

Diplomatiek berichtenverkeer wereldwijd gestructureerd

SHAREPOINT SERVER VOOR COMMUNICATIE TUSSEN BZ EN AMBASSADES

De Federaal Overheidsdienst Buitenlandse Zaken in Brussel is verantwoordelijk voor de informatievoorziening van en naar Belgische consulaten en ambassades. Om de communicatie van ongeveer 130.000 officiële berichten per jaar optimaal en foutloos te laten verlopen, gebruikt men SharePoint in plaats van een e-mailsysteem.

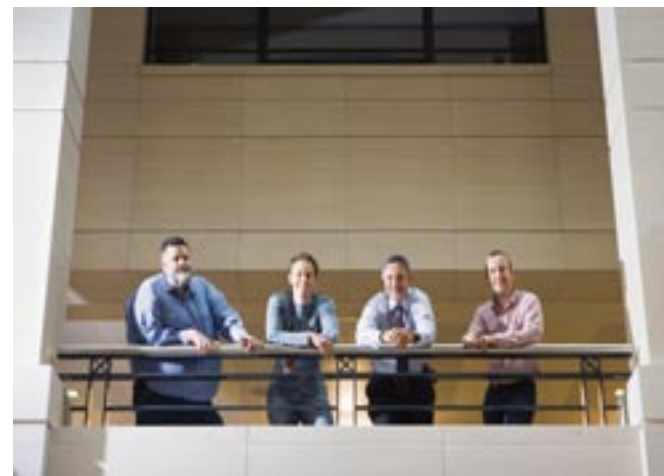
De FOD Buitenlandse Zaken is wat betreft ict-structuur waarschijnlijk een van de meest complexe overheidsdiensten: meer dan honderd diplomatieke en consulaire posten wereldwijd en tal van directoraten-generaal met verschillende diensten zijn aangesloten. Jorg Leenaards, ICT-directeur bij de FOD Buitenlandse Zaken, is verantwoordelijk voor de ICT bij het departement in Brussel en voor de 135 sites: “De ambassades en andere buitenlandse posten worden voor ICT centraal aangestuurd, zowel voor hardware als voor software. Alles wordt vanuit Brussel beheerd en indien nodig worden er complete systemen naar de buitenlandse posten gestuurd. Een van de grootste uitdagingen die wij hebben is dat alle ambassades en consulaten een goede netwerkverbinding hebben met Brussel. We hebben een WAN met eigen landlijnen en op verschillende plaatsen een satellietverbinding. Met alle diensten die wij aanbieden en alles wat wij bouwen, moeten wij terdege rekening houden met beperkte bandbreedte.”

Berichtenverkeer

Volgens Jorg Leenaards is een efficiënte en vlotte communicatie tussen de verschillende diensten van essentieel belang. “Tot begin jaren negentig gebruikten wij de telex voor het doorgeven van officiële berichten naar buitenlandse posten. Daarna zijn we overgegaan op e-mail en gebruiken we daar nu Exchange voor. In het begin werkte dat prima, maar e-mail raakte steeds meer ingeburgerd en de hoeveelheid e-mail, die op het hoofdkwartier in Brussel als bij de diplomatieke en consulaire posten in het buitenland binnenkomt, is sterk gegroeid. Ook persoonlijke e-mails en onderlinge communicatie zijn toegenomen. Hoewel e-mail zeer geschikt is voor communicatie tussen mensen, is het voor ons minder geschikt geworden. Bij Buitenlandse Zaken hebben we te maken met officiële mededelingen en instructies naar ambassades. Dat kan bijvoorbeeld een standpunt zijn dat een ambassadeur moet innemen of een instructie in verband met het al dan niet afleveren van een visum. Een dergelijke instructie of mededeling komt niet van een persoon, maar van een dienst, departement of direct van de minister. Er waren posten die klaagden over de grote hoeveelheid e-mails en dat ze daardoor de officiële berichten niet op tijd zagen. Een ander probleem was archivering. Het is voor een medewerker op een ambassade niet ideaal, om in een hele grote bak met e-mailtjes naar een bepaald bericht te moeten zoeken. Wij hebben veel meer structuur nodig. Bovendien zijn beveiliging en confidentialiteit vanzelfsprekend heel belangrijk. Al snel zijn we gaan kijken of we SharePoint konden inzetten als technologie voor onze communicatiebehoefte en ons documentmanagement. De beslissing is mede genomen op

basis van een studie. Die studie hebben wij eerder laten uitvoeren, waarbij gekeken is naar de toekomstvisie en groeimogelijkheden van het SharePoint-platform. Wij gebruiken al SharePoint op het departement, maar hebben nu een maatwerkapplicatie ontwikkeld voor de officiële communicatie.”

Christian Hougardy, SharePoint Project Leader bij het ministerie: “Wij zijn een systeem speciaal voor onze communicatiebehoefte gaan bouwen, dat alle nadelen van normale e-mail niet heeft. Samen met Dolmen, onze ICT-partner voor dit project, hebben we een betrouwbaar systeem gemaakt. Jeroen Ceuppens, Software Ingenieur bij Dolmen heeft het meeste programmeerwerk verricht. De informatie wordt nu op gecontroleerde wijze beschikbaar wordt gemaakt. Wij zijn een hiërarchische organisatie met voorgedefinieerde niveaus en beslissingsniveaus. Die hebben we in de applicatie volledig terug laten komen. De applicatie voorziet nu precies in de workflow zoals we die zelf ook dagelijks toepassen. Joris Poelmans is MVP SharePoint en werkt bij Dolmen en is als consultant betrokken bij het project van het ministerie: “Het is een centrale applicatie waar iedereen op inlogt. Veel zaken komen overeen met e-mail zoals: from, to, datum en andere velden. Alle berichten worden opgeslagen in een grote Forms Library. Bovenop de Forms Library hebben we custom views gemaakt voor een inbox, outbox, draft, ‘for my approval’ en een workflow-view. Voor deze user-interfaces hebben we een hele reeks webparts gebouwd. De security wordt in de workflow bepaald, afhankelijk van het beveiligingsniveau van het bericht. Het bericht - een InfoPath-document - wordt zelf beveiligd.”



Afbeelding 1. V.l.n.r. Christian Hougardy, Jeroen Ceuppens, Jorg Leenaards, Joris Poelmans. (Fotografie Hans Oostrum)

Workflow

“De workflow is het belangrijkste onderdeel van de applicatie”, zegt Leenaards. “De auteur van een bericht bepaalt wie een bericht mag inzien en wie moet goedkeuren, en wanneer een volgende actie wordt verwacht. Tijdens de workflow kunnen aanpassingen in het bericht gemaakt worden en beslissingsniveaus gewijzigd worden. Het is wel zo dat exact te zien is wie wat heeft toegevoegd of aangepast. Iedereen die een beslissing moet nemen, kan precies zien wat er aan vooraf is gegaan. Voor ons is dat heel belangrijk, en dat missen we in een normaal e-mailsysteem.”

Poelmans: “De workflow die we gebouwd hebben, is op basis van Workflow Foundation. SharePoint is in ons geval de host-omgeving voor Workflow Foundation. Dat was niet altijd eenvoudig. We zijn namelijk redelijk vroeg met bèta 2 begonnen en dat heeft voor veel uitzoekwerk gezorgd. Als MVP heb je gelukkig wat meer contacten met Redmond en die heb ik ook steevast nodig gehad. We maken geen gebruik van de workflow-functionaliteit van SharePoint zelf. Voor ons was die te licht en het zou bovendien betekenen, dat wij de hele beslissingshiërarchie en rechtenstructuur in SharePoint moeten plaatsen. De hele structuur zit al in een database. In het systeem staat voor welke dienst men werkt en welke rol men heeft. Op basis hiervan wordt in de workflow bepaald, of men een bericht mag lezen, schrijven of aanpassen. Bovendien is onze workflow soms vrij complex, het kan een combinatie zijn van seriële en parallelle stappen door elkaar. Vandaar dat we voor Workflow Foundation gekozen hebben.” Jorg Leenaards: “Een ander verschil met e-mail is dat wanneer je een e-mail verstuurt je het overzicht kwijt raakt. De e-mail bevindt zich ergens; misschien is het al of niet doorgestuurd. Bij het nieuwe systeem zie je precies in de workflow-view waar het bericht zich bevindt; op het departement of daarbuiten. In één overzicht wordt met kleurtjes de status aangegeven. Ook is er een view waarin je in één oogopslag kunt zien of er voor jou nog acties open staan.”

Centraal beheer

Christian Hougardy is tevreden over het onderhoud van het nieuwe systeem: “Het is wat betreft beheer ook veel eenvoudiger. Vanuit Brussel bedienen 135 posten die verspreid zijn over de hele wereld. Als wij voor een applicatie pc's moeten configureren en opsturen zou dat een enorme belasting voor ons zijn. Daarom hebben we voor een centrale oplossing gekozen.” Voor de toepassing volstaat een browser. “Om de client en de capaciteit van de verbinding met Brussel zo min mogelijk te belasten, hebben wij wel de SharePoint-templates onderhanden genomen en ze lichter gemaakt”, voegt Poelmans toe. “We moeten rekening houden met beperkte bandbreedte op sommige sites. Daarom hebben we veel uit de templates gestript en bepaalde zaken laden we later. We zijn nu aan het kijken of we nog verder kunnen gaan met bijvoorbeeld lazy loading van Javascript. Bovendien maken wij ook heel veel gebruik van caching. SharePoint heeft een prima ingebouwde cache, maar wij proberen ook de client-cache te benutten. Een van de belangrijkste verbeteringen van SharePoint Server 2007 mijns inziens is de browser-enabled InfoPath-formulieren. Je kunt nu zonder dat je InfoPath hebt geïnstalleerd, InfoPath-formulieren in de browser bewerken.” Christian Hougardy over de SharePoint-servers: “De hele serveromgeving is virtueel opgezet. Mocht er een server uitvallen, dan kunnen we heel snel een nieuwe server in de lucht brengen. Ook voor development en testen gebruiken we virtuele servers.”

“Het nieuwe systeem zal voor een duidelijke ommezwaai zorgen”, meent Leenaards. “We gaan immers van een push- naar een pull-systeem. Ook kunnen de gebruikers nu abonnementen nemen op onderwerp. Een andere manier van werken, maar perfect voor ons. De medewerkers zullen de voordelen dus snel ervaren. Binnenkort gaan we live. Wij draaien nu een pilot met een aantal buitenlandse posten en dat loopt zeer voorspoedig”