



IRMA-bellen: dit ziet het call center

Bij IRMA-bellen wordt er een steeds veranderende code van 8 cijfers meegestuurd met het gesprek. De code wordt gegenereerd door een IRMA-sessie. Hierdoor weet de ontvangende partij, bijvoorbeeld een call center, met zekerheid wie er belt. De 8 cijferige code is te horen voor de beller.

De voordelen zijn zekerheid omtrent de identiteit en tijdwinst doordat verdere mondelinge identificatie achterwege kan blijven.

Hieronder een voorbeeld van het scherm voor het call center. Alleen als het gesprek "incoming" is, kan het worden beantwoord met de groene knop. In onze eigen implementatie maakt de applicatie ook nog per inkomend gesprek een ticket aan in ons CRM systeem, met daarin een link naar de gegevens van de beller.

Incoming calls

Token	Issued at	Call status	Customer data	Answer
34629048	08/25/2019 13:44:13	incoming	customer data	
74322083	08/25/2019 13:46:13	incoming	customer data	
12628330	08/25/2019 13:40:13	answered	customer data	
58322449	08/25/2019 13:39:13	finished	customer data	

Met deze knop beantwoordt men het gesprek. Hier is een koppeling voor nodig.