

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

Verzonden: maandag 17 februari 2020 11:01

Aan: [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]@nijmegen.nl>; [redacted]
[redacted]@nijmegen.nl>

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

Onderwerp: Case veilig bellen: wie heb ik aan de lijn?

Hoi [redacted], [redacted] en [redacted],

Als het een beetje mee zit hebben we morgen écht groen licht voor de pilot 'wie heb ik aan de lijn.'. In Nijmegen en Arnhem is de pilot door interne procedures heen en als het goed is vandaag ook in de Drechtsteden.

Morgen om 9.30 hebben we het laatste voorbereidingsoverleg. Als dat groen licht geeft loop ik met de contracten van Tweede Golf en onze AWS adviseurs Oblivion richting [redacted] ter ondertekening en kan het project echt starten.

Op 6 maart wordt er een kick-off sessie gepland in Nijmegen. [redacted] is hiervoor de voorbereidingen aan het doen.

Doelgroep

Waar wij technici niet heel goed in zijn, en jullie dienstverleners in uitblinken, is het bepalen van de doelgroep van de pilot. Onze vraag aan jullie is om hier alvast eens over na te denken. Waar [redacted] wel mee kwam is deze variant (die ik tamelijk briljant vind):

1. Een inwoner drukt op de 'nu bellen' knop en doet z'n IRMA ding en belt
2. Keuzemenu: voor de hoogte van uw uitkering kies 1, voor alle andere vragen kies 2.
3. Bij 2 ga je door naar een medewerker zoals eerder bedacht.
4. Bij 1 lezen we het BSN uit, gaan ermee naar de MijnUitkering API (die we al hebben)
 - a. We interpreteren response en halen daar bedrag en datum uit (bijvoorbeeld)
 - b. We sturen AWS Polly aan; de tekst-to-speech service, die ook NL kan praten. Geven we wat spraakopmaak aan mee
 - c. Het resultaat, een mp3, spelen we af via de telefoon

Kortom: iemand krijgt binnen een paar seconde (we verwachten 3 à 4) direct de hoogte van zijn uitkering te horen, zonder tussenkomst van een KCC medewerker.

Vragen

Als er tot nu toe vragen zijn, dan hoor ik het graag. Vanuit de Drechtsteden zal [redacted] vanaf morgen de overall projectleiding inclusief planningen etc. gaan voeren. Vanuit Nijmegen:

- [redacted] doet de techniek
- [redacted] 1^e contactpersoon voor [redacted]
- [redacted] / [redacted]: dienstverlening
- [redacted]: communicatie

Met vriendelijke groet,

[redacted]
businessadviseur I&A



Gemeente Nijmegen

06- [redacted] 8
[redacted]@nijmegen.nl

bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag
