

**Van:** [REDACTED]@tweedegolf.com>  
**Verzonden:** donderdag 5 maart 2020 16:52  
**Aan:** [REDACTED]@nijmegen.nl>  
**CC:** [REDACTED]@tweedegolf.com>  
**Onderwerp:** Bevindingen vergelijking providers

Dag [REDACTED]

Vandaag hebben ik en [REDACTED] rondgekeken bij de verschillende telefonieproviders. Om verschillende redenen vallen alle providers af, behalve Amazon Connect en CM.com. Eventueel bespreek ik aanstaande dinsdag mijn eventuele overwegingen hierbij. CM.com zal nog wat meer uitzoekwerk behoeven. Derhalve stel ik voor vooralsnog de POC te implementeren met Amazon Connect.

Amazon Connect kan attributen displayen via het javascript agent control panel. Hiermee kunnen we voor de agent de link leggen tot een DTMF-sessie-id en de bijbehorende IRMA credentials. Het is bij geen enkele provider mogelijk om verbinding te maken met specifieke wachtenden in de wachtrij.

Ik heb ook geprobeerd om via de CallerID een dergelijke sessie over te krijgen. Een dergelijke ID werkte voor mijn test-setup enkel bij een 4 cijfer lange ID. Enkel zie ik wel dat hierdoor de Amazon Connect reporting & analytics achteraf niet goed kan vertellen of er een gesprek heeft plaatsgevonden. Mogelijk worden er dan zelfs geen belkosten in rekening gebracht. Langere ID's worden volgens de E.164 standaard mogelijk niet toegestaan, maar werkte sowieso niet voor mijn telefoonnummer. Omdat ik deze test via een eigen account zonder nederlandse nummers uitvoerde, weet ik niet of dit wel zou werken voor nederlandse nummers. Omdat dit niet volgens de E.164 standaard is, zou ik focussen op een implementatie op basis van DTMF-codes.

Vooralsnog zullen we zonder tegenbericht van start gaan met een implementatie op basis van Amazon Connect.

Tot dinsdagmiddag!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



[REDACTED]  
6512 EX Nijmegen

**I** [www.tweedegolf.nl](http://www.tweedegolf.nl)  
**E** [REDACTED]@tweedegolf.nl  
**T** +31 (0) 24 [REDACTED]