

Webcenter Content als Kundendokumentenablage in der Bundesagentur für Arbeit

**Thorsten Wussow
Slix GmbH**

**Uwe Neukam
Bundesagentur für Arbeit**

Schlüsselworte

Bundesagentur für Arbeit, Webcenter, Webcenter Portal, Webcenter Content, Fusion Middleware, Dokumentenmanagement

Einleitung

Im Rahmen der Neuerstellung eines Onlineportals für eServices der Bundesagentur für Arbeit wird auch eine Dokumentenablage für Kunden eingeführt, in der die Kunden Ihre für die Beziehung zur Bundesagentur für Arbeit notwendigen Dokumente, Formulare und Papiere hochladen können.

IT der Bundesagentur für Arbeit

Die Bundesagentur für Arbeit ist größter Dienstleister am Arbeitsmarkt mit etwa 100000 Mitarbeitern in ganz Deutschland. Zur Bewältigung der notwendigen Aufgaben besitzt die Bundesagentur für Arbeit eine der größten IT-Landschaften Deutschlands. Diese wird von der BA-Informationstechnik betreut. Der Hauptsitz ist in Nürnberg und hat 2100 Mitarbeiter, betreut 1650 Liegenschaften, 9000 Serversysteme in 3 hochverfügbaren Rechenzentren, 160000 vernetzte PC, 17000 Netzkomponenten und über 120 eigene IT-Verfahren. Die Geschäftsprozesse sollen im Rahmen der Strategie BA-2020 weiter digitalisiert, effizienter gestaltet und das Onlineangebot soll weiter ausgebaut werden.

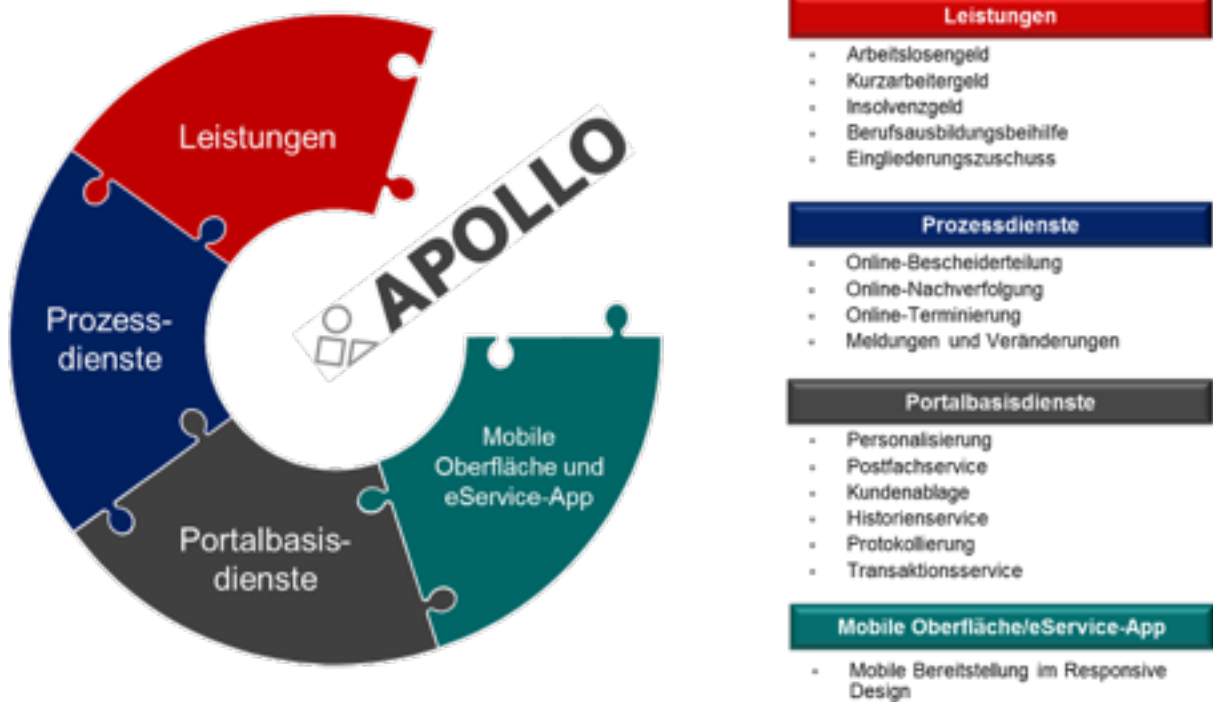
Antragsportal Beschreibung

Ein Teil des neuen Onlineangebotes soll eServices für Kunden und Betriebe bereitstellen. Dabei handelt es sich um die

- Bereitstellung der Leistungsprozesse von Arbeitslosengeld I, Kurzarbeitergeld, Insolvenzgeld, Eingliederungszuschuss und Berufsausbildungsbeihilfe als eGov-Anwendungen
- Bereitstellung der Portalprozesse als eGov-Anwendungen: Online-Terminvereinbarung, Meldungen der Kunden (wie z. B. Adressänderung, Arbeitsaufnahme, Ortsabwesenheit), Online-Bescheid Erteilung und die Nachverfolgbarkeit von Anträgen (wie z. B. Bearbeitungsstatus, Zahlungsinformationen unabhängig von der Art der Antragstellung online/persönlich/postalisch);
- Bereitstellung neuer Portaldienste wie Postfachservice, Kundendokumentenablage, Personalisierung, Transaktionsservice und die Integration der Kundenhistorie;
- Bereitstellung der Portalprozesse und Portaldienste für mobile Endgeräte und als APPs.

Das Antragsportal besteht aus einem Zugangsportal innerhalb der Webseite <http://www.arbeitsagentur.de>, über das sich die Benutzer registrieren bzw. anmelden können. Nach erfolgter Anmeldung erhalten die Benutzer Zugriff auf Ihre persönlichen Daten, Ihre Dokumente und die

Möglichkeit die Anträge und Mitteilungen online abzugeben und den Fortschritt dieser Prozesse zu verfolgen.



Technische Umsetzung

Als technische Plattform zur Umsetzung des Portals wird der Fusion Middleware Stack von Oracle verwendet. Dabei kommen folgende Produkte des Stacks zum Einsatz (aktueller Stand):

- Oracle Database
- Weblogic Server
- Oracle Webcenter Portal
- Oracle Webcenter Content
- Oracle API Gateway
- Oracle Enterprise Servicebus
- Oracle Access Manager
- Oracle Virtual Directory
- Oracle WebGate

Die Dokumentenablage liegt im Intranet der BA. Dies ist wegen der Sensibilität der Dokumente notwendig. Es erfolgt eine Abschottung durch separate Firewalls auch innerhalb des Intranet, da direkt ein Zugriff von DMZ-Systemen aus erfolgt (über RIDC) und nicht über einen durch das OAG gefilterten SOA-Zugriff. Die Zugriffe auf die DB-Instanzen erfolgen über einen CMAN.

Mengengerüst

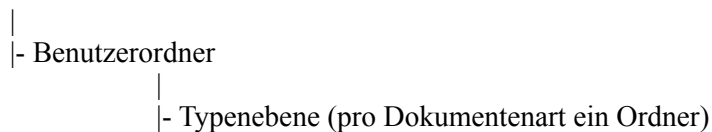
Die geplante Datenmenge für den Start der Plattform sind 15TB. Dabei wird zu Beginn mit 6000 gleichzeitigen Nutzern im Portal gerechnet und 144 Transaktionen pro Sekunde, wobei eine Transaktion aus bis zu 20 oder mehr Requests bestehen kann. Im Endausbau werden dann bis zu 60 TB erwartet und mit 300 Transaktionen pro Sekunde gerechnet.

Umsetzung der Ablage im WCC

Die Dokumentenablage wird nicht nur für die Verwendung im Kundenportal konzipiert, sondern es soll ein Basisdienst bereitgestellt werden, den später auch weitere Verfahren zur Ablage ihrer Dokumente verwenden. Die Trennung der Daten der Verfahren wird durch die Security innerhalb des WCC gewährleistet. Als Sicherheitskomponenten des WCC werden SecurityGroups verwendet. Es ist vorgesehen das jeder Benutzer innerhalb des WCC nur sehr wenige Securitytokens zugeordnet hat (< 10) um die Performance nicht zu beeinträchtigen.

Weiterhin wird eine sehr einfache Ordnerstruktur für jedes Verfahren angelegt. Das hat den Vorteil, das über die Ordner die Sicherheitseinstellungen und die Metadaten auf die Dokumente übertragen werden.

Enterprise Libraries



Zur schnelleren Suche von Objekten wird die OracleTextSearch verwendet. Allerdings werden nur die Metadaten indiziert, da aufgrund der zu erwartenden Datenmenge eine Indizierung des Volltextes nicht vorgesehen ist. (MaxIndexableFileSize=0)

CustomComponents

Um diverse Spezielle Anforderungen abzudecken, welche WCC nicht abdeckt, werden CustomComponents eingesetzt. Aktuell gibt es nur eine solche Anforderung. Das Kundenportal legt eine Quota für die Benutzer fest welche aktuell beim 100MB oder 500 Objekten liegt. Die CustomComponent stellt einen Dienst zur Verfügung, welcher die aktuelle Speicherbelegung der Objekte und deren Anzahl zurück liefert, abhängig von Benutzer und Dokumententyp. Für die Ermittlung der Quota werden nur die Dokumente berücksichtigt, welche der Kunde in das System lädt. Andere durch das System generierte Objekte werden bei der Ermittlung der Quota nicht berücksichtigt. Eine Bewertung dieser Werte wird dann in der eigentlichen Applikation vorgenommen. Ebenso wird die Anlage der Ordnerstruktur durch einen Service zur Verfügung gestellt. In Zukunft werden auch noch RetentionRules eingeführt, da die Objekte nur eine bestimmte Lebensdauer im System haben.

Zugriffe auf die Ablage

Der Zugriff erfolgt im wesentlichen über RIDC des WCC. Dazu wurde ein Wrapper erstellt um die Aufrufe zu kapseln und so auch die Möglichkeit bereitzustellen das SOA-Services vom Projekt die Dokumentenablage verwenden können. Dieser Wrapper wird der Einfachheit halber auch im Portal verwendet, obwohl hier auch die Connection verwendet werden könnte die das Portal bereitstellt. Innerhalb des Wrappers wird ein Connectionpool verwendet und verwaltet.

Aktueller Stand Hardware und weiterer Ausbau

Das System wird aktuell auf 4 Blades installiert. Die WCC-Domain hat 2 Cluster. Einer für die ContentServer mit je einem ManagedServer pro Blade und einem IBR-Cluster zur Konvertierung von Dokumenten in PDF. Als DB-Storage sind für den Start 15 TB vorgesehen, im Endausbau werden es 60 TB sein. Aktuell wird die Ablage nur von dem Projekt APOLLO verwendet, aber in naher Zukunft werden 3 weitere Verfahren die Dokumentenablage zur Ablage der in den Verfahren verwendeten Dokumente verwenden. Als Softwareversion wird aktuell 11.1.1.9.2 verwendet, aber es ist angedacht zeitnah auf die Version 12.2.1 zu wechseln.

Kontaktadresse:

Thorsten Wussow
Slix GmbH
Nandlstädter Weg, 6
D-84072 Au i. d. Hallertau

Telefon: +49 (0) 173-320 8013
E-Mail thorsten.wussow@slix.de
Internet: www.slix.de