

Van: [REDACTED]@nijmegen.nl>

Verzonden: dinsdag 28 april 2020 14:01

Aan: [REDACTED]@nijmegen.nl>

Onderwerp: Contact flow AWS

Hoi [REDACTED]

Inmiddels ben ik aan het knutselen geweest met Amazon connect. Ik heb nu een queue gemaakt voor Nijmegen die telefoontjes aanneemt, vervolgens de keuze geeft of men een vraag heeft over de uitkering (keuze 1, met het idee dat we die dan bij eventueel goed werken van die mijn uitkering API direct een geautomatiseerd antwoord kunnen geven.) of een andere vraag (keuze 2). Daarnaast kijkt deze queue of we open zijn, of er een medewerker aangemeld is en of de wachttijd niet erg lang is. Volgens mij is daarmee de basis gedekt. Ik heb getest en kan zelf mijn eigen telefoontje opnemen.

Waar ik nu tegenaan loop: ik kan warm doorverbinden door vanuit een actief gesprek een nummer te bellen (als agent met softphone). Ik krijg als agent dit gesprek te horen en de beller staat automatisch in de wacht ik kan nu die backofficemedewerker die ik heb gebeld uitleggen wat de vraag van de klant is. Normaal gesproken zou ik dan graag met 1 klik het telefoontje doorzetten. In Amazon connect lijkt dit iets meer foutgevoelig. Ik kan namelijk het telefoontje van de klant en het telefoontje dat ik zelf heb opgezet samenvoegen en vervolgens die call verlaten. De backofficemedewerker en de klant zitten dan met elkaar aan de lijn. Het werkt, maar er is dus een tussenstap nodig.

Ben jij toevallig ergens een mogelijkheid tegengekomen dit op een andere manier te doen?

Ik zag wel dat Nederlandse nummers nu wel gewoon in de outbound interface zitten, dat is dus top.

Zou jij verder eens naar mijn flow kunnen kijken en zien of dit is wat je in gedachten had? Het keuze blok met toets 1 en 2 kan er uiteraard uit mocht de API koppeling voor mijn uitkering nog niet lekker gaan.

Vriendelijke groet,

[REDACTED]

Afdelingsstaffunctionaris publiekszaken



Gemeente Nijmegen

06— [REDACTED]

[REDACTED]@nijmegen.nl

bereikbaar van maandag t/m donderdag
