

IRMA Testverslag KCC

xxxxx

21-09-2020

Tijd: 09:35 telefoontje

Meneer was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde en de verbinding stabiel. Het uitlezen na toestemming van meneer (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxellence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen meneer had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear heb gedrukt
(toestemming loggen niet gevraagd)

Tijd: 14:15 telefoontje

Mevrouw was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde en de verbinding stabiel. Het uitlezen na toestemming van mevrouw (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxellence. De beschikbare gegevens verdwenen weer nadat er werd opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact heb gedrukt.
(toestemming om te loggen)

23-09-2020

Tijd: 11:45

Meneer was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde maar de kwaliteit niet over goed maar de verbinding was stabiel. Het uitlezen na toestemming van meneer (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxellence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen meneer had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact had gedrukt.
(toestemming om te loggen)

Tijd: 11:45

Meneer was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde maar de kwaliteit niet echt goed maar de verbinding was stabiel. Het uitlezen na toestemming van meneer (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxellence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen meneer had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact had gedrukt.
(toestemming om te loggen)

24-09-2020

Tijd: 00:00

Meneer was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde maar de kwaliteit wisselde nogal. Van goed naar brokkelig en blikkerig en het leek van ver te komen, maar de verbinding was stabiel. Het uitlezen na toestemming van meneer (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxellence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen meneer had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact had gedrukt.

Na de begroeting (goedendag) blijft het zo lang stil dat meneer bijna wilde ophangen.

Buiten kantoor tijd hangt het systeem zelf op in tegenstelling wat meneer had begrepen van de instructie.

Het antwoord apparaat staat heel zacht terwijl de agent een goed volume heeft.

(toestemming om te loggen)

Tijd:

Meneer was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde en de kwaliteit wisselde niet. De verbinding was stabiel. Het uitlezen na toestemming van meneer (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxelence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen meneer had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact had gedrukt.

Meneer had geen moeite met het installeren van de app en het inladen van de kaartjes. Ook de handeling om het telefoongesprek op te zetten ging eenvoudig.
(toestemming om te loggen)

Tijd:

Mevrouw was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde en de kwaliteit wisselde niet. De verbinding was stabiel. Het uitlezen na toestemming van meneer (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxelence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen mevrouw had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact had gedrukt.

Mevrouw had geen moeite met het installeren van de app en het inladen van de kaartjes. Ook de handeling om het telefoongesprek op te zetten ging eenvoudig.
(toestemming om te loggen)

28-09-2020

Tijd:

Meneer had daadwerkelijk een vraag. Van mijn kant was de verbinding goed en stabiel (wel dof en ver weg). Meneer gaf aan dat de verbinding "werkbaar" was maar niet van goede kwaliteit en dat de kwaliteit ook wisselend was.

Meneer vond het gebruik van de app en het laden van de kaartjes wel prima te doen. Maar hij had wel het gevoel meer gegevens in te moeten laden dan noodzakelijk is. Dus dat deed bij hem wel wat af aan de ervaring.

Meneer doorverbonden naar uitkeringsbeheer. Dat ging wel een paar keer mis. Eerste keer werd de verbinding met de collega verbroken (meneer zat wel nog onder de knop). Daarna is konden de collega's mij tot twee keer toe niet verstaan. De vierde keer is het gelukt om meneer door te verbinden.

29-09-2020

Tijd: 09:34

Mevrouw was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde en de kwaliteit wisselde niet maar het geluid haperde af en toe. De verbinding was stabiel. Ik was net te laat met opnemen en toen kwam mevrouw in de wacht te staan. Na het wissen van de gegevens om het gesprek opnieuw aan te nemen (en mevrouw uit de wacht te halen), waren de gegevens niet meer zichtbaar (enkel haar telefoonnummer). Mevrouw bood aan om opnieuw te bellen. Nu kreeg ik haar wel aan de lijn met haar gegevens in beeld. Het uitlezen na toestemming van mevrouw (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxelence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen mevrouw had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact had gedrukt. Mevrouw had geen moeite met het installeren van de app en het inladen van de kaartjes. Ook de handeling om het telefoongesprek op te zetten ging eenvoudig volgens mevrouw.

Wel heeft ze haar twijfels over de beveiliging van de app (en de werking daarvan). Ook het feit dat je weer een pincode nodig hebt maakt het iets minder gebruiksvriendelijk. Het leek haar voor de oudere mensen ook iets moeilijker om te gebruiken.

(toestemming om te loggen)

Tijd: 11:55

Mevrouw was zo vriendelijk om even te bellen bij wijze van test. Het geluid was in orde en de kwaliteit wisselde niet. De verbinding was stabiel. Het uitlezen na toestemming van mevrouw (na het klikken op de BSN) werkte naar behoren en alles kwam in beeld bij Exxelence. De beschikbare gegevens verdwenen weer toen mevrouw had opgehangen (in het IRMA scherm) en ik op clear contact had gedrukt.

De handeling om het telefoongesprek op te zetten ging eenvoudig volgens mevrouw.

Bij het starten van het gesprek vond mevrouw wel dat je veel schermen moest door klikken voordat het gesprek daadwerkelijk tot stand kwam.

(toestemming om te loggen)

Algemene opmerkingen xxxxx:

Het mobiele nummer verdwijnt weer na gebruik, dus dat kan in sommige gevallen wel onhandig zijn. Misschien een idee om het nummer standaard op te slaan (in bijvoorbeeld notities)? Dit gaat dan wel weer in tegen het idee van Irma en het bewaren van de gegevens. Het is uiteraard ook de bedoeling dat wij niet kunnen terug bellen na het ophangen omdat de gegevens dan verdwijnen.

Een opmerking dat omgekeerd de gemeente misschien niet meer anoniem moet bellen. Dat in plaats van het nummer waarmee gebeld wordt (bijv. collega of dus anoniem) het algemene nummer wordt weer gegeven. (Dit pakken we in Nijmegen op bij nieuwe belsoftware, GT Connect)

Het geluid is niet heel goed maar wel werkbaar kreeg ik terug van klanten. Zelf ervaar ik dat het de ene keer beter is als de andere maar altijd werkbaar. Soms blijft bij mij de kwaliteit constant maar het klinkt wel altijd wat dof en verder weg. Ook als de andere kant een slechte (of wisselende) verbinding ervaart, wil dat niet zeggen dat dit bij mij dan het geval is heb ik gemerkt.

Tot nu toe geen wegvallende verbindingen.

Bij een gesprek met een daadwerkelijke vraag, ging het doorverbinden helaas niet helemaal soepel. De verbinding werd bij het doorverbinden helaas verbroken aan de kant van mijn collega van uitkeringsbeheer. Twee maal hoorde de andere collega mij niet maar ik haar wel. De vierde keer ging het wel goed. We zaten met zijn drieën in het gesprek en toen kon ik het gesprek verlaten en op die manier de klant doorverbinden. Dit was gedurende een telefoongesprek.

Algemene opmerkingen xxxxx:

Mijn puntjes (voor een deel al besproken met jou):

- Lay-out van de applicatie: graag een zo klein mogelijk venster.
- Geluidskwaliteit een beetje dof. Maar zoals besproken, kan dat een bandbreedte/netwerkcaciteit issue zijn. Was ook niet heel erg storend.
- Ik heb maar één klant gehad die een daadwerkelijke vraag had. De rest pleegde zijn testtelefoontje.
- Het zou fijn zijn als de telefoons ook een soort piepje afgeven via de PC als er een beller is. Dan kan ik koffie halen zonder angst om een telefoontje te missen.
- Je zou het telefoonmenu zelfs in de CRM applicatie kunnen inbouwen. Gespreken moeten toch gelogd worden en als de hele organisatie over gaat op de opvolger van Exxellence zou dat allerlei extra mogelijkheden bieden.