




## Intakeformulier – Pilot IRMA bellen gemeente Arnhem

Onderwerp van het verzoek	Pilot ID-Bellen (voorheen IRMA bellen) voor gemeente Arnhem	Topdesknummer	
Indiener aanvraag (naam + afdeling)		Datum	18 mei 2020
Naam opdrachtgever (naam + afdeling)	ICT	Klantorganisatie	Gem. Arnhem
Financieel budget	Gemeente Arnhem		
Wat wordt gevraagd? (behoefte)	<p>Door de corona omstandigheden is de planning gewijzigd. In de tussentijd is wel door TweedeGolf in opdracht van de deelnemende gemeenten gewerkt aan de benodigde code om veilig (geïdentificeerd) te kunnen bellen met IRMA. De code is 14 mei gepubliceerd: <a href="https://github.com/tweedegolf/veilig-bellen">https://github.com/tweedegolf/veilig-bellen</a>.</p> <p>De code staat. Om het te kunnen testen bij de verschillende gemeenten moet iedere gemeente het volgende realiseren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Firewall wijzigen voor toegang tot Amazon Connect. Zie bijlage 1.</li> <li>2. Testen telefonie oplossing. Zie bijlage 2</li> <li>3. Proefopstelling neerzetten De pilot vindt plaats bij de klantenservice. Zij werken plaatsgebonden. Kijken wat mogelijk en nodig is om een proefopstelling te realiseren wat de natuurlijke werksituatie zoveel mogelijk nastreeft.</li> <li>4. Functioneel beheer voor Amazon Connect (Lijkt eerder een taak bij functioneel beheer gemeente Arnhem, goed om nader af te stemmen waar dit belegt hoort te worden). De beoogde taken zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het opvoeren, wijzigen en verwijderen van medewerkers van de klantenservice</li> <li>b. Inrichten van de contact flow(s). Teksten voor/na wachtrij, wachtmuziekjes, openingstijden, configureren doorkiesnummers.</li> </ol> </li> <li>5. Opnemen van belknop op de website van de gemeente Arnhem (proefpagina). Zie bijlage 3</li> </ol> <p>De vraag aan ICT of zij kunnen ondersteunen bij punt 1, 2 en 3. Voor punt 4 en 5 lijkt een rol weggelegd voor functioneel beheer Klantportaal (Green Valley), maar mogelijk dat TAB hier ook nog wat in moet/kan betekenen. Iets om onderling af te stemmen.</p>		

<b>Waarom is het nodig? (beleid)</b>	<p>Begin dit jaar hebben de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden besloten om een pilot uit te voeren met IRMA Bellen. IRMA is een identificatiemiddel en het idee is dat als een inwoner via IRMA belt, de medewerker van de klantenservice met meer zekerheid kan vaststellen wie hij/zij aan de lijn heeft. Telefonische identificatie.</p> <p>De insteek van de pilot is om geen aanpassingen te doen in de huidige infrastructuur bij de klantenservice maar om deze ernaast te plaatsen. We willen kijken of het meerwaarde heeft en de opstelling vervolgens weer afbreken. Afhankelijk van de bevindingen vervolgens goed opbouwen als bijvoorbeeld een module voor bijvoorbeeld telefooncentrale ATOS.</p>
<b>Vanaf wanneer is de gewenste dienstverlening bedoeld? (deadline)</b>	<p>Door de corona omstandigheden is de planning gewijzigd. Vorige week is de code van gepubliceerd <a href="https://github.com/tweedegolf/veilig-bellen">https://github.com/tweedegolf/veilig-bellen</a>. Deze is ontwikkeld door Tweede Golf in opdracht van dit project. De volgende fase is om het te testen</p> <p>Eind juni 2020 (week 25-26) staat een functionele test gepland met medewerkers van de gemeente Arnhem.</p> <p>Om vervolgens op basis van de bevindingen wijzigingen door te kunnen voeren in de zomermaanden. Afhankelijk van de uitkomsten moet ICT mogelijk iets aan de firewall instellingen of opstelling aanpassen.</p> <p>Waarna eind september - begin oktober 2020 de pilot met inwoners gaat plaatsvinden.</p>
<b>Voor wie is de gewenste dienstverlening bedoeld? (eindgebruikers)</b>	<p>De pilot heeft als doel ervaring op te doen met het geïdentificeerd bellen met behulp van de IRMA app bij de Klantenservice. IRMA staat voor I Reveal My Attributes. Wat betekent het voor de telefonische dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Arnhem als zij geauthentiseerd kunnen bellen met de medewerkers van de klantenservice? Als het gaat om het verstrekken van gevoelige gegevens, de kwaliteit van het gesprek en mogelijke registratie.</p> <p>Het betreft een pilot en een proefopstelling. Na de pilot wordt de opstelling weer afgebouwd.</p>
<b>Anne Goris zal een sessie plannen met een externe. Vanaf waar gaat de gewenste dienstverlening plaatsvinden? (locatie)</b>	<p>De gedachte achter de pilot is dat het een opstelling moet zijn naast de bestaande telefooncentrale. Dit omdat de pilot naderhand wordt afgebroken. Omdat medewerkers van de klantenservice meedoen aan de pilot en zij nog locatiegeboden zijn, zal de opstelling bij de klantenservice gerealiseerd moeten worden.</p>
<b>Met wie kan ICT contact opnemen voor uitwerking van het verzoek? (stakeholders)</b>	<p> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">WOB art. 10 lid 2 e</span></p>
<b>Bijzonderheden</b>	<p>Voor de betrokken gemeenten wordt door de gemeente Nijmegen (Bram Withaar) een demo voorbereid waarin duidelijk wordt uitgelegd wat de technische oplossing behelst. Ook wordt een nadere toelichting gegeven op wat de deelnemende gemeenten moeten inregelen. Nadere toelichting op wat bij behoefte is aangegeven.</p> <p> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">WOB art. 10 lid 2 e</span></p> <p>Graag ontvangt  vanuit ICT de namen van wie voor deze demo moeten worden uitgenodigd.</p> <p>Daarnaast is het goed om te weten dat er momenteel een subsidieaanvraag loopt om aanspraak te maken op het innovatiebudget Digibeter bij het</p>

ministerie van Binnenlandse Zaken. De insteek van het voorgestelde project is om naast telefonische identificatie de toepassing ook te testen voor kanalen als chat (omnichannel). Bij toekenning van de subsidie wordt een apart project gestart en ICT [REDACTED] hier vanaf het begin af aan bij betrokken.

WOB art. 10 lid 2 e