

Van [redacted]@dordrecht.nl>

Verzonden: vrijdag 24 april 2020 17:09

Aan: [redacted]@drechtsteden.nl>

CC: [redacted]@drechtsteden.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]@arnhem.nl>

Onderwerp: Re: doorlinken vanuit agent website?

Hi [redacted],

Het wordt alleen aangestuurd door zoekopdrachten (straat, postcode, huisnr, bsn, etc.) die een medewerker doet die resulteert in de URL zoals ik die heb meegegeven vorige mail. Er is geen koppeling bijvoorbeeld met de telefooncentrale. Ook de selectie van gemeente (wij hebben 5 tenants in het systeem) gebeurt bijvoorbeeld handmatig. Ik ben niet bekend met POST-variabelen dus dat zou ik niet weten.

Mocht je nog mee willen kijken dan hoor ik het wel!

Groeten [redacted]

From: "[redacted] <[redacted]@drechtsteden.nl>

Date: Friday, 24 April 2020 at 17:02

To: "[redacted] <[redacted]@dordrecht.nl>

Cc: "[redacted] <[redacted]@drechtsteden.nl>, [redacted] <[redacted]@nijmegen.nl>, [redacted] <[redacted]@arnhem.nl>

Subject: RE: doorlinken vanuit agent website?

Hi [redacted],

Dank je wel voor deze toelichting! Aangezien Arnhem hetzelfde systeem gebruikt is dit voor beider gemeenten interessant. Ik prik @ [redacted] en @ [redacted] ook even in dit gesprek.

Je hebt gelijk dat het lijkt (op basis van de URL) alsof daar geen parameters in meegegeven kunnen worden. Maar misschien kan dit wel door middel van POST-variablen? Weet jij toevallig hoe KCS nu aangestuurd wordt? Als een gesprek binnenkomt bij het KCC, moeten zij dan gaan zoeken op basis van adres/naam/geboortedatum? Of opent het scherm al op basis van informatie die op de een of andere manier wordt gevoed aan het systeem?

Als jij toegang hebt tot deze applicatie kunnen we daar voor nu prima mee uit de voeten, dan hoeven we geen medewerker daar voor lastig te vallen op dit moment.

Groeten, [redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@dordrecht.nl>

Verzonden: donderdag 23 april 2020 12:22

Aan: [redacted] <[redacted]@drechtsteden.nl>; [redacted] <[redacted]@drechtsteden.nl>

Onderwerp: Re: doorlinken vanuit agent website?

Hi [redacted],

Thx voor de uitleg. Begrijp ik het dan goed dat je middels de link direct de 'zoekfunctie' van het KCS wilt gebruiken/omzeilen om gelijk bij de beller zelf uit te komen? In KCS wordt dat

lastig. Sowieso werkt de zoekmachine alleen met invoer van minstens 2 parameters, dus alleen BSN zou niet kunnen. Bovendien linkt de applicatie niet door met het attribuut in de URL; je krijgt in het scherm alleen de zoekresultaten te zien en de URL blijft https://kcc-dordrecht.suite.green.gemnet.nl/search_results.jsp. Klopt het dat het dan lastig wordt? Om dit te bevestigen kunnen we best een keer even samen naar de applicatie kijken, weet niet of dit ook persé dan met een medewerker moet? Ik kan zelf ook de productie-werkwijze simuleren. Ik hoor het graag.

Groeten [REDACTED]

From: "[REDACTED]" <[REDACTED]@drechtsteden.nl>

Date: Thursday, 23 April 2020 at 09:52

To: "[REDACTED]" <[REDACTED]@dordrecht.nl>, "[REDACTED]" <[REDACTED]@drechtsteden.nl>

Subject: RE: doorlinken vanuit agent website?

Hi [REDACTED],

Oke, top! Het idee is dat als er vanuit het bel-platform een gesprek binnenkomt deze een code meestuurt aan de hand waarvan de identiteit bepaalt kan worden. Stel we vragen het attribuut BSN uit (even los van de privacy discussie) en je stuurt die mee, dan zou het mooi zijn als je de bel applicatie een URL kan laten activeren waarmee direct de beller in het scherm van de KCC-medewerker staat.

In de applicatie van Nijmegen kunnen ze dit doen, door het BSN in de URL op te nemen, maar je zou wellicht ook een combinatie van postcode+huisnummer kunnen meesturen. Ik heb geen voorstelling van hoe KCS werkt en of een dergelijke snelkoppeling te maken is.

Het zou alleen zeker interessant zijn omdat je anders als KCC-medewerker het unieke kenmerk wat wordt meegestuurd handmatig moet gaan opzoeken.

Weten jij of [REDACTED] toevallig op dit kan? En als we het niet weten, is het mogelijk om samen met [REDACTED] 10 min (via teams) met een medewerker KCC mee te kijken? Dan kunnen we het waarschijnlijk analyseren.

Groeten, [REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@dordrecht.nl>

Verzonden: woensdag 22 april 2020 16:09

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@drechtsteden.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@drechtsteden.nl>

Onderwerp: Re: doorlinken vanuit agent website?

Ha [REDACTED],

Ik kan je vraag aan Anne al beantwoorden; Arnhem werkt met hetzelfde KCS als wij. Begrijp ik goed dat het doel van het doorlinken is dat je dan vanuit de agent website 'door' kunt werken in de KCC applicatie? Zo ja, dan vraag ik me af of dat nodig is voor het geval we met dummy calls gaan werken. Dan hoeven we namelijk geen registratie in productie te doen.

Groeten [REDACTED]

From: "[REDACTED]" <[REDACTED]@drechtsteden.nl>

Date: Wednesday, 22 April 2020 at 15:13

To: "[REDACTED] <[REDACTED]@drechtsteden.nl>," [REDACTED]
<[REDACTED]@dordrecht.nl>

Subject: FW: doorlinken vanuit agent website?

Hi [REDACTED] en [REDACTED],

Zie onderstaand. Ik weet inmiddels dat op ons KCC KCS wordt gebruikt en niet InProces (deze zitten wel op de achtergrond gekoppeld). Kan er vanuit een URL aanroep direct een koppeling gemaakt worden met een adres/bsn van de beller middels een unieke parameter die in de URL verwerkt wordt, zoals in het onderstaande voorbeeld?

Groet, [REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: woensdag 22 april 2020 14:27

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@drechtsteden.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@arnhem.nl>

Onderwerp: RE: doorlinken vanuit agent website?

Ha,

In Nijmegen wordt Exxellence gebruikt.

Daarmee kunnen we dus op onderstaande manier een directe link naar de pagina met gegevens van de inwoner mee maken.

Een handige weg is misschien wel om de betrokken applicatiebeheerder(s) in de eigen organisatie te vragen of en hoe er gelinked kan worden.

Groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@drechtsteden.nl>

Verzonden: woensdag 22 april 2020 13:07

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@arnhem.nl>

Onderwerp: RE: doorlinken vanuit agent website?

Hi [REDACTED],

Ik heb dit intern besproken. Het schijnt dat wij voor het KCC een applicatie van GreenValley gebruiken genaamd KCS (in tegenstelling tot wat ik eerder dacht). Nu herinner ik mij dat Arnhem ook een [REDACTED] oplossing gebruikt, wat gebruiken zij en jullie als KCC-applicatie?

Groeten, [REDACTED]

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: dinsdag 21 april 2020 17:14

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@drechtsteden.nl>; [REDACTED]@arnhem.nl

Onderwerp: doorlinken vanuit agent website?

Ha,

Er staat nog een actie open bij jullie om te laten weten of, en zoja hoe, jullie vanuit de agent website willen linken naar een intern systeem.

Als je iets wil in de vorm van <https://systeem.nl/user/{bsn}/lopendezaken> (waarbij {bsn} dan natuurlijk een echt bsn wordt) dan kan het al (dat is wat er inzit voor ons).

Als je iets anders wil dan moet ik het snel weten, anders kan het niet meer gebouwd worden; de een-na-laatste sprint loopt nu namelijk.

Groeten,

