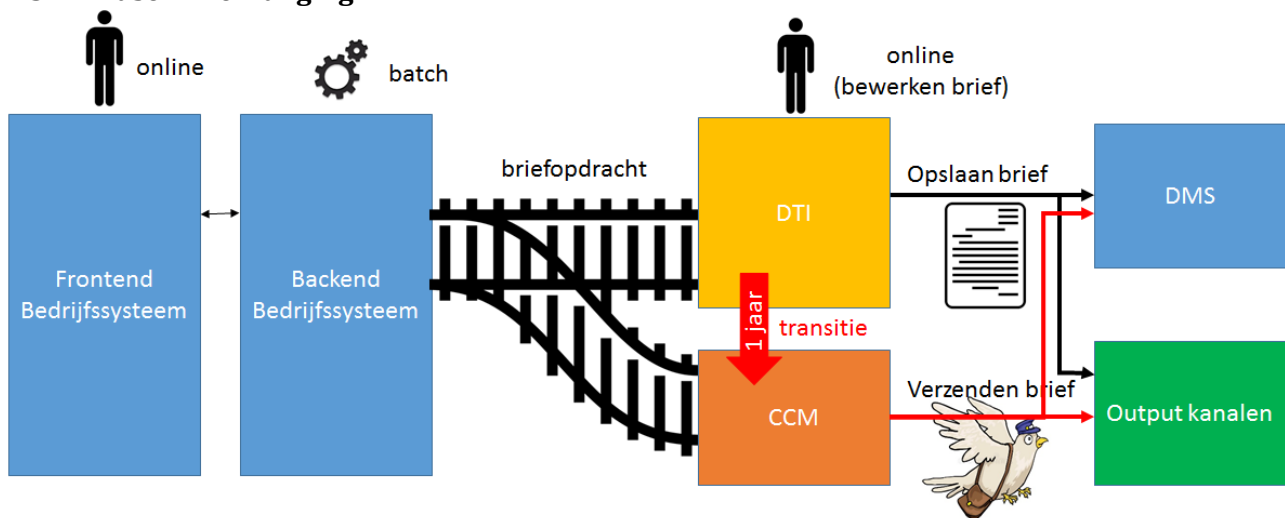
Het doel is uiteindelijk om te komen tot een service georiënteerde correspondentiestroom, waarbij er controle is over de gehele correspondentieketen.

Dit project beoogt vooralsnog om zo snel en goed mogelijk de bestaande DTI-infrastructuur te vervangen door een CCM-oplossing. Eisen t.a.v. service oriëntatie en ketencontrole worden daarom op een later moment ingevoerd.

Voor de totale transitie herkennen we drie fases, waarbij binnen dit project fase 1 wordt uitgevoerd:

1. Vervanging DTI
2. Invoeren procescontrole meenemen bij project vervanging bulkprinters
3. Verplaatsen correspondentiefunctiefunctionaliteit meenemen bij project verservices AxW (PGB/VV)

1.5.1 Fase 1: Vervanging DTI



In deze fase ,die binnen dit project wordt uitgevoerd, is het doel om DTI zo snel en goed mogelijk te vervangen, door:

1. Het CCM ook gebruik te maken te laten maken van de huidige briefopdracht voor DTI en dus ook het “pushen” van data vanuit het bedrijfssysteem naar het CCM
2. Transformeren brieven en overgang (wissel) per briefsoort naar CCM
3. DTI en CCM zullen een bepaalde periode naast elkaar bestaan
4. Ook interfaces richting DMS en de outputkanalen (printer, berichtenbox) blijven nog gelijk

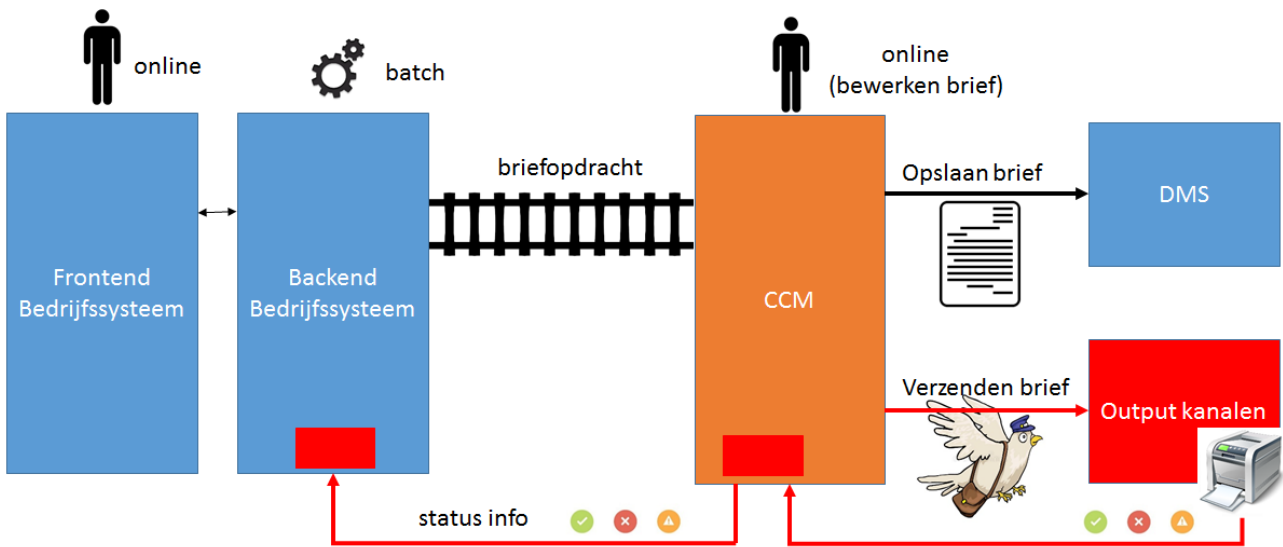
Dit betekent dat:

1. Nagenoeg geen wijzigingen in bedrijfssystemen, DMS en outputkanalen
2. Inrichten wissel voor routeren briefopdracht richting DTI of CCM
3. Inrichten data mapping briefopdracht voor verwerking binnen CCM
4. Handmatig transformeren briefsjablonen in DTI naar CCM (beperkte automatische migratie)

1.5.2 Fase 2: Vervanging bulkprinters

Voor volgende jaar staat de vervanging van de bulkprinters op het programma. Het heeft daarom weinig zin om voor een korte periode het doorgeven van status info van geprinte brieven naar het CCM en het bedrijfssysteem in te gaan voeren op het huidige Xerox-apparatuur, om zo de controle op de

correspondentieketen te realiseren. Dit kan beter meegenomen worden bij het project dat de bulkprinters vervangt.

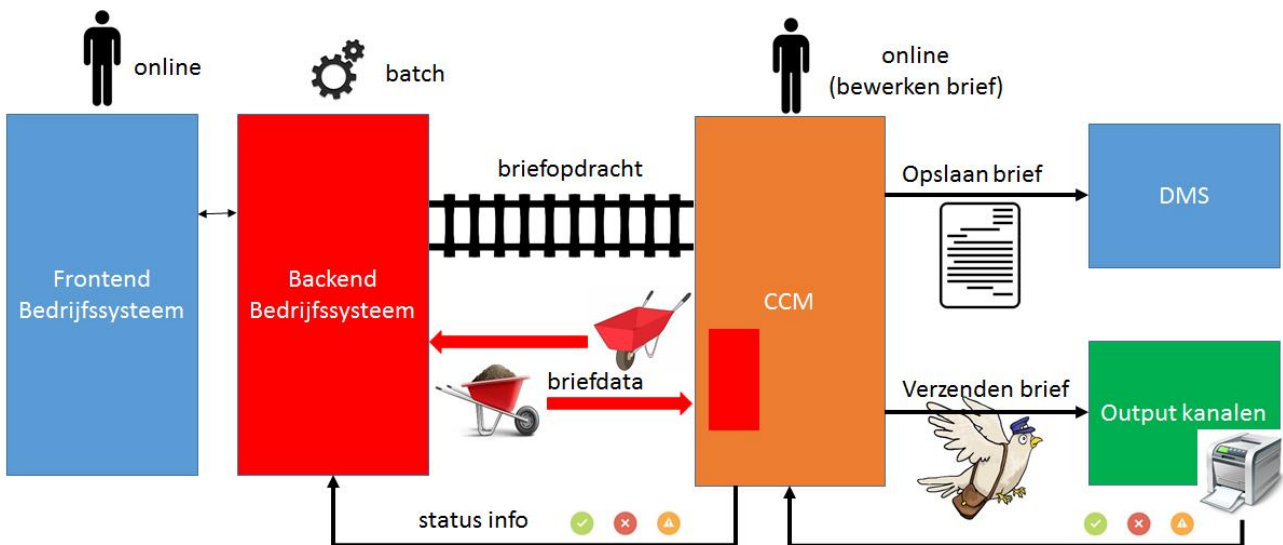


Naast het teruggeven van statusinformatie kunnen ook de volgende verbeteringen worden doorgevoerd:

1. Printers vanuit het CCM directer aanroepen en aansturen
2. Gebruik van geprinte brieflogo's en kleur in brieven
3. Ook statusinformatie vanuit het CCM zelf terug geven aan het bedrijfssysteem

1.5.3 Fase 3: Verservicing AxW (PGB en VV)

Het huidige Axw-systeem is momenteel niet geschikt om daar SOAP- of REST-services op los te laten om zo o.a. het "pushen" van data te vervangen door "pullen" van data vanuit het CCM. Het project Vernieuwing Primaire Systemen Sociaal Domein zal hier verandering in aanbrengen. De correspondentieketen zal hierop in gaan haken, om de gewenste eigen verservicing daarin mee te nemen.



De belangrijkste wijzingen hierbij zijn:

1. Briefdata wordt niet meer meegezonden met de briefopdracht (push), maar wordt opgehaald door het CCM uit het bedrijfsysteem
2. In plaats van het aanleveren van grove en grote datablokken wordt nu alleen de benodigde data voor de brief opgehaald
3. Slechts beperkte correspondentiekennis is in AxW nodig: welke briefsoort(en) bij dit proces

2 ADVIES

2.1 GEBRUIKSAANWIJZING

Dit hoofdstuk is bedoeld voor de opdrachtgever en de project board. Het bevat een aantal aanbevelingen, gebaseerd op de architectuurkaders die in de rest van dit document zijn gespecificeerd. Niet voldoen aan een aanbeveling is een optie, mits dat er een alternatief voorstel wordt aangeboden dat ter beoordeling wordt aangeboden aan de architectural board.

2.2 AANBEVELINGEN

2.2.1 Besteed extra aandacht aan de afspraken in de cloudoplossing

De cloud is voor de SVB een vrij nieuw platform en kent daarnaast ook meer onzekerheden dan een on-premise platform. Daarom moet er vooraf bij beide partijen duidelijkheid en afstemming zijn over onderwerpen zoals beveiliging, autorisatie, data-opslag, backup, exit-scenario, rolverdeling leverancier/eigen IT-organisatie, kostenmodel, systeemkoppelingen en opleveringmomenten.

2.2.2 Gebruik een onafhankelijke formaat als tussenopslag van de brief

De huidige afhankelijkheid van MS Word zorgt voor problemen in performance en stabiliteit. Met MS Word in een 365-omgeving met automatische updates zal dat er zeker niet beter worden. Een ander onafhankelijk formaat binnen een standaard correspondentiepakket is hiervoor een oplossing.

2.2.3 Vereenvoudig de bestaande correspondentie

Bouw de bestaande correspondentie dienstverlening niet 1 op 1 om naar de nieuwe omgeving. Maak de brieven eenvoudiger, vermijd handmatige invoer en laat afleidingen en berekeningen over aan de aanleverende databron. Kijk of bepaalde briefsoorten nog wel nodig zijn of samengevoegd kunnen worden met andere briefsoorten.

NB: Sinds eind vorig jaar is het team KoLiBrie hiermee al gestart voor de bestaande DTI en de resultaten daarvan zijn naar volle tevredenheid van onze klanten en de brievenbouwers.

2.2.4 Verplaats oneigenlijk functionaliteit in DTI naar de aanleverende applicaties

Er zijn enkele applicaties die een document genereren, die door de medewerker handmatig via DTI in een pseudo-brief wordt gezet en opgeslagen in DMS. Bijvoorbeeld wizards, rekentools en vertalingen. Deze applicaties zouden via de standaard opslagservice van DMS zelfstandig het document moeten opslaan in DMS.

NB: Via de Big Room Planning zijn hiervoor al acties in gang gezet.

2.2.5 Voer het nieuwe systeem geleidelijk in

Het nieuwe systeem wordt gefaseerd ingevoerd (zie paragraaf 1.5). In dit project wordt fase 1 (Vervanging DTI) uitgevoerd, maar ook binnen deze fase zal het systeem geleidelijk ingevoerd moeten worden. Een big bang invoering van het nieuwe systeem is vooral door de complexe en omvangrijke migratie nagenoeg onmogelijk. De migratie zou een heel langdurig traject worden en de omzetting in één keer is een te groot afbreukrisico voor de uitvoering van de regelingen AxW, VV en PGB. Het huidige DTI bevat namelijk heel veel verschillende berichtsoorten die gemigreerd moeten worden en daarnaast zijn er nog oneigenlijke functies in DTI die eerst elders ondergebracht moeten worden.

2.2.6 Begin klein met de omzetting van brieftypen naar de nieuwe omgeving

Begin de omzetting eerst met eenvoudige briefsoorten met kleine volumes te verzenden brieven. Dit is makkelijker te testen en mocht er technisch in de aanmaak van brieven nog iets mis gaan, dan is de schade gering. Als er meer zekerheid ontstaat over de juiste werking kan opgeschaald worden naar complexere briefsoorten met grotere aantallen. Daarbij kan een natuurlijk overgangmoment worden gekozen als een bestaande briefsoort moet worden aangepast.

2.2.7 Schuif noodzakelijke aanpassingen op het bedrijfssysteem niet voor je uit

De herinrichting heeft ook consequenties voor het bedrijfssysteem i.v.m. verschuiving van functionaliteit naar de juiste plek. Zoals het vastleggen van nu nog ontbrekende gegevens in het bedrijfssysteem, het bepalen van afgeleide gegevens en het doorgeven van alle gewenste gegevens aan het CCM.

2.2.8 Voldoe aan AVG, Archiefwet en Besluit Digitale Toegankelijkheid

Omdat het hierbij gaat om het uitwisselen van grote hoeveelheden persoonsgegevens, is het van belang dat er extra getoetst wordt op het voldoen aan de regels van de AVG, de Archiefwet en het Besluit Digitale Toegankelijkheid .

2.3 RELATIES MET ANDERE PROJECTEN

In principe gaat dit project uit van de huidige situatie, maar hieronder staan een aantal projecten die die situatie kunnen veranderen. Via het wijzigingsproces kan de invoering zo'n wijziging voorgesteld worden aan dit project, waarop binnen het project beoordeeld wordt of dit nog binnen het huidige project kan worden meegenomen of dat dit pas na het project kan worden opgepakt.

2.3.1 Vereenvoudigen complexe DMS omgeving (DMS 2.0)

De nieuwe correspondentieketen moet gebruik kunnen maken van de webservices die nu ontwikkeld worden voor DMS 2.0. Voorlopig wordt aangesloten op het huidige DMS. Daarnaast wil men voldoen aan de eisen die gesteld worden aan het formaat en de digitale toegankelijkheid van de opgeslagen documenten. Voor PDF-documenten zal dat minimaal PDF/A-1 of PDF/A-2 zijn in verband met de archiefwet en zal deze verder zoveel mogelijk moeten aansluiten op PDF/UA om te voldoen aan de standaard voor digitoegankelijk. De berichtgenerator in het CCM zal PDF-documenten moeten aanleveren volgens deze standaard.

2.3.2 Vervanging bulkprinters

Bij de vervanging van de bulkprinters bestaat er vanuit het CCM de wens op notificatie van documenten die uitgeprint zijn om zo de controle op de uitgaande correspondentie te kunnen houden.

2.3.3 Verbeteren identity & access management

Momenteel maken we gebruik van SmartAIM met role based access management en dit zou vervangen kunnen worden door een ander product met attribute based access management. Dit zou extra autorisatiemogelijkheden kunnen bieden binnen de correspondentieketen als er naast de rol ook andere attributen worden meegeleverd.

2.3.4 Omnichannel

In eerste instantie zullen alleen de kanalen centrale printer, lokale printer en berichtenbox ondersteund worden. In de toekomst zullen dat ook andere kanalen zijn, waarvan het gebruik via

het Omnichannel project duidelijk moet worden. Het correspondentie systeem moet voorbereid zijn op de ondersteuning daarvan.

2.4 RELATIES MET ANDERE SYSTEMEN

2.4.1 Authenticatievoorziening SVB eenmalig aanloggen

De SVB maakt voor authenticatie en provisioning gebruik van MS Azure AD SSO/MFA. In beveiligingsparagraaf 5.5 wordt dit nader toegelicht.

2.4.2 Bedrijfssystemen AxW, VV en PGB

De bedrijfssystemen roepen via verschillende webservices of API's ⁴ het CCM aan voor:

- Briefselectie: Het bepalen van de juiste briefsoort bij een actie
- Datacheck: Het bepalen of alle data beschikbaar is voor het aanmaken van een bepaalde brief
- Briefopdracht: Het aanmaken van een bepaalde brief

Omgekeerd roept het CCM een webservice van het bedrijfssysteem aan voor:

- Statusmelding: Het teruggeven van de status van de verwerking van de brief

Daarnaast roept het CCM eventueel via verschillende webservices andere systemen aan voor:

- Dataopvraag: Het ophalen van overige benodigde data uit een systeem voor het kunnen samenstellen van de brief

2.4.3 Document Management Systeem (DMS)

Het opslaan van het aangemaakte document via een webservice⁵ in het DMS.

2.4.4 Lokale printer

Het geven van een printopdracht voor het uitprinten van een brief aan een lokale printer binnen het SVB-domein. Het resultaat van deze opdracht moet als status (zoals bijvoorbeeld ontvangen, uitgeprint, fout) worden teruggegeven aan het CCM.

NB: Er wordt gestreefd om alles centraal te printen, maar dit is nu nog niet in alle situaties mogelijk.

2.4.5 Centrale printer

Het geven van een printopdracht voor het uitprinten van een brief aan een bulkprinter op de centrale postkamer. Het resultaat van deze opdracht moet als status (zoals bijvoorbeeld ontvangen, uitgeprint, fout) worden teruggegeven aan het CCM.

⁴ Momenteel wordt gebruik gemaakt van SOAP services, maar er is een verschuiving te verwachten richting het gebruik van API's.

⁵ Voor DMS 2.0 worden Restful Dossier en Document services gebouwd.

2.4.6 Berichtenbox van MijnOverheid

a. Via RINIS.net

In eerste instantie gaan we er van uit dat we gebruik gemaakt worden van de bestaande uitwisseling via RINIS.net om berichten naar de Berichtenbox te sturen. Een verzamelbericht van de brieven in het formaat van de berichtenbox wordt aangeboden aan RINIS.net. Deze verzorgt daarna de verdere verzending van deze brieven aan de berichtenbox.

Via RINIS.net ontvangen we ook dagelijks een bestand met mutaties op de voorkeur van de burger voor het gebruik van de Berichtenbox. De resultaten worden verwerkt in de correspondentievoorkeuren van de klant.

b. Via een Digikoppeling-adapter

Op een later moment willen we de individuele brieven in het juiste formaat rechtstreeks naar de Berichtenbox versturen via een Digikoppeling-adapter in eigen beheer of bij een derde partij. Gekeken moet worden of de dagelijkse batch met berichtenbox-mutaties dan nog wel nodig is.

3 AFBAKENING

3.1 LEESWIJZER

Dit hoofdstuk is vooral bedoeld voor beslissers en bestuurders. Het is bedoeld als hulp bij het nemen van beslissingen betreffende scope: wat doen we wel, wat doen we niet, of wat doen we eerst, wat doen we later. Hierna volgen verschillende afbakeningen die voor het project gelden.

3.2 1^E AFBAKENING: UITGAANDE CORRESPONDENTIE VIA PRINTER EN BERICHTENBOX

Het project richt zich op de herinrichting en de vervanging van de huidige DTI-keten. Dat betekent dat het nieuwe systeem in principe geschikt moet zijn voor het aanmaken en versturen van berichten via allerlei kanalen, maar dat in eerste instantie de kanalen lokale printer, centrale printer⁶ en berichtenbox worden gerealiseerd.

Mailingen die nu verstuurd worden via JetMail vallen dus buiten het project.

3.3 2^E AFBAKENING: GEEN DOORGEEFBUK VOOR OPSLAG IN DMS

DTI wordt nu ook onterecht gebruikt voor het opslaan van documenten in DMS die elders zijn aangemaakt, zoals bijvoorbeeld rekenbladen, wizards en telefoonnotities. Deze applicaties moeten in de toekomst zelf zorgen voor de opslag van het document via een standaard opslagsservice van DMS.

Deze gevallen zijn inmiddels geïnventariseerd, vastgelegd in use cases en zijn/worden via de SVB big room planning ingebracht ter realisatie.

3.4 3^E AFBAKENING: GEBRUIK VAN STANDAARD COMPONENTEN

De huidige DTI-keten bestaat uit heel veel maatwerkapplicaties die onderling met elkaar verbonden zijn. In de nieuwe situatie wordt gestreefd naar een vervanging door een standaard CCM SaaS-dienst uit de markt.

Voor het uitvragen naar specifiek een SaaS-dienst is gekozen om meerdere redenen:

- De SVB wil graag ontzorgt worden op technisch gebied
- CCM is commodity software en daardoor geschikt voor SaaS
- CCM is al opgezet om makkelijk te kunnen aansluiten op verschillende systemen
- De beschrijving van de requirements kunnen toegespitst worden naar deze specifieke oplossing

NB: We zien een toenemende trend dat leveranciers hun pakketten migreren naar SaaS-diensten, waardoor de SVB op een later moment min of meer gedwongen wordt hierin mee te gaan. Dit alles pleit er voor om de oplossing te zoeken in een SaaS-dienst.

3.5 4^E AFBAKENING: GEFASEERDE INVOERING

Dit project richt zich op fase 1 "Vervanging DTI" van de invoering. Dit betekent dat dat hierbij vastgehouden wordt aan de bestaande koppelingen met de SVB-systemen, waardoor de vervanging van DTI in korte tijd

⁶ Het kanaal voor de printers zou eigenlijk papieren post moeten zijn, maar voor de verdere leesbaarheid van dit stuk worden printers hier verder kanalen genoemd

gerealiseerd kan worden. De optimalisatie van de correspondentieketen wordt in latere fases opgepakt. Alleen eventuele verbeteringen die weinig tijd kosten zouden in overleg nog meegenomen kunnen worden.

4 WELKE ARCHITECTUUR-EISEN GELDEN VOOR DIT PROJECT

4.1 GEBRUIKSAANWIJZING

Architectuurprincipes en standaarden moeten worden gelezen als additionele **eisen** (*requirements*) voor de te realiseren oplossing. Ontwerpen moeten verantwoord worden op welke wijze ze voldoen aan deze eisen. Niet voldoen aan een eis is altijd een optie, mits dat wordt gepresenteerd als een besluitbaar en beargumenteerd advies aan de architectural board. Principes en standaarden vormen de algemene kaders voor het project en richten zich op de uiteindelijke situatie.

De meeste afgeleide principes van de concernarchitectuur⁷ zijn in meer en mindere mate van toepassing. Hieronder de afgeleide principes die het meest van belang zijn met een toelichting van de implicaties die specifiek gericht is op dit project.

Principes project Herinrichten (DTI) correspondentieketen		
Nr	Naam	Implicaties
AP01	Diensten zijn herbruikbaar	<ul style="list-style-type: none"> Het CCM dient zodanig opgezet te zijn dat door middel van configuratie elk bedrijfssysteem daarop kan aansluiten. In eerste instantie zijn dit AxW, VV en PGB.
AP06	De dienst maakt gebruik van standaard oplossingen	<ul style="list-style-type: none"> Er is een aantal standaard voorzieningen die vanuit verschillende business processen gebruikt kan worden, zoals document management, document generatie en business proces management Daarnaast sluit het aan op de standaardvoorzieningen die vanuit DWS worden aangeboden. DTI is nu de standaard maatwerkoplossing binnen de SVB voor document generatie, maar indien mogelijk vervanging door een standaard cloudoplossing uit de markt.
AP07	De dienst maakt gebruik van de beschikbare bouwstenen (zoals van de e-overheid).	<ul style="list-style-type: none"> Voor de communicatie met de burger maken we gebruik van de berichtenbox. Voor de communicatie met overheidspartijen moet in voor de toekomst een aansluiting mogelijk moeten zijn met Digikoppeling en EESSI.
AP08	Gebruik open standaarden	<ul style="list-style-type: none"> Maak zoveel mogelijk gebruik van de verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie
AP10	Aanvullend kanaal	<ul style="list-style-type: none"> De correspondentie richting de burger wordt bij voorkeur via het internet (MijnSVB of berichtenbox) ingevuld. Buiten het internet moet er ook een alternatief kanaal zijn voor burgers die geen toegang tot internet hebben of wanneer internet uitvalt.
AP11	Gelijkwaardig resultaat ongeacht kanaal	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen aparte verwerkingsprocessen binnen de correspondentie per kanaal; Het verwerkingsproces is in principe onwetend over welk kanaal de correspondentie uitgaat en geeft daardoor voor elk kanaal hetzelfde resultaat. Thuis werken moet voor de medewerker op gelijkwaardige manier mogelijk zijn als werken op de SVB-vestiging.
AP15	Doelbinding	<ul style="list-style-type: none"> Het opvragen van informatie bij de burger of andere partij is alleen toegestaan als het verenigbaar is met het doel waarvoor deze gegevens opgevraagd worden.
AP17	Informatie-objecten zijn systematisch beschreven	<ul style="list-style-type: none"> De sjablonen voor de uitgaande correspondentie moeten qua structuur en semantiek eenduidig zijn beschreven, zodat er een juiste interpretatie plaats vindt door de bedrijfsprocessen die deze sjablonen gebruiken voor hun correspondentie.
AP26	Belanghebbende heeft inzage	<ul style="list-style-type: none"> Alle correspondentie met en over de burger wordt in zijn of haar klantdossier opgeslagen en is raadpleegbaar via MijnSVB. Dus ook de brieven die via de berichtenbox zijn gelopen. Op specifieke interne documenten en enkele (wettelijk) vooraf gedefinieerde correspondentiesoorten (b.v. fraudeonderzoek) na heeft de burger inzage in alle correspondentie in zijn dossier.
AP40	Onweerlegbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> Alle soorten correspondentie worden onweerlegbaar opgeslagen in het klantdossier ongeacht het gebruikte kanaal. Een actie in het bedrijfsproces is altijd te herleiden tot een document of bericht dat de actie heeft geïnitieerd.
AP42	Vertrouwelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> Alleen geautoriseerde medewerkers, die betrokken zijn bij de gevalbehandeling van de klant, hebben toegang tot het aanmaken en raadplegen van de correspondentie met en over de klant.

⁷ Zie document RASVB - Afgeleide principes v1.0 definitief voor een compleet overzicht van alle architectuurprincipes met achterliggende stellingen en redeneringen.

5 WELKE MODELLEN GELDEN VOOR DIT PROJECT

5.1 GEBRUIKSAANWIJZING

Een architectuurmodel geldt als uitgangspunt voor informatie analyse en functionele en technische ontwerpen. Een model kan gezien worden als een reeks van componenten (van verschillende abstractieniveaus), hun definities en hun onderlinge relaties, die de werking van het te implementeren systeem specificeren. Een ontwerp kan deze componenten hergebruiken, ze verder detailleren of ze overerven. Uiteindelijk geven de modellen de contouren aan waarbinnen de ontwerpen gemaakt moeten worden. Dat betekent:

1. dat elk ontwerp moet kunnen verantwoorden op welke wijze ze de architectuurmodellen hebben gerealiseerd of bewust is afgeweken.
2. dat zodra er grenzen van de modellen worden overschreden, deze ter besluitvorming teruggekoppeld moeten worden aan de SVB Concernarchitectuur.

Dit hoofdstuk is ook bedoeld om nadere definities en omschrijvingen te geven voor de gehanteerde begrippen en de te realiseren componenten.

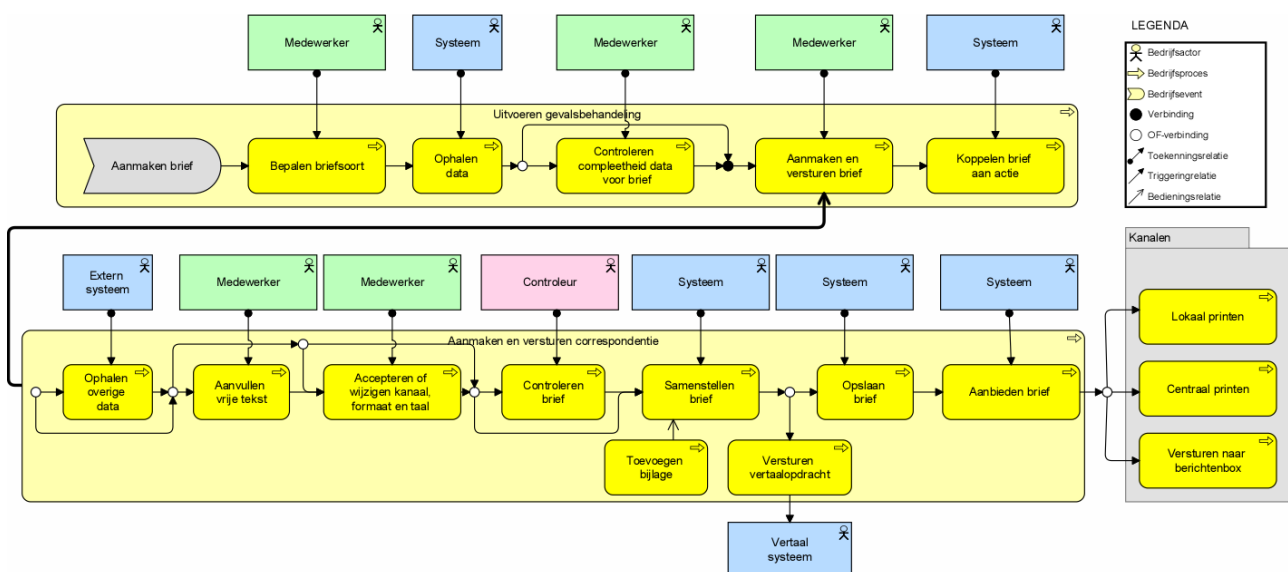
In dit hoofdstuk wordt de gewenste toekomstige situatie beschreven, zonder rekening te houden met de gefaseerde invoering zoals in paragraaf 1.5 beschreven.

5.2 BEDRIJFSLAAG

Het aanmaken en verzenden van correspondentie kan geïnitieerd worden vanuit een online proces door de medewerker of vanuit een geautomatiseerd proces in een batchjob. In beide gevallen vindt dit altijd plaats in het kader van het uitvoeren van een gevalsbehandeling.

5.2.1 Online proces

In het online proces zal de medewerker in het kader van een bepaalde actie bij het uitvoeren van de gevalsbehandeling een brief (of bericht) willen aanmaken en versturen naar de burger of een derde partij.



In het onlineproces vindt tussentijdse opslag plaats tussen de stappen van de medewerker (en controleur), zodat deze stappen niet direct opeenvolgend uitgevoerd hoeven te worden.

Hierbij worden dan globaal de volgende stappen doorlopen:

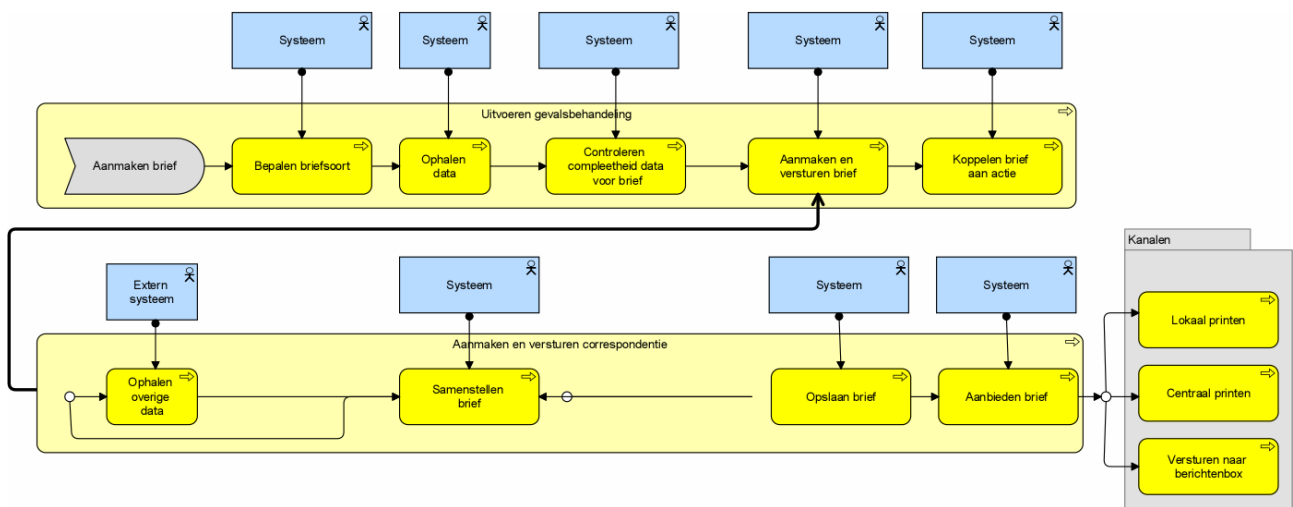
Stap	Toelichting	Door
Bepalen briefsoort	De medewerker bepaalt welke briefsoort er gebruikt moet worden in relatie tot de actie die uitgevoerd wordt	Medewerker
Ophalen data	Het systeem haalt de data op uit het bedrijfssysteem en eventueel andere bronnen, die voor het aanmaken van de brief nodig zijn	Systeem
Controleren compleetheid data voor brief	De medewerker controleert vooraf of alle gegevens aanwezig zijn voor het aanmaken van de brief	Medewerker
Aanmaken en versturen brief	De medewerker geeft opdracht om de specifieke brief aan te maken	Medewerker
Ophalen overige data (optioneel)	Het systeem haalt data op uit het andere bronnen, die voor het aanmaken van de brief nodig zijn	Extern systeem
Aanvullen vrije tekst (optioneel)	In een beperkt aantal gevallen kan de medewerker aanvullende tekst vastleggen in de brief die verder niet opgeslagen is in het bedrijfssysteem	Medewerker
Accepteren of wijzigen kanaal, formaat en taal	De medewerker ziet de conceptbrief en o.a. het gebruikte communicatiekanaal, formaat en taal, die hij indien toegestaan nog kan wijzigen. Indien hij akkoord gaat wordt de brief in de volgende stappen aangemaakt en verzonden	Medewerker
Controleren brief (optioneel)	In een aantal gevallen zal een controleur de brief nog beoordelen, bijvoorbeeld bij bepaalde briefsoorten, bij onervaringheid van de medewerker en bij aanvullende vrije teksten opgenomen in de brief	Controleur
Samenstellen brief	Het systeem genereert de brief in het gewenste formaat op basis van het briefsjabloon en de opgehaalde data	Systeem
Toevoegen bijlage	De medewerker selecteert een document (uit DMS) en koppelt deze als bijlage aan de brief. Dit kan bijvoorbeeld een vertaalde brief zijn.	Medewerker
Versturen vertaalopdracht	De medewerker geeft een opdracht aan het vertaalburo om de aangemaakte brief te vertalen	Medewerker
Opslaan brief	Het systeem slaat de uiteindelijke brief met eventuele bijlagen op in het klantdossier ⁸	Systeem
Aanbieden brief	Het systeem biedt de brief met eventuele bijlagen aan bij een van de communicatiekanalen. Voorlopig zijn dit de centrale printer, lokale printer en de berichtenbox	Systeem

⁸ Nog nagegaan wordt of dit een link is naar een bestaand document of het opslaan van een kopie-document.

Koppelen brief aan actie	Het systeem koppelt uiteindelijk de status en referentie naar de aangemaakte brief terug aan de actie die voor de gevalbehandeling is uitgevoerd	Systeem
--------------------------	--	---------

5.2.2 Geautomatiseerd proces

In een aantal gevallen kunnen bepaalde acties in de gevalbehandeling uitgevoerd worden zonder dat tussenkomst van een medewerker nodig is. Het gaat dan meestal om het aanmaken en versturen van specifieke brieven. In dat geval kan het proces volledig geautomatiseerd plaats vinden en ontbreken er een aantal stappen in het proces, die anders in het online proces door de medewerker worden gedaan. In de meeste gevallen zal het geautomatiseerde proces plaats vinden binnen een batchjob waarbinnen dezelfde actie wordt uitgevoerd voor meerdere gevalbehandelingen.



Hierbij worden dan globaal de volgende stappen doorlopen:

Stap	Toelichting	Door
Bepalen briefsoort	Het systeem bepaalt welke briefsoort er gebruikt moet worden in relatie tot de actie die uitgevoerd wordt	Systeem
Ophalen data	Het systeem haalt de data op uit het bedrijfssysteem en eventueel andere bronnen, die voor het aanmaken van de brief nodig zijn	Systeem
Controleren compleetheid data voor brief	Het systeem controleert vooraf of alle gegevens aanwezig zijn voor het aanmaken van de brief	Systeem
Aanmaken en versturen brief	Het systeem geeft opdracht om de specifieke brief aan te maken	Systeem
Ophalen overige data (optioneel)	Het systeem haalt data op uit het andere bronnen, die voor het aanmaken van de brief nodig zijn	Extern systeem
Samenstellen brief	Het systeem genereert de brief op basis van het briefsjabloon, de standaard correspondentievoorkuren en de aangeleverde data	Systeem
Opslaan brief	Het systeem slaat de uiteindelijke brief op in het klantdossier	Systeem

	Aanbieden brief	Het systeem biedt de brief aan aan een van de communicatiekanalen. Voorlopig zijn dit de centrale printer en de berichtenbox	Systeem
	Koppelen brief aan actie	Het systeem koppelt uiteindelijk de aangemaakte brief aan de actie die voor de gevalsbehandeling is uitgevoerd	Systeem

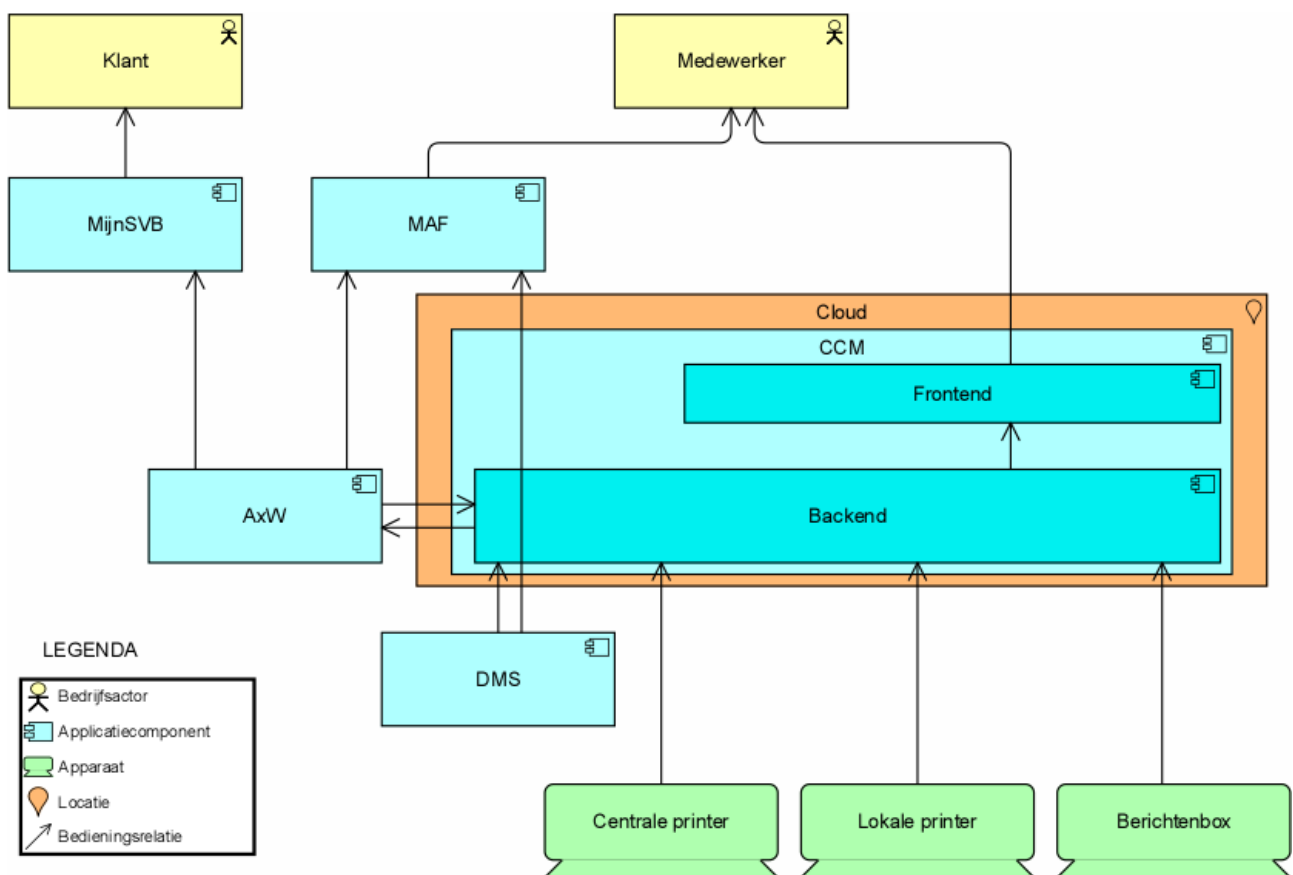
5.3 APPLICATIELAAG

De uitwerking van het applicatielaag voor uitgaande correspondentie is hier beschreven voor het bedrijfssysteem AxW, maar de opzet zal voor andere bedrijfssystemen, zoals PGB, is vergelijkbaar.

5.3.1 Applicatielandschap in hoofdlijnen.

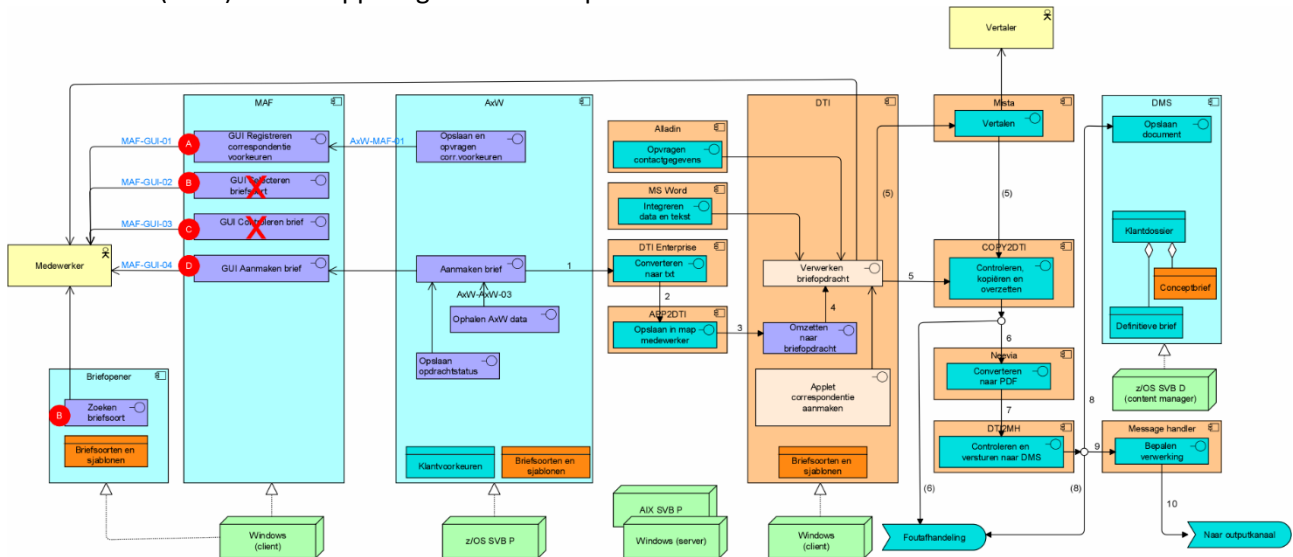
Voor de uitgaande correspondentie voor AxW zijn vier applicaties betrokken: MAF, AxW, DMS en het CCM. De laatste zal de veelheid aan huidige DTI-applicaties moeten vervangen. Het CCM is op gedeeld in een frontend en een backend deel, waarbij de medewerker naast MAF ook gebruik maakt van het frontend deel van het CCM.

Het CCM zal zodanig opgezet moeten zijn dat het de meest gebruikte communicatiekanalen moet ondersteunen, maar in eerste instantie de kanalen centrale printer, lokale printer en berichtenbox.



5.3.2 Huidige situatie

Eerst nog een stap je terug naar een architectuurplaat van de huidige situatie, waarin we links in licht blauw het bedrijfssysteem (MAF/AxW) zien, in het midden in oranje de DTI-keten, en rechts in lichtblauw het klantdossier (DMS) en de koppeling naar het outputkanaal.



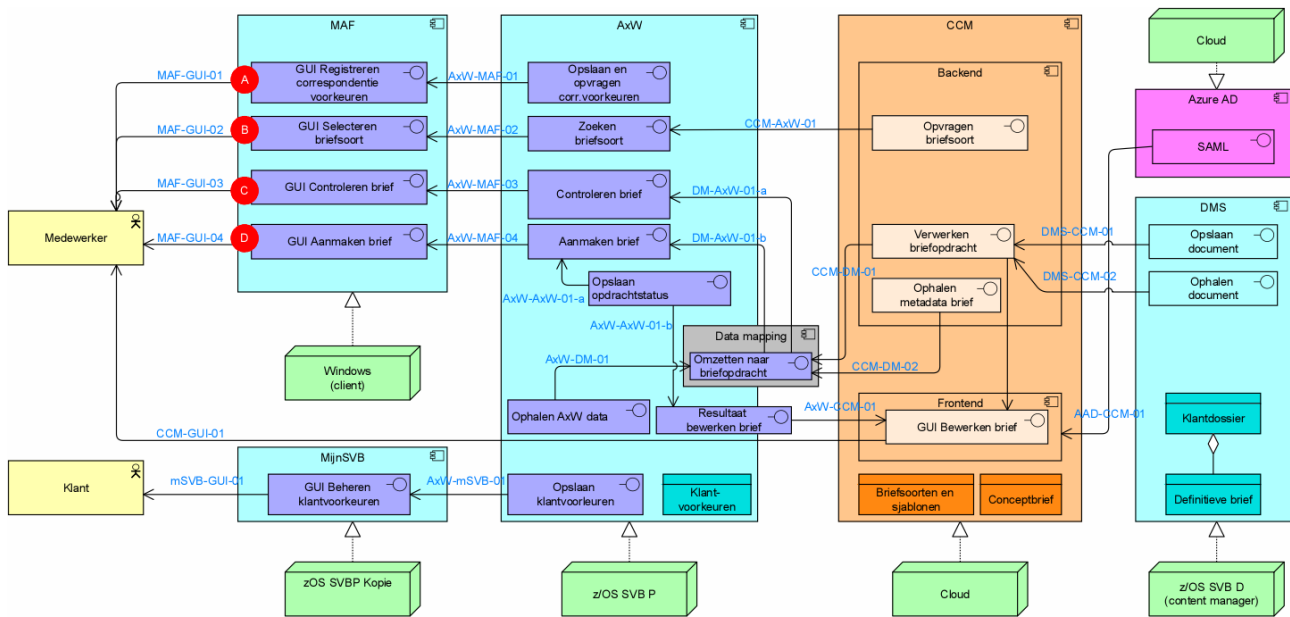
Een vergelijkbaar plaatje van de gewenste situatie komt terug in de volgende paragraaf. Door middel van kleuren wordt nu aangegeven wat er verandert in de huidige situatie richting de gewenste situatie:

- Voor de applicaties:
 - o Blauw: De huidige SVB-applicaties die in de nieuwe situaties gehandhaafd blijven
 - o Oranje: De DTI-keten die vervangen wordt de CCM SaaS-dienst
- Voor de interfaces:
 - o Paars: De interfaces in de huidige applicatie MAF en AxW die aangepast moeten worden of nieuw zijn
- Voor de data-objecten:
 - o Oranje: De briefsoorten, sjablonen en conceptbrieven worden verplaatst en komen daarna alleen voor in de nieuwe CCM SaaS-dienst.

Bij MAF zien we vier GUI-interfaces die in de nieuwe situatie voorkomen:

- A. GUI Registreren correspondentievoorkeuren (klant): Deze wordt in de gewenste situatie verder uitgebreid met meer voorkeursmogelijkheden voor de klant
- B. GUI Selecteren briefsoort: Deze bestaat nu niet binnen MAF en is in de huidige situatie los gerealiseerd via de applicatie Briefopener
- C. GUI Controleren brief: Deze bestaat niet binnen de huidige situatie en is nieuw in de gewenste situatie
- D. GUI aanmaken brief: Deze wordt in de gewenste situatie op een andere manier ingevuld

5.3.3 Gewenste situatie



In de gewenste situatie is de DTI-keten vervangen door de CCM SaaS-dienst (oranje).

Belangrijk aandachtspunt is het ophalen van de benodigde AxW-data en de vertaling daarvan naar het formaat van de briefopdracht. Dit is nu neergezet als een nieuwe applicatie Data Mapping en afhankelijk van de mate van ondersteuning door de CCM SaaS-dienst bevat dit meer of minder functionaliteit. In Bijlage I: Data Mapping wordt hier nader op ingegegaan.

De interfaces tussen de verschillende componenten, aangeduid met het lichtblauwe label XXX-YYY-nn, worden verder besproken in het hoofdstuk 6 Technologielaag.

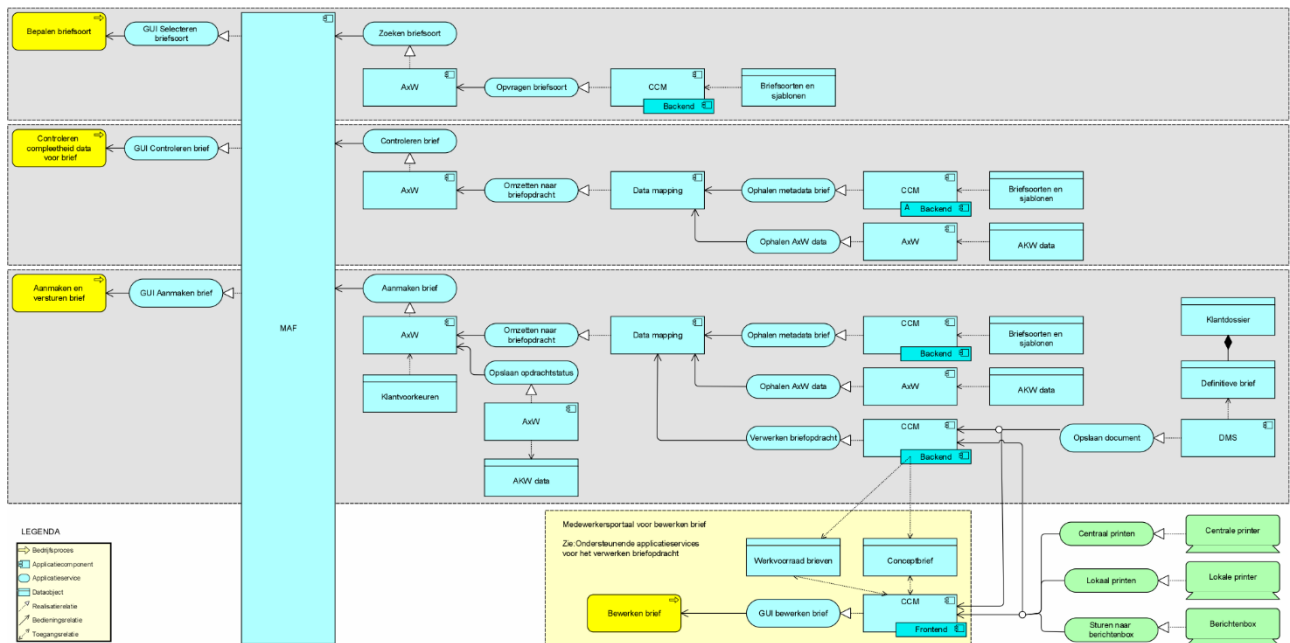
In de volgende paragrafen wordt dit gewenste landschap nader toegelicht:

- Vanuit het algemene bedrijfsproces worden de applicatieservices beschreven die nodig zijn voor de opdracht tot het aanmaken en verzenden van een brief
- Vanuit het correspondentieproces worden de applicatieservices beschreven die zorgen voor het bewerken en verzenden van een brief, die niet volledig geautomatiseerd aangemaakt kan worden

5.3.4 Ondersteunende applicatieservices voor het bedrijfsproces

In de bedrijfslaag hebben we de bedrijfsprocessen beschreven die door de applicaties ondersteund moeten worden in het kader van de uitgaande correspondentie. Onderstaand plaatje geeft in hoofdlijnen aan hoe dit gebeurt in het online proces met de medewerker via het MAF-portaal. Links staan in het geel de bedrijfsprocessen die gebruik maken van het MAF-portaal en rechts staand de applicatieservices (en applicaties) die door MAF worden aangeroepen voor het uitvoeren van het bedrijfsproces. Dit betekent dus dat MAF, meer dan nu, een belangrijke rol speelt in de aansturing van het correspondentieproces. MAF is slechts de interface en de daadwerkelijke aansturing is geregeld binnen het AxW-systeem en deze dient hierop aangepast te worden. Voor het CCM wordt aangegeven of daar de backend of de frontend wordt aangeroepen.

De beschrijving hier is gemaakt voor de online-variant (met MAF), die het meest uitgebreid is. De batch-variant (vanuit AxW) is vergelijkbaar met dien verstande dat het dan gaat om STP zonder tussenkomst van de medewerker en dat alles in de backend wordt uitgevoerd. In de impactanalyse voor de bedrijfssystemen wordt dit wel verder uitgewerkt.



Hieronder volgt een toelichting van de applicatieservices die de bedrijfsprocessen ondersteunen. Hierbij worden applicatieservices aangeroepen door bovenliggende applicaties. Bijvoorbeeld MAF roept de applicatieservice “Zoeken briefsoort” aan van de applicatie AxW.

Bedrijfsproces	Systeem	Applicatieservice	Omschrijving
Bepalen briefsoort	MAF	GUI Selecteren briefsoort	Gebruikersscherm voor ingave zoekparameters voor in deze situatie te gebruiken briefsoorten. Als resultaat krijgt de medewerker een lijst van briefsoorten die voldoen aan de zoekgegevens, waarna hij daaruit een keuze kan maken. Opmerking: in de meeste gevallen zal AxW al standaard met een briefsoort komen die bij de situatie past en is selecteren op briefsoort niet nodig.
	• AxW	Zoeken briefsoort	Doorgeven opdracht met zoekparameters voor zoeken briefsoorten
	o CCM (backend)	Opvragen briefsoort	Opvragen briefsoorten uit de tabel met briefsoorten op basis van zoekparameters
Controleren compleetheid data voor de brief	MAF	GUI Controleren brief	Gebruikersscherm waar de opdracht gegeven kan worden om na te gaan of alle benodigde data in AxW beschikbaar is om een bepaalde brief aan te kunnen maken. Daarvoor worden bepaalde (deels voorgevulde) stuurgegevens doorgegeven zoals briefsoort, klantnummer, gevalsbehandelingsnummer. Eventueel ook aanvullende gegevens zoals bijvoorbeeld klantnummer kind en selectieperiode. Als resultaat krijgt de medewerker uiteindelijk te zien welke benodigde data niet aanwezig is om de brief aan te kunnen maken.
	• AxW	Controleren brief	Doorgeven opdracht voor het controleren van de compleetheid van de data voor de brief

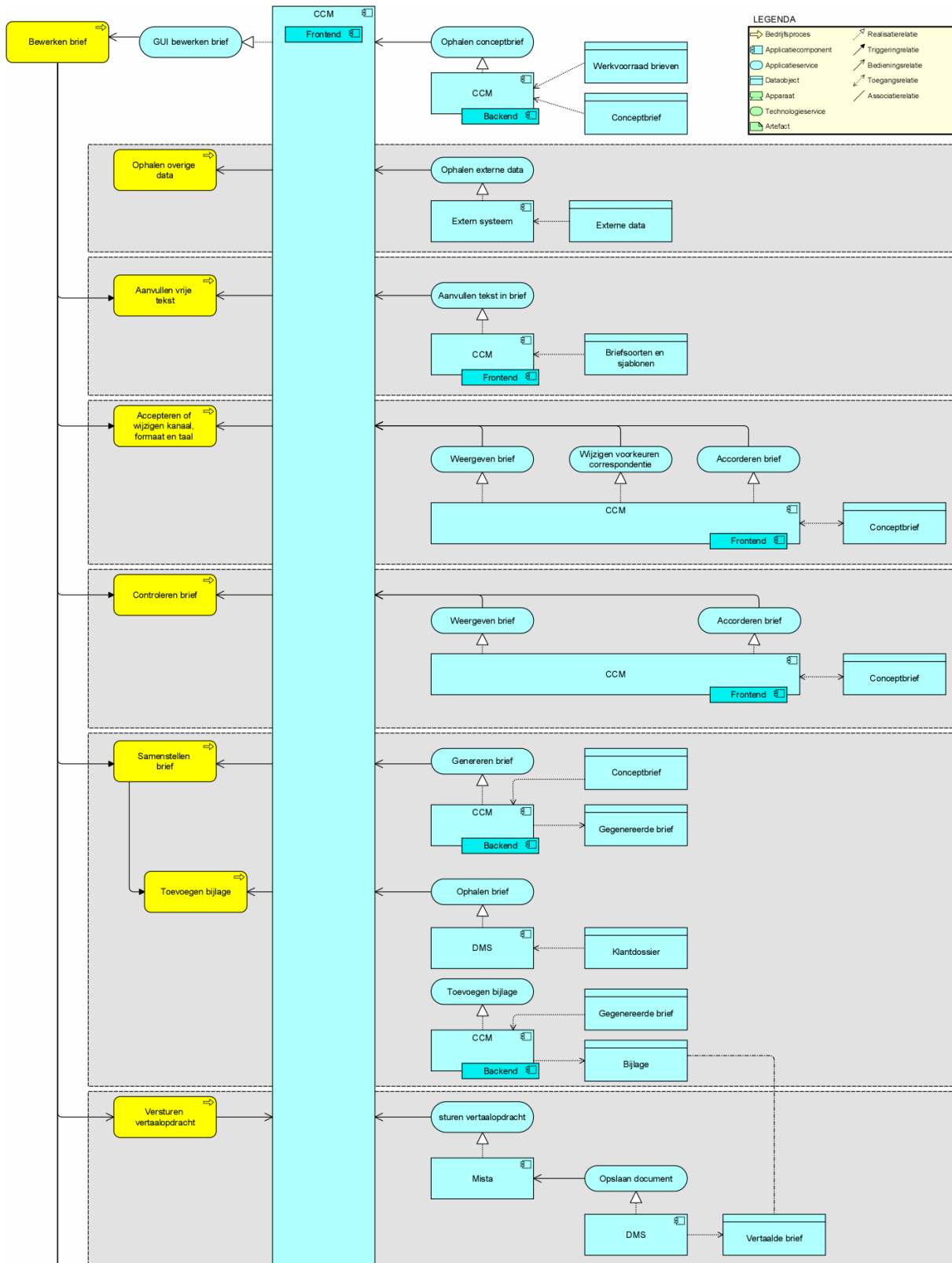
	○ Data Mapping	Omzetten naar briefopdracht	Het bepalen van de benodigde data voor het aanmaken van de brief, het daarna ophalen van deze data uit AxW en het vervolgens vaststellen of alle benodigde data aanwezig is
	▪ CCM	Ophalen metadata brief	Het ophalen en vaststellen van de benodigde data voor het aanmaken van de specifieke briefsoort
	▪ AxW	Ophalen AxW-data	Het ophalen van de benodigde data voor de brief uit AxW (en eventueel uit andere bronsystemen)
Aanmaken en versturen brief	MAF	GUI Aanmaken brief	<p>Gebruikersscherm waar de opdracht gegeven kan worden om een bepaalde brief aan te maken.</p> <p>Daarvoor worden bepaalde (deels voorgevulde) stuurgegevens doorgegeven zoals briefsoort, klantnummer, gevalsbehandelingsnummer. Eventueel ook aanvullende gegevens zoals bijvoorbeeld klantnummer kind en selectieperiode.</p> <p>Als resultaat krijgt te medewerker te zien of de brief wordt aangemaakt en via welk uitvoerkanaal, of anders dat de brief in werkvoorraad van het CCM is opgenomen om verder handmatig af te handelen.</p>
	• AxW	Aanmaken brief	<p>Eventueel aanvullende klantvoorkeuren meegeven aan de opdracht richting de Data Mapping.</p> <p>Als het resultaat van het aanmaken van de brief terug komt, wordt de opdrachtstatus en de referentie naar de brief opgeslagen in AxW.</p>
	○ Data Mapping	Omzetten naar briefopdracht	Het bepalen van de benodigde data voor het aanmaken van de brief, het daarna ophalen van deze data uit AxW en het samenstellen en versturen van de briefopdracht naar het CCM.
	▪ CCM	Ophalen metadata brief	Het ophalen en vaststellen van de benodigde data voor het aanmaken van de specifieke briefsoort
	▪ AxW	Ophalen AxW-data	Het ophalen van de benodigde data voor de brief uit AxW (en eventueel uit andere bronsystemen)
	▪ CCM	Verwerken briefopdracht ⁹	<p>Drie situaties zijn mogelijk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Volledig geautomatiseerd: Het aanmaken, opslaan en versturen van een definitieve brief. Deze wordt in de substappen hieronder verder beschreven. 2. Handmatige afhandeling: Het aanmaken van een conceptbrief, die in de werkvoorraad CCM komt voor latere handmatige afhandeling. Zie bedrijfsproces "Bewerken brief", die in de volgende paragraaf wordt beschreven. 3. Ontbrekende gegevens: De brief kan niet aangemaakt worden omdat bepaalde stuurgegevens niet zijn meegegeven of dat verplichte data uit AxW ontbreekt.
	• DMS	Opslaan document	Het opslaan van de definitieve brief in het klantdossier
	• Centrale printer	Centraal printen	Het afdrukken van de brief op de centrale printer

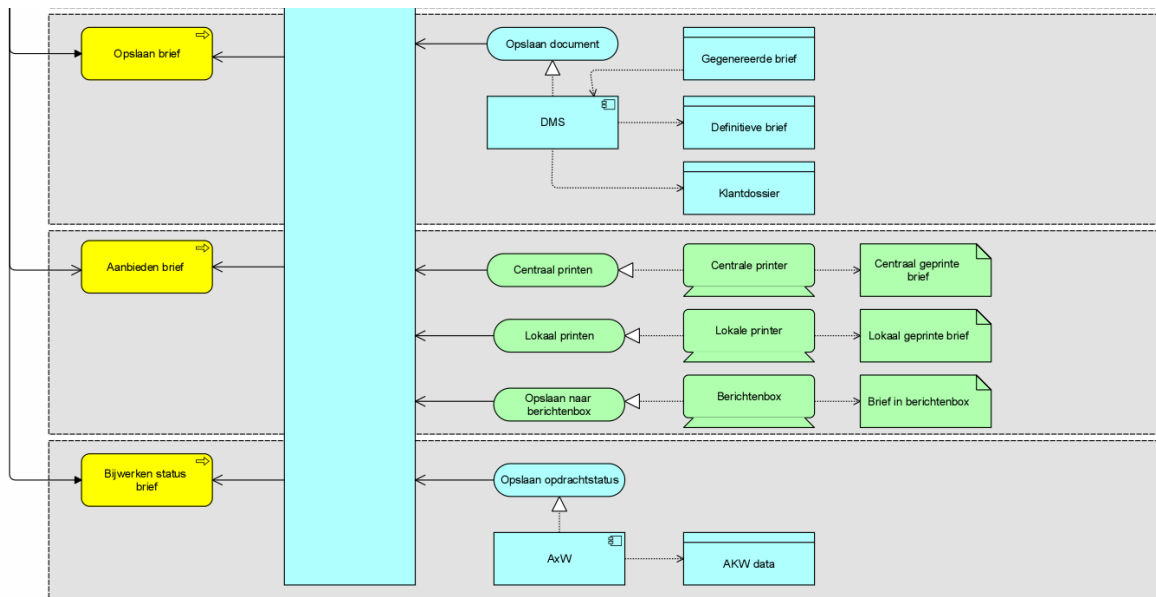
⁹ NB: Een goedgekeurde brief wordt direct geprint en verzonden. Er bestaat geen wachttijd meer waarbinnen de brief alsnog terug getrokken kan worden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Lokaal printen 	Lokaal printen	Het afdrukken van de brief op de lokale printer
	<ul style="list-style-type: none"> • Berichtenbox 	Sturen naar berichtenbox	Het versturen van de brief naar de berichtenbox van de burger
	<ul style="list-style-type: none"> ○ AxW 	Opslaan opdrachtstatus	Opslaan opdrachtstatus en de referentie in AxW van de aangemaakte brief.
Bewerken brief	CCM	GUI Bewerken brief	Zie volgende paragraaf voor nadere uitwerking.

5.3.5 Ondersteunende applicatieservices voor het bewerken van de brief

Het bewerken van de brief door de medewerker is in de bedrijfslaag in substappen verder uitgewerkt. Hieronder een toelichting op de ondersteuning hierop vanuit de applicaties.





Het CCM is sturend bij de bewerking van de brief en roept applicatieservices aan om het bedrijfsproces te ondersteunen. Afhankelijk van de berichtsoort en bijbehorende business rules zijn daarbij bepaalde subprocessen en stappen daarin verplicht of optioneel.

Bedrijfsproces		Systeem	Applicatieservice	Omschrijving
Bewerken brief		CCM	GUI Bewerken brief	Het proces om een conceptbrief verder af te handelen tot een definitieve brief die opgenomen wordt in het klantdossier en verzonden aan de klant.
		CCM (backend)	Ophalen conceptbrief	Het uit de werkvoorraad brieven de brief selecteren om verder te bewerken.
V/O ¹⁰	Subproces			
O	Ophalen overige data	CCM		Het ophalen van benodigde data uit andere systemen dan AxW.
-		Extern systeem	Ophalen externe data	De externe data voor de brief wordt opgehaald uit andere bronssystemen.
O	Aanvullen vrije tekst	CCM		In uitzonderingsgevallen biedt het CCM de medewerker de mogelijkheid om aanvullende vrije tekst toe te voegen aan de brief, die niet vastgelegd wordt in AxW.
-		CCM (backend)	Aanvullen tekst in brief	Op basis van berichtsoort en en businessrules bepalen welke tekstblokken door de medewerker gewijzigd mogen worden. Wijzigingen door de medewerker opslaan in de conceptbrief.
V	Accepteren of wijzigen kanaal formaat en taal	CCM		De medewerker krijgt de mogelijkheid om correspondentie voorkeuren zoals kanaal, formaat en taal te wijzigen en om de conceptbrief goed te keuren.
V		CCM (frontend)	Weergeven brief	De conceptbrief wordt samengesteld en getoond tezamen met correspondentievoorkeuren als kanaal, formaat en taal

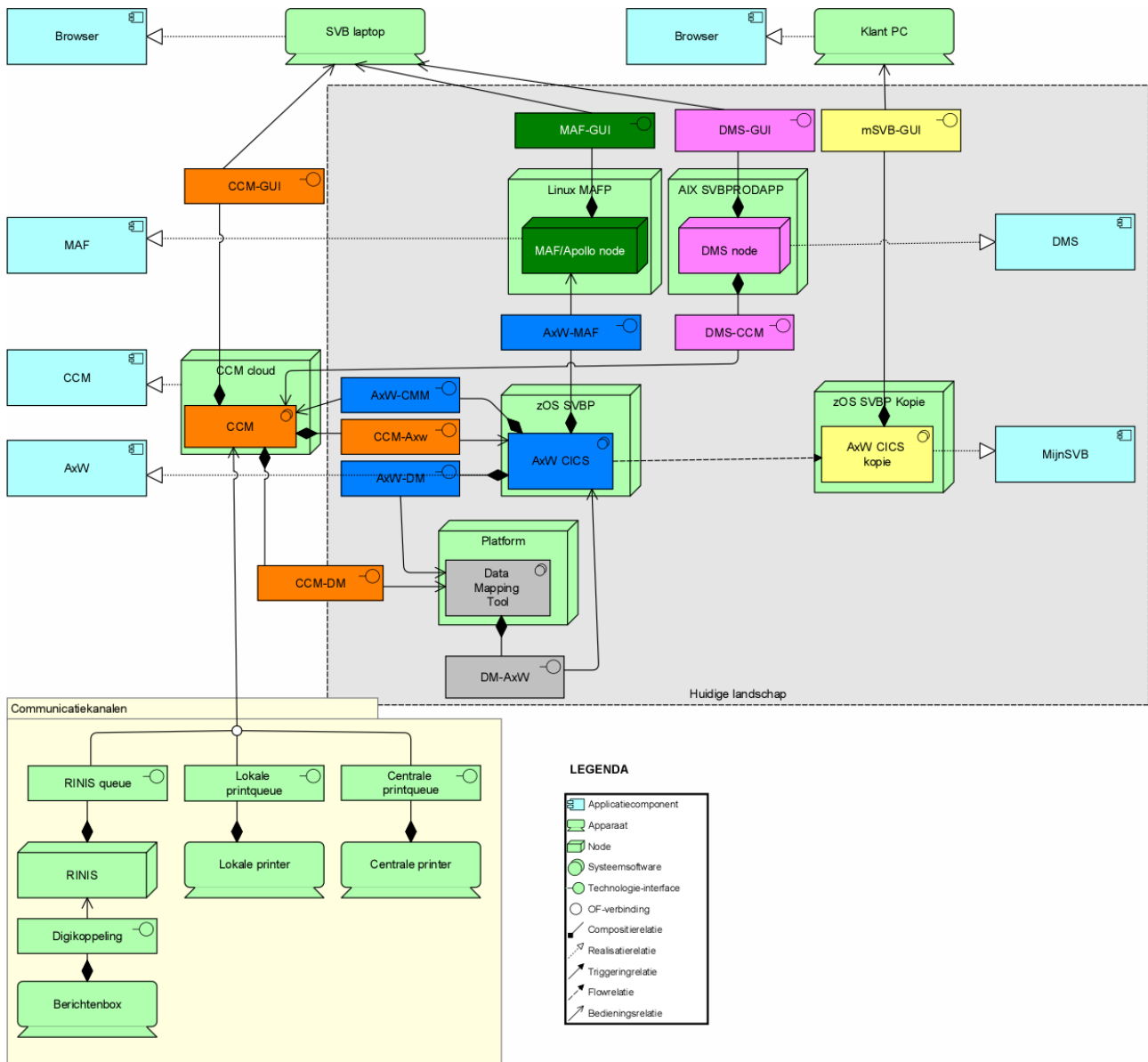
¹⁰ V = Verplicht, O = Optioneel

Bedrijfsproces		Systeem	Applicatieservice	Omschrijving
O		CCM (frontend)	Wijzigen voorkeuren correspondentie	De medewerker krijgt de mogelijkheid om de correspondentievoorkeuren te wijzigen. Per briefsoort is bekend welke voorkeuren er toegestaan zijn.
V		CCM (frontend)	Accorderen brief	De medewerker keurt de conceptbrief goed
O	Controleren brief	CCM		De controle-medewerker beoordeelt de conceptbrief en keurt deze goed of af.
-		CCM (frontend)	Weergeven brief	De conceptbrief wordt samengesteld en getoond aan de controleur tezamen met correspondentievoorkeuren als kanaal, formaat en taal
-		CCM (frontend)	Accorderen brief	De controleur keurt de conceptbrief goed of af
V	Samenstellen brief	CCM		Het genereren van de goedgekeurde brief
V		CCM (backend)	Genereren brief	Van de goedgekeurde conceptbrief wordt een goedgekeurde gegeneerde brief gemaakt volgens de correspondentievoorkeuren
O	Toevoegen bijlage	CCM		De medewerker heeft de mogelijkheid om een of meerdere documenten uit DMS als bijlage op te nemen bij de brief
-		DMS	Ophalen document	Selecteren en ophalen document(en) uit DMS
-		CCM (frontend)	Toevoegen bijlage	Opgehaalde document(en) uit DMS opnemen als attachment bij de brief
O	Versturen vertaalopdracht	CCM		De medewerker heeft de mogelijkheid om een brief te laten vertalen door het vertaalburo
-		Mista	Sturen vertaalopdracht	Het versturen van een vertaalopdracht met brief naar het vertaalburo
-		DMS	• Opslaan document	De Mista applicatie slaat het vertaalde document op in DMS
V	Opslaan brief	CCM		De definitieve brief laten opslaan in het klantdossier (DMS)
		DMS (backend)	Opslaan document	De definitieve brief wordt opgeslagen in het klantdossier NB: De conceptbrief in het CCM wordt daarbij verwijderd.
V	Aanbieden brief	CCM		De brief aanbieden aan het gewenste kanaal
O		Centrale printer	Centraal printen	De brief wordt doorgestuurd naar de centrale printer om uitgeprint te worden.
O		Lokale printer	Lokaal printen	De brief wordt doorgestuurd naar de lokale printer om uitgeprint te worden.
O		Berichtenbox	Opslaan in berichtenbox	De brief wordt aangeboden aan de berichtenbox van de overheidsvoorziening MijnOverheid
V	Bijwerken status brief	CCM		Afhankelijk tot hoever de stappen in het proces "Bewerken brief" zijn uitgevoerd wordt de status van de opdracht in het AxW-systeem bijgewerkt
V		AxW	Opslaan opdrachtstatus	Opslaan opdrachtstatus van de brief en eventueel andere kenmerken van de brief bij de opdracht in AxW.

5.4 TECHNOLOGIELAAG

De uitwerking van het technologielaag voor uitgaande correspondentie is hier beschreven voor het bedrijfssysteem AxW, maar de opzet zal voor andere bedrijfssystemen, zoals PGB, vergelijkbaar zijn. Het geeft slechts een algemeen beeld van de technologielaag, die afhankelijk van de oplossing van de leverancier van het CCM er anders uit kan zien.

5.4.1 Overzicht technologie



Hierboven staat de architectuurplaat met de infrastructuurcomponenten waarop de applicaties van de uitgaande correspondentie draaien. In het grijze vlak staan de reeds bestaande componenten in het huidige landschap voor het bedrijfssysteem AxW. Daarbuiten staat nu voor de correspondentie een nieuwe component CCM in een cloudomgeving. Het grijze vlak zou voor het bedrijfssysteem PGB vervangen kunnen worden door het huidige applicatielandschap van PGB.

In het lichtgele vlak staan de communicatiekanalen die in eerste instantie beschikbaar moeten zijn. De correspondentiesoftware moet daarnaast voorbereid zijn op toekomstige standaard communicatiekanalen.

Voor een betere herkenning hebben de technologie-interfaces dezelfde kleur gekregen als de systeemsoftware of de node die de interface beschikbaar stelt. De interfaces tussen de verschillende componenten worden in de volgende paragraaf toegelicht en gekoppeld aan de eerder genoemde applicatie-interfaces in paragraaf 5.3 en de beheer-interfaces in paragraaf 5.8.

Om de architectuurplaat niet te complex te maken zijn daarin een aantal koppelingen niet opgenomen:

- De aansluiting op de voorziening “SVB eenmalig aanloggen” wordt beschreven in beveiligingsparagraaf 5.5
- Het versturen van de vertaalopdracht naar vertaalburo: zie CMM-MISTA in de tabel van de volgende paragraaf
- De afslag van procesdata uit het CCM naar BI & Analytics: zie CCM-BI in de tabel van de volgende paragraaf
- De verzending van mail via de mail-API: zie CCM-Mail in de tabel van de volgende paragraaf

5.4.2 Toelichting technologiecomponenten

In onderstaande tabel worden de technologiecomponenten en hun interfaces beschreven. De interface wordt beschreven vanuit de component die de interface beschikbaar stelt. In de standaard-kolom staan de gebruikte en gewenste standaarden. Daarbij in het groen aanvullende opmerkingen over huidig en toekomstig gebruik van de interfaces. Verder zijn de grijs gearceerde interfaces nog niet van belang voor fase 1 van de invoering.

De koppelingen tussen de applicaties lopen via het integratieplatform van de SVB of rechtstreeks. In samenspraak met het Integratie Competence Centre zal dit voor iedere koppeling bepaald worden.

Server	Node / Systeemsoftware	Technische Interface	Applicatie interface	Omschrijving	Standaard
CCM Cloud				Hosting clouddienst correspondentie	
	CCM			Clouddienst correspondentie	
		CCM-GUI	CCM-GUI-01	GUI Bewerken brief	HTML via HTTPS
			CCM-GUI-11 CCM-GUI-12 CCM-GUI-13 CCM-GUI-14 CCM-GUI-15	GUI Beheren berichtkanalen GUI Beheren berichtsoorten GUI Beheren berichtvelden GUI Beheren berichtsjablonen GUI Behetren beslisbomen brief	HTML via HTTPS
			CCM-GUI-21	GUI Logging en monitoring	HTML via HTTPS
		CCM-AxW	CCM-AxW	Opvragen briefsoort <i>Nog niet in fase 1</i>	SOAP XML, REST JSON via HTTPS
		CCM-DM	CCM-DM-01	Verwerken briefopdracht <i>In fase 1 zal DM zal onderdeel van CCM zijn</i>	SOAP XML, REST JSON via HTTPS
			CCM-DM-02	Ophalen metadata brief	SOAP XML, REST JSON via HTTPS

Server	Node / Systeemsoftware	Technische Interface	Applicatie interface	Omschrijving	Standaard
				In fase 1 zal DM zal onderdeel van CCM zijn	
		CMM-MISTA		<p>Versturen vertaal opdracht aan vertaalburo</p> <p>Minimaal in fase 1 de huidige situatie: versturen email met brief als bijlage naar functionele mailbox Vertaalbureau Opdrachten</p> <p>Voorkeur voor fase 1: gebruik maken van de REST-Json webservice die nu al ingebruik is voor de inkomende post.</p>	<p>HTML, tekst via mail-API MS Office</p> <p>SOAP XML, REST JSON via HTTPS</p>
		CCM-BI		<p>Afslaan procesdata voor BI&Analytics</p> <p>Nog niet in fase 1</p>	<p>CSV, Tekst via SFTP, SMFT</p>
		CCM-Mail		Versturen email	HTML, tekst via mail-API MS Office
Linux MAFP				Applicatie server Linux	
	MAF/Apollo Node			Applicatieserver voor het medewerkersportaal MAF	
		MAF-GUI	MAF-GUI-01	GUI Registreren correspondentievoorkeuren	HTML via HTTPS
			MAF-GUI-02 MAF-GUI-03	<p>GUI Selecteren briefsoort (niet fase 1)</p> <p>GUI Controleren brief (niet fase 1)</p>	
			MAF-GUI-04	GUI Aanmaken brief	
zOS SVBP				Applicatie en data server AxW	
	AxW CICS			CICS omgeving AxW	
		AxW-MAF	AxW-MAF-01 AxW-MAF-02 AxW-MAF-03	<p>Opslaan en opvragen correspondentievoorkeuren (niet fase 1)</p> <p>Zoeken briefsoort (niet fase 1)</p> <p>Controleren brief (niet fase 1)</p>	<p>Cobol Copybook via IBM MQ (RTI)</p> <p>SOAP XML, REST JSON via HTTPS</p>
			AxW-MAF-04	Aanmaken brief	
		AxW-DM	AxW-DM-01	Ophalen AxW data (niet fase 1)	<p>Cobol Copybook via IBM MQ (RTI)</p> <p>SOAP XML, REST JSON via HTTPS</p>
		AxW-CMM	AxW-CCM-01	Resultaat bewerken brief (niet fase 1)	SOAP XML, REST JSON via HTTPS
		AxW-mSVB	AxW-mSVB-01	Opslaan klantvoorkeuren (niet fase 1)	<p>Cobol copybook via IBM MQ (RTI)</p> <p>SOAP XML, REST JSON via HTTPS</p>
Platform				Platform voor data mapping	

Server	Node / Systeemsoftware	Technische Interface	Applicatie interface	Omschrijving	Standaard
	Data Mapping Tool			Tooling voor data mapping	
		DM-AxW	DM-AxW-01	Omzetten naar briefopdracht (niet fase 1)	Cobol copybook via IBM MQ (RTI) SOAP XML, REST JSON via HTTPS
AIX SVBPRODAPP				Applicatie server AIX	
	DMS node¹¹			Applicatie server voor de interactie met het document management systeem	
		DMS-CMM	DMS-CMM-01 DMS-CMM-02	Opslaan document Ophalen document Huidige situatie: webservice SOAP/XML	SOAP XML, REST JSON via HTTPS
zOS SVBP Kopie				Applicatie en data server AxW kopie	
	AxW CICS Kopie			CICS omgeving AxW kopie	
		mSVB-GUI	mSVB-GUI-01	GUI Beheren klantvoorkeuren (door klant) (niet fase 1)	HTML via HTTPS
RINIS ¹²				Externe server voor gegevensuitwisseling via de Stichting RINIS	
		RINIS queue		Het versturen van documenten voor de berichtenbox. Huidige situatie: XML-bestand met gebundeld zo'n 1000 brieven.	XML Via file (PIP ¹³ -map), HTTPS
Berichtenbox				MijnOverheid voorziening met elektronische postbussen voor burgers	
		Digikoppeling	RINIS	Het opslaan van documenten in de berichtenbox van de burgers. Deze koppeling ligt nu bij RINIS. In de toekomst mogelijk eigen Digikoppeling- uitwisseling buiten RINIS om.	ebMS via Digikoppeling
Lokale printer				Printer die rechtstreek aan te roepen is door de medewerker	
		Lokale printqueue		Versturen van documenten naar de lokale printer Echt lokaal: DTI stuurt brief naar de printqueue van de Follow You printer, waarna de medewerker dit met zijn	PDF/A via printqueue, MQ, printqueue, AFP

¹¹ Rekening houden met verplaatsing van de node voor DMS 2.0.

¹² In de nieuwe situatie worden de huidige REXX-applicaties, die voor de aansturing zorgen, vervangen door oplossing met een rechtstreekse koppeling met het CCM

¹³ Persoonlijke Internet Pagina (oude naam berichtenbox)

Server	Node / Systeemsoftware	Technische Interface	Applicatie interface	Omschrijving	Standaard
				<p>pasje uit laat printen. Nog van toepassing voor bepaalde brieven waarbij een handtekening nodig is.</p> <p>Pseudo lokaal: De brief wordt omgeleid naar de printqueue van een centrale Follow You printer in Utrecht, waar een printteam dit uitprint en in een envelop stopt.</p>	
Centrale printer ¹⁴				Printer op een centrale locatie die is aan te roepen door de medewerker en de batch	
		Centrale printqueue		<p>Versturen van documenten naar de centrale printer</p> <p>Huidige situatie: plaatsen brief (PDF) en stuurbestand (XML) in zgn. RPD¹⁵-map</p>	PDF/A via file (map), MQ, printqueue, AFP

Opmerking: De koppeling met de berichtenbox en centrale printer wordt nu aangestuurd via diverse REXX-applicaties. In de nieuwe situatie wordt dit vervangen door een meer rechtstreekse koppeling met het CCM.

5.5 BEVEILIGING

5.5.1 Security Policy SVB

Voor de beveiliging is het volgen van de Security Policy SVB (SPS) het uitgangspunt. Voor dit project geldt dat uitgegaan kan worden van het basisbeveiligingsniveau 2 dat standaard is voor de informatiesystemen binnen de Rijksoverheid.

5.5.2 Aansluiten op voorziening “SVB eenmalig aanloggen”

Voor authenticatie en eventueel provisioning dient het CCM aan te sluiten op de standaard dienst: ‘SVB eenmalig aanloggen’. Deze dienst is nu gerealiseerd door Azure AD SSO/MFA (QS Solutions) en hiervoor gelden richtlijnen voor het gebruik van bepaalde standaarden.

Authenticatie

1. Voorkeur voor verplichte standaarden van de overheid: SAML 2.0 of Oauth 2.0/OpenID Connect 1.0
2. Alternatief: via WS-Federation v1.2

Provisioning

Standaarden/methoden (in volgorde van voorkeur/mogelijkheden):

1. Open standaard: SAML 2.0 en just-in-time provisioning
2. Open standaard: SCIM

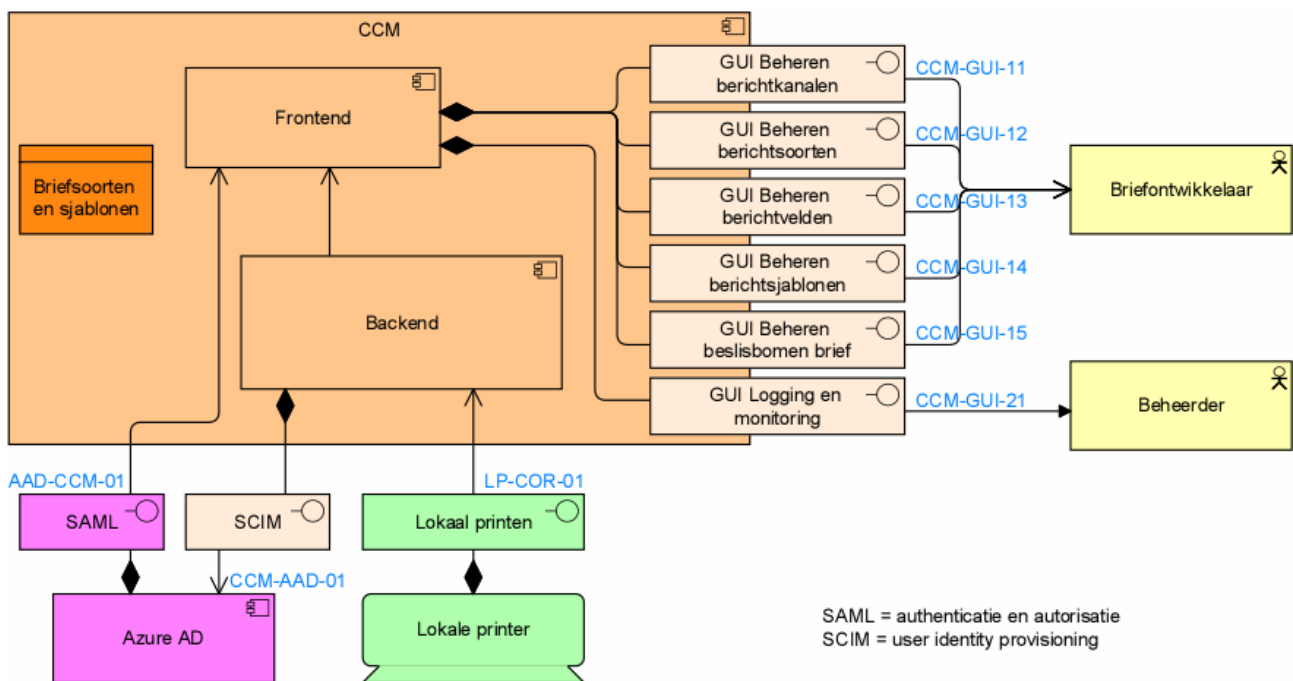
¹⁴ In de nieuwe situatie worden de huidige REXX-applicaties, die voor de aansturing zorgen, vervangen door oplossing met een rechtstreekse koppeling met het CCM

¹⁵ Ricoh Print Director

3. Alternatief voor SCIM: SCIM Proxy
4. Toekomstig alternatief: Identity Governance & Administration product (IGA).
Nu nog niet mogelijk omdat huidige SmartAIM ongeschikt als Cloud provisioning IGA
5. Alternatieven (geen voorkeur):
 - a) Geen automatische identity provisioning → handmatig.
 - b) Andere open standaard.
 - c) Dienst specifieke koppeling; Binnen Azure AD zou dit Azure Graph API zijn.
 - d) SVB Maatwerk oplossing

5.6 BEHEER

Om de correspondentieketen goed te laten werken, worden er diverse stuurtabellen bijgehouden die zorgen voor de juiste sturing van het correspondentieproces.



De koppeling met Azure AD is reeds beschreven in de vorige paragraaf 5.5 Beveiliging.

De meeste beheerprocessen worden uitgevoerd door een functioneel beheerder in samenwerking met de communicatie adviseur en briefontwikkelaar.

Beheerproces	Systeem	Applicatieservice	Omschrijving
Beheren berichtkanalen	CCM (frontend)	Beheren kanalen	Vastleggen communicatiekanalen met ondersteunde berichtformaten en wijze routing.
Beheren berichtsoorten	CCM (frontend)	Beheren berichtsoorten	Vastleggen berichtsoorten met gerelateerde actiesoort, ondersteunde kanalen, voorkeurskanaal SVB, ondersteunde talen.
Beheren berichtvelden	CCM (frontend)	Beheren berichtvelden	Vastleggen velden en bron van de gegevens die gebruikt worden bij een bepaalde berichtsoort.
Beheren berichtsjablonen	CCM (frontend)	Beheren berichtsjablonen	Vastleggen van de layout bericht met verwijzing naar berichtvelden

Beheerproces	Systeem	Applicatieservice	Omschrijving
Beheren beslisbomen brief	CCM (frontend)	Beheren beslisbomen brief	Inrichten van de flow met bijbehorende regels voor het samenstellen van een brief
Logging en monitoring	CCM (frontend)	Logging en monitoring	Raadplegen logging en bewaking van de processen

Beheerprocessen voor het vastleggen van klantvoorkeuren worden bij voorkeur door de klant of derde partij zelf gedaan of anders de behandelende medewerker en vastgelegd in het AxW-systeem.

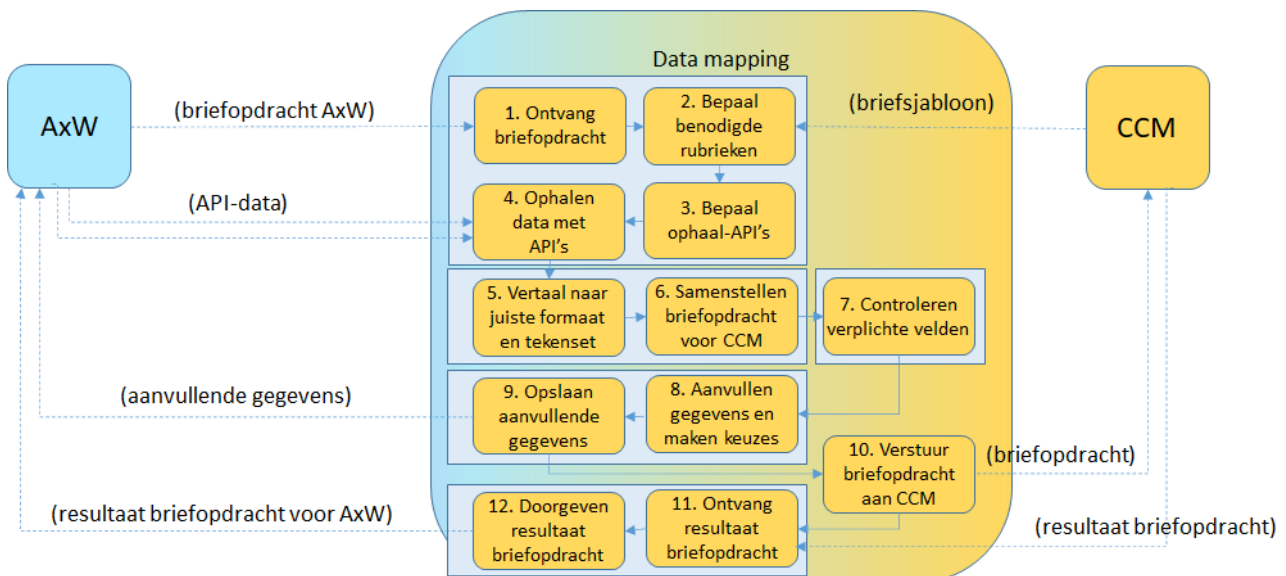
Beheerproces	Systeem	Applicatieservice	Omschrijving
Beheren correspondentie-voorkeuren klant	MijnSVB (klant)	Beheren voorkeuren klant	Vastleggen van de communicatievoorkeuren klant in zijn algemeenheid en eventueel per berichtsoort
	MAF/AxW (medewerker)		
Beheren correspondentie-voorkeuren derde	MijnSVB (derde)	Beheren voorkeuren derde	Vastleggen van de communicatievoorkeuren derde in zijn algemeenheid en eventueel per berichtsoort.
	MAF/AxW (medewerker)		
Beheren berichtenbox voorkeuren	AxW (batch)	Beheren berichtenbox voorkeuren	Dagelijks ophalen en verwerken van de wijzigingen op de berichtenboxvoorkeuren van de klant bij MijnOverheid.

6 BIJLAGE I: DATA MAPPING

Het CCM bevat een gemeenschappelijk datamodel (canonical data model), waaraan de samenstelling van van briefsoorten en daaraan gerelateerd de samenstelling van de briefopdrachten moeten voldoen. Dat betekent dat de platte gegevens uit het AxW-systeem vertaald moeten worden naar het formaat en de naamgeving die gebruikt wordt in het gemeenschappelijke datamodel. Deze vertaling (ofwel data mapping) kan deels of geheel plaats vinden in het CCM of binnen het nog in te richten integratieplatform.

In fase 1 (Vervangen DTI) gaan we er vanuit dat het bedrijfssysteem de datablokken meevert en dat de datamapping volledig binnen het CCM plaats vindt.

In onderstaand model worden de verschillende stappen in het data mapping proces weergegeven.



Toelichting op de stappen:

1. Ontvang de briefopdracht van AxW met stuurgegevens
2. Aan de hand van de briefsoort in de briefopdracht worden de benodigde rubrieken bepaald uit de briefsoortentabel in CCM
3. Nagegaan wordt uit welke bron(nen) de data opgehaald kan worden en op welke wijze (API's, webservices)
4. De data wordt vervolgens opgehaald uit het bronsysteem
5. De platte brondata wordt vertaald naar het formaat, de naamgeving en de tekenset volgens het gemeenschappelijk datamodel
6. Van de vertaalde brondata wordt een briefopdracht samengesteld voor het CCM
7. Gecontroleerd wordt of alle verplichte velden in de briefopdracht ingevuld zijn
8. Optioneel kunnen er door de medewerker nog extra data worden toegevoegd
9. Deze extra data wordt opgenomen in de briefopdracht
10. De briefopdracht wordt aangeboden aan de berichtgenerator van het CCM en deze kan hieruit een brief genereren (concept of definitief)
11. Het resultaat van de generatie van de brief wordt terug ontvangen van het CCM

-
12. Het resultaat van de generatie van de brief wordt doorgegeven aan AxW, die het kan verwerken in haar administratie van de gevalsebehandeling.

Er zijn meerdere opties om deze data mapping plaats te laten vinden:

1. Briefopdracht met datablokken (huidige situatie):
 - a. AxW stuurt een briefopdracht met datablokken van gegevens die nodig zijn voor het aanmaken van de brief naar CCM.
 - b. CCM voert alle datamapping stappen uit behalve stappen 2 t/m 4
2. Briefopdracht zonder datablokken:
 - a. AxW stuurt een briefopdracht met alleen stuurgegevens.
 - b. CCM voert alle datamapping stappen uit
3. Briefopdracht zelf data ophalen:
 - a. AxW stuurt een briefopdracht met alleen stuurgegevens.
 - b. Data Mapping haalt data op en stuurt briefopdracht met deze data naar CCM (stappen 1 t/m 4)
 - c. CCM voert de verdere stappen uit (stappen 5 t/m 9)
4. Briefopdracht zelf naar juiste formaat:
 - a. AxW stuurt een briefopdracht met alleen stuurgegevens.
 - b. Data Mapping haalt data en vertaalt het naar het juiste formaat (stappen 1 t/m 6)
 - c. CCM voert de verdere stappen uit (stappen 7 t/m 9)
5. Briefopdracht zelf controleren:
 - a. AxW stuurt een briefopdracht met alleen stuurgegevens.
 - b. Data Mapping haalt data, vertaalt het naar het juiste formaat en controleert op volledigheid (stappen 1 t/m 7)
 - c. CCM voert de verdere stappen uit (stappen 8 t/m 9)
6. Briefopdracht zelf aanvullen:
 - a. AxW stuurt een briefopdracht met alleen stuurgegevens.
 - b. Data Mapping haalt data, vertaalt het naar het juiste formaat, controleert op volledigheid en biedt de mogelijkheid tot aanvullen brief door medewerker (stappen 1 t/m 9)
 - c. CCM krijgt een briefopdracht binnen waarmee zij direct een brief kan genereren

Afweging voor de voorkeursoptie:

- Optie 2 heeft de voorkeur als CCM alle genoemde datamapping-stappen goed ondersteunt
- Als dit niet zo is, moet afhankelijk van de mate van ondersteuning een deel van de stappen in een Data Mapping applicatie gerealiseerd worden (zie opties 3 en 4)
- Optie 1 heeft niet de voorkeur omdat dan kennis van de inhoud van de brief ook in AxW bijgehouden wordt, er teveel data wordt doorgegeven dan nodig is en bepaalde bestaande problemen, zoals doorgeven data over meerdere perioden, niet zijn opgelost
- Optie 5 is niet nodig, omdat verwacht mag worden dat de controle op volledigheid goed door het CCM gedaan kan worden
- Optie 6 is niet nodig, omdat verwacht mag worden dat het aanvullen van gegevens goed binnen het CCM gedaan kan worden

7 BIJLAGE II: BRIEFOPDRACHT

In deze bijlage wordt de huidige briefopdracht beschreven, om een beeld te geven van de variabelen die meegegeven kunnen worden aan de briefopdracht.

De gebruiker geeft vanuit het systeem opdracht voor het maken van correspondentie (brief, interne notitie of e-mail).

Naast de systeemvelden staan in de opdracht:

- de stuurvariabelen
- de indexvelden voor DMS
- de indexvelden voor het afdrucken

De grootte van de opdracht ligt tussen de 2 en 75 kB (100 tot 5000 velden).

1. de stuurvariabelen

De stuurvariabelen zijn variabele gegevens (ook wel de header genoemd) die de eigenschappen van de brieftekst bepalen en die niet direct met de inhoud van de tekst te maken hebben.

veld	systeem	omschrijving			
%SaveAsName	overige	de naam waaronder de brief moet worden bewaard			
%Klant	alle	het klantnummer zoals het GVA- of het huishoudnummer			
%VKId	alle	de locatie			
%LocID	alle	de afdeling			
%Sjabloon	alle	de te gebruiken brief			
%Aanpassen	alle	of een brief na het samenstellen wel (= J) of niet (= N) mag worden aangepast			
%Foutcode	alle	het nummer van de AxW-waarschuwing melding			
%Fouttekst	alle	de tekst van de AxW-waarschuwing melding			
%StdTaal	alle	brief samenstellen in het Nederlands en anderstalig (= J) of alleen anderstalig (= N)			
%Taal	alle	de anderstalige taal (D, E, F, I, P, S of T) of leeg (= Nederlandstalig)			
%StdOrig	alle	het aantal afdrucken voor de originele Nederlandstalige brief			
%StdKopie	alle	het aantal afdrucken voor de kopie van de Nederlandstalige brief			
%TaalOrig	alle	het aantal afdrucken voor de originele anderstalige brief			
%TaalKopie	alle	het aantal afdrucken voor de kopie van de anderstalige brief			
%Stroom	AxW / Treks / VrijVerz	cijfer	omschrijving	afdrucken	DMS
		0	barcodebrief backlogscan	ja	nee
		1	- definitieve brief	ja	ja
			- email aan SVB-klant	nee	ja
		2	conceptbrief die wacht op de vervolgoopdracht	nee	nee
		3	wachtwoordbrief die van de fileserver wordt verwijderd (TPW en Treks)	ja	nee
		4	email aan werkgever of niet SVB-klant	nee	nee
7	opdracht die een foutmelding toont	n.v.t.	n.v.t.		

veld	stelsysteem	omschrijving	nee	nee
		10 email aan gemeente met bijlage (WMO-rapportage) WORDT NIET MEER GEBRUIKT	nee	nee

Brieven worden afgedrukt op de standaard Windows printer of in de centrale postkamer. Kopieën zijn bedoeld voor een papierendossier of een derde waarbij de brief wordt voorzien van een watermerk met de tekst "COPY".

2. de indexvelden met metagevens om de brief in DMS op te nemen

veld	omschrijving	waarde(n)
IDX00000001	datumStuk	verzenddatum in het formaat eejjmmdd
IDX00000002	wetsCluster	KW voor kinderbijslag of AA voor AOW
IDX00000003	mediumKanaal	D van DTI
IDX00000004	richting	U van uitgaand of N van intern
IDX00000005	soortBericht	0099 (AKW) en 1010 (AOW)
IDX00000006	briefCode	de naam van de brief
IDX00000007	taalcodeBrief	D, E, F, I, N, P, Q, S of T
IDX00000008	userid	userid
IDX00000009	briefStatus	M = concept en leeg = definitief
IDX00000010	dossiernummer	1001 t/m 1020: dossiernummer (klant, partner of maximaal 20 kinderen)
IDX00000011	KanaalVoorkeur	1 = papier, 2 = berichtenbox of 3 = centrale postkamer
IDX00000012	BSN	BSN of leeg
IDX00000013	kenmerk	<VK><briefopdrachtnummer>
IDX00000037	Regelingen	de regelingen die op de brief van toepassing zijn voor het schonen van de brief in DMS o.g.v. de AVG

3. de indexvelden voor het afdrukken door de centrale postkamer

veld	omschrijving	waarde(n)
IDX00000014	afdrukken	J van Ja en N van Nee
IDX00000015	datumVerzending	verzenddatum in het formaat eejjmmdd
IDX00000016	geadresseerde	Mevrouw/Heer + naam klant
IDX00000017	adresRegel	meerdere adresregels van de klant (IDX0000001701 t/m 1706)
IDX00000018	postcodeNL	postcode
IDX00000019	huisnummerNL	4 posities met voorloophnullen
IDX00000020	huisletterNL	huisletter
IDX00000021	huisnummertoevoegingNL	toevoeging bij huisnummer
IDX00000022	huisnummeraanduidingNL	aanduiding van het huisnummer
IDX00000023	landcode	landcode: 2 posities
IDX00000024	bezorgdienst	NL= PostNL is vervangen door LP zodat deze brieven in de CP kunnen worden afgedrukt en handmatig kunnen worden ingepakt, SA = Sandd, LO = Lokaal
IDX00000025	verzendwijze	aantal uren waarbinnen de brief moet worden verzonden: 24 of 48
IDX00000026	kenmerkBrief	is de brief uniek of met bijlage(n)

IDX00000027	bijlage1	J van Ja en N van Nee
IDX00000028	soortBijlage1	soort bijlage
IDX00000029	bijlage2	J van Ja en N van Nee
IDX00000030	soortBijlage2	soort bijlage
IDX00000031	kleurAfdruk	afdrukken in kleur
IDX00000032	papiersoort	papiersoort
IDX00000033	duplex	D van dubbelzijdig
IDX00000034	envelopType	soort envelop
IDX00000035	dossiernummerAfdrukInfo	dossiernummer
IDX00000036	briefID	naam brief

In de briefopdracht staat tussen accolades een uitspraakteken en een letter die door DTI wordt omgezet naar een diacriet.

vervolgbericht

De controle-automaat bepaalt bij het afsluiten van de AxW-gevalsebehandeling of de brief (bijvoorbeeld een financiële verwerking) of aan de hand van het soort gebruiker (bijvoorbeeld diegene die net is opgeleid) nog door een collega gecontroleerd moet worden. AxW geeft opdrachten om:
de conceptbrief als concept in DMS op te slaan om daar visueel gecontroleerd en afgedrukt te worden;
de conceptbrief als definitief in DMS op te slaan en die door DTI wordt afgedrukt.

In het 1e record staat de 'header' aangevuld met het veld PRN0000001. In dit veld staat in het 2e record de naam van de briefopdracht. De stuurvariable %Stroom is gevuld met 1 of met 2.

pipbericht

Bij het afsluiten van de controle levert het systeem AxW een bericht om de conceptbrief die na visuele controle is goedgekeurd aan te bieden voor de persoonlijke internetpagina (berichtenbox). De brief wordt vanuit DMS afgedrukt.

In het 1e record staat de 'header' aangevuld met het veld PRN0000001. In dit veld staat in het 2e record de naam van de briefopdracht. De stuurvariable %Stroom is gevuld met 8.

verwijderbericht

Als de gebruiker de gevalsebehandeling annuleert dan wordt door de service "Shift F14" voor alle samengestelde brieven van die gevalsebehandeling verwijderberichten gemaakt.

In het 1e record staat de 'header' aangevuld met het veld PRN0000001. In dit veld staat in het 2e record de naam van de briefopdracht. De stuurvariable %Stroom is gevuld met 9.

8 BIJLAGE III: DMS-SERVICE

Beschrijving DMS-service voor het opslaan van een document

Protocol

This is implemented with SOAP

Parameters

Input data (alle verplicht):

parameter	Field name	V/O	opmerkingen
Document	Dossiernummers	V	Het dossiernummer (dit kunnen er meerdere zijn) waaronder het document moet worden opgeslagen. Bij AA wetscluster: GVA-nummer W + nummer (werkgevernnummer) Bij AKW wetscluster (oude systeem): AKW-HH-nummer Bij VV wetscluster : GVA-nummer Bij PGB wetscluster: S + klantnummer (budgethouder) Z + BSN/KvK nummer (zorgverlener)
Document	Indexrubrieken	V/O	Zie verderop in deze wiki pagina
Resource	Resource	V	PDF-bestand (formaat: PDF-A) (noot 3)
Resource	Mimetype (noot 4)	V	application/pdf (noot 4)

Output data:

Parameter	Field Name	Opmerkingen
Document	Document ID	unieke identifier van het document

Logisch object: Indexrubrieken				
Rubrieknaam	V/O	Formaat	Waardebereik	Opmerkingen
datumStuk	V	Datum	jjjjmdd	Ontvangstdatum (inkomende stukken), verzenddatum (uitgaande stukken) of aanmaakdatum (interne stukken)
wetscluster	V*	Varchar2(2)	AA = AOW/ANW/Rem	

			KW = AKW/TOG PG = PGB VV = VV	
mediumkanaal	V	Varchar2(1)	O = Overig	Verplichte waarde 'O'. Het VND (verwerk nieuw document) proces wordt niet getriggerd als metadata kanaal 'O' is, hierbij wordt dus het document alleen opgeslagen.
richting	V	Varchar2(1)	I = Inkomend U = Uitgaand N = Intern	Richting van een document
documentomschrijving	O	Varchar2(15)*		Korte omschrijving van het document
soortBericht	O	Varchar2(4)		Code van het bericht
Briefcode	V	Varchar2(8)		Het type (uitgaande) brief of type internet formulier Samen met soortbericht bepalend
taalcodeBrief	V	Varchar2(1)	N = Nederlands D = Duits F = Frans E = Engels S = Spaans P = Portugees T = Turks I = Italiaans	Code die verwijst naar de taal waarin een document geschreven is Bij mediumkanaal 'O': verplicht, overige : optioneel
userID	O	Varchar2(8)		Userid van een werknemer die het document heeft opgeslagen. Kan tevens een system-id zijn, bijv "SYS" bij internetberichten.
vkWaarvoorBestemd	O	Varchar2(2)	BR, DV, GR, LD, NY, RD, RM, UR, ZS, TG, VZ	Locatie van het kantoor
Klantnummer WaarbijBehandeling	O	Varchar2(10)		GVA-numer (AOW) van een persoon waarvoor het document onderdeel is/was van een gevalsbehandeling/gebeurtenis.
Dossiernummer (1..n)	V			het dossier nummer waaraan het document gekoppeld moet worden
scanbatchID	O	Varchar2(22)		Niet invullen
Scanlocatie	O	Varchar2(2)		Niet invullen
Schoningsdatum	O	date		Niet invullen , alleen te gebruiken door AVG schoningsprogrammatuur
Datum niet relevant	O	date		niet invullen, indien < systeemdatum : document niet zichtbaar voor medewerker
Classificatie	O	Nummer, 1		niet invullen, alleen gebruikt voor MRS (default = 0)
Regelingen	O	Varchar2(254)*	zie Domeinbeschrijving	AVG Regeling codes (zie bijlage 2), meerdere regelingen tegelijkertijd mogelijk, komma separated

- Let op: het al of niet verplicht zijn van een veld is opgenomen in de WSDL, tevens zijn validaties ingebouwd in de programmatuur (use case: alternatieve flows)
- Indien een rubriek niet opgegeven moet worden dan dient het (xml) element niet in de aanroep meegegeven te worden
- Rubriek 'Regelingen' : is nu nog optioneel omdat nog niet alle systemen dit kunnen aanleveren, in de toekomst (eind 2020?) wordt dit een verplichte rubriek.
- * =een rubriektype van varchar kan alleen alfanumerieke tekens (a-z,A-Z,0-9) omvatten. Rubrieken 'regelingen' en 'Omschrijving' zijn alfanumeriek extended: deze kunnen ook tekens als spaties, komma's etc omvatten.

Noot:

3) Geen harde grens qua grootte van bestand bekend (vooralsnog wordt een grens van 10 – 15 MB per bestand aangehouden (als dit via de service wordt aangeboden)

4) Rubriek toegevoegd ivm toekomstige opslag van andere bestandstypes dan PDF-formaat