

Pilot

Veilig persoonlijk bellen

Status : Stand van zaken pilot, bestemd voor voorbereidingsgroep
Steller : xxxxx
Datum : 17 oktober 2019
Versie : 0.4

Versiebeheer

Datum opmerking	Wie	wat	verwerkt	Opgenomen in versie
4-10-2019	xxxxx	QR code, architectuurplaat, aanwijzen attributen door KCC	7-10-2019	0.2
7-10-2019	Xxxxx	Randvoorwaarde, MVP en termijn	7-10-2019	0.2
7-10-2019	xxxxx	Aanleiding en doorverbinden	7-10-2019	0.2
10-10-2019	xxxxx		10-10-2019	0.3
17-10-2019	xxxxx	Stand van zaken aangepast	15-10-2019	0.4
17-10 tm 11-11-2019	xxxxx	Stand van zaken aangepast	11-11-2019	0.5

Leden pilotgroep

De leden die de pilot gaan realiseren bestaan uit:

Naam	Rol	Functie	Contactgegevens
xxxxx	Opdrachtgever	Bureauhoofd publiekszaken o.a. KCC	xxxxx@nijmegen.nl 06 xxxxxxxx
xxxxx	Dienstverlening aan de burger	Strategisch adviseur dienstverlening	xxxxx@nijmegen.nl 06 xxxxxxxx
xxxxx	Inhoudelijke kennis KCC en ICT	Tijdelijk ondersteuning mbt ICT projecten Publiekszaken	xxxxx@nijmegen.nl 06 xxxxxxxx
Xxxxx xxxxx	Ambassadeur IRMA	Businessadviseur I&A Sociaal domein	xxxxx@nijmegen.nl 06 xxxxxxxx
Xxxxx	Technisch ambassadeur IRMA	Strategisch informatie architect	xxxxx@nijmegen.nl 06 xxxxxxxx
Xxxxx	Projectleider	Businessadviseur I&A dienstverlening, Publiekszaken en belastingen	xxxxx@nijmegen.nl 06xxxxxxx
Xxxxx	Technische realisatie	Co-founder CTO bij Bloqzone	xxxxx@blogzone.com 010-xxxxxx
Xxxxx	Functionele realisatie en communicatie	Co-founder CEO bij Bloqzone	xxxxx@blogzone.com 010-xxxxxx
Xxxxx	Contentmanager	Contentmanager	xxxxx@nijmegen.nl
Xxxxx	Webmaster	Webmaster	xxxxx@irvn.nl
Xxxxx	...	Softwareontwikkelaar IRMA	xxxxx@harreveld.org 06 xxxxxx
Xxxxx	Communicatie in- en extern	Adviseur communicatie	xxxxx@nijmegen.nl 06 xxxxxxxx
Xxxxx	Coördinatie bij het KCC voor implementatie	Senior medewerker Publieksinformatie	xxxxx@nimegen.nl 06-xxxxxxx

De pilot “Veilig persoonlijk bellen”

Aanleiding

Als afdeling publiekszaken heeft de ambitie om goede dienstverlening te leveren. Hiervoor is het van belang dat zij in staat is bij telefonisch contact de identiteit van een klant vast te stellen. Zodoende staan we altijd open voor manieren om de identificatie van onze klanten beter, efficiënter en veiliger te laten verlopen. Het initiatief ‘veilig persoonlijk bellen’ van Bloqzone sluit hier bij aan en is veelbelovend voor wat betreft het bereiken van een betere telefonische identificatie..

Wat is het product “Veilig persoonlijk bellen”?

Het doel is dat de beller zich bij de agent van het KCC op een veilige wijze identificeert met IRMA. De agent hoeft telefonisch geen identificerende vragen meer te stellen aan de beller.

Hoe gaan we te werk

We leggen een apart spoor aan naast de huidige manier van werken bij het KCC en gaan live met een Minimum Viable Product (MVP). Wat binnen de MVP valt wordt nog uitgewerkt.

We focussen ons technisch op een veilige verbinding met IRMA en functioneel op de klantreis en de werkwijze intern.

Verbeteringen worden op de productbacklog geplaatst en in sprints verder opgepakt.

Planning van de pilot

- We streven naar een werkende acceptatieomgeving op 29 oktober 2019
- We streven naar een werkende productieomgeving op 2 december 2019
- We hanteren een testperiode van 3 maanden na implementatiedatum

Randvoorwaarden MVP

- ☐ Veilige implementatie
- ☐ Doorverbinden naar medewerker backoffice is mogelijk

Uitgangspunten en afspraken MVP

1. De softphone wordt op twee pc's geïnstalleerd.
2. De agent logt met een eigen account in op de softphone.
3. De agentpagina staat in de cloud
4. De agentpagina wordt benaderd door een inlog en ww specifiek van die agent.
5. Er werken zes agents mee aan de pilot;
6. De agents werken zowel met de huidige techniek als op de nieuwe manier van werken
7. Het telefoonnummer wordt door Bloqzone aangeleverd. Dit gaat volledig buiten onze centrale om.
8. De agent kan doorverbinden en ruggespraak houden.
9. De klant ziet het telefoonnummer op zijn GSM..
10. In KCS wordt een bestaand veld gebruikt om aan te geven dat de burger via “veilig bellen” is binnengekomen.
11. We starten met een klantenpanel in de acceptatiefase

Korte beschrijving van de werkwijze

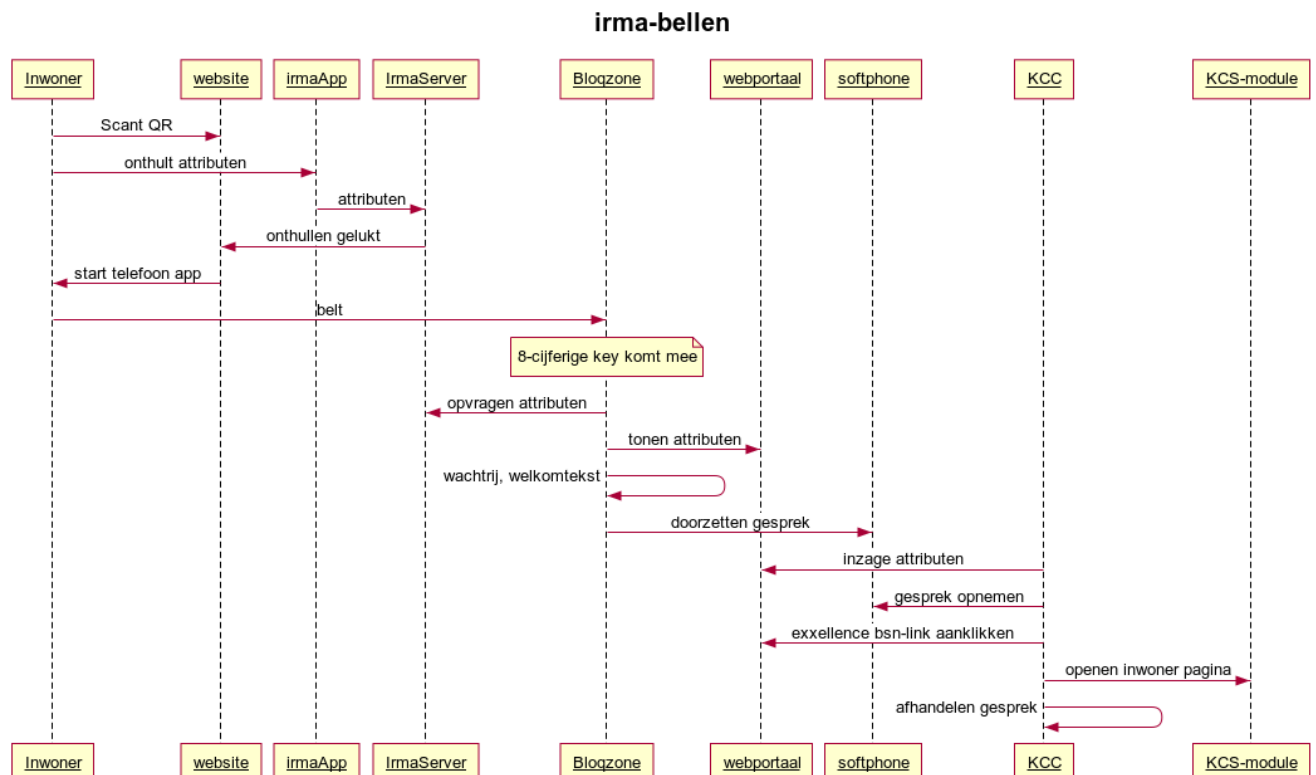
Werkwijze voor de klant:

- De klant gaat op de website Nijmegen.nl naar de contactpagina om veilig persoonlijk te bellen.
- De klant klikt op de knop <veilig bellen>. Er wordt een QR code getoond.
- De klant opent zijn IRMA app op zijn mobiel.
- De klant scant via de IRMA-app de QR code
- De klant scrollt in de app naar beneden en drukt de beltoets in
- Er wordt een belsessie gestart.
- Het telefoontje komt binnen in de Bloqzone agent applicatie.

Werkwijze agent:

- De agent logt in met de algemene inlog op de softphone op zijn pc.
- De agent logt in op de portal van Bloqzone met een persoonlijke inlog.
- De agent ziet het telefoontje (call) van de klant binnenkomen in de portal.
- De agent drukt op de link in de portal zodat de klantpagina in KCS (Excellence) geopend wordt
- De agent neemt via de softphone de call op.
- De agent beantwoordt de vraag van de klant, houdt ruggespraak, verbindt door of maakt een terugbelverzoek aan.
- De agent registreert in KCS dat de call via IRMA-bellen is beantwoord/doorverbonden/terugbelverzoek is aangemaakt.

Architectuur van de werkwijze



Aandachtspunten

Agent:

1. Doorverbinden:
 - Er kan een nummer uit de telefoonlijst die in de softphone ingelezen is gekozen worden of er kan zelf een nummer ingetoetst worden.
 - Bij het doorverbinden wordt een pagina aangemaakt voor de ontvanger (de persoon waar naar doorverbonden is) waarop hij binnen het netwerk van Nijmegen in kan loggen en de gegevens van de beller in kan zien.
 - Op de pagina van de ontvanger staat ook de link naar het KCS. Het is mogelijk om deze pagina via de link te openen. De ontvanger zal daar op in moeten loggen. Dit moet uitgezocht worden.
2. Ruggespraak houden:
 - Het is mogelijk om ruggespraak te houden.
3. Terugbelverzoek:
 - De klant heeft zich geïdentificeerd via IRMA, dit moet in het terugbelverzoek opgenomen worden in het KCS.

Klant:

4. De klantreis moet inzichtelijk gemaakt (kunnen) worden zodat we de klantervaring kunnen beoordelen.
5. Klant ziet het telefoonnummer dat via de IRMA-app gebeld wordt in zijn scherm. Er moet voorkomen worden dat de klant buiten IRMA om dit nummer kan bellen.

QR code:

De QR code moet per belverzoek gegenereerd worden. Dit kan op twee manieren:

1. snel: met HTML en javascript via de contenteditor toevoegen aan de contactpagina
2. Nette manier: de .php pagetemplate wordt door de leverancier Proud Nerds aangepast en vervolgens via javascript extern neerzetten en linken.

We kiezen voor de pilot voor de snelle manier.

Acties Pilot “Veilig persoonlijk bellen”

Als bijlage is het excelldocument versie 0.3 toegevoegd.

acceptatieomgeving	actie	opmerkingen	wie	Datum gepland	Datum gereed	Status
1. Intake	1.1 kostenindicatie pilotperiode		xxxxx & xxxxx	3-10-2019	14-10-2019	
	1.2 intake afstemmingsoverleg		xxxxx & xxxxx	3-10-2019	15-10-2019	
	1.3 aanleveren documentatie opzetten IRMA-verbinding en technische inrichting		Bloqzone	3-10-2019	15-10-2019	
	1.4 GO/NO GO vanuit afstemmingsoverleg		afstemmingsoverleg	22-10-2019	22-10-2019	
2. Website (testomgeving) en welkomsbericht	2.1 Contactpagina maken of integreren in de website		Contentbeheer			
	2.2 openemen informatie over IRMA (link naar https://irma.app/) en download knoppen die linken naar de appstore		Contentbeheer			
	2.3 knop beschikbaar stellen met een call to action		Contentbeheer			
	2.4 aanleveren broncode voor QR code		Bloqzone			
	2.5 QR code op de snelle manier maken	moet per belverzoek gegenereerd worden	Bloqzone & Webmaster			
	2.6 QR code moet op de pagina getoond worden		Webmaster			
	2.7 inspreken .WAV bestand "welkom bij ..."		xxxxx			
3. Telefoonnummer	3.1 het telefoonnummer/verbinding wordt aangeleverd door Bloqzone	buiten onze huidige centrale om	Bloqzone			
	3.2 klant kan het nummer alleen bellen vanuit de IRMA app en NIET op een andere manier de verbinding tot stand brengen	telefoonnummer is zichtbaar voor de klant. Het is niet wenselijk dat de klant het nummer direct belt.	Bloqzone			
	3.3 toetsen of dat telefoonnummer voor de klant zichtbaar is	dit willen we niet	Bloqzone			
4. Klant	4.1 klantenpanel inrichten om dit te testen	maken gebruik van bestaand klantenpanel	xxxxx			
	4.2 klantenpanel instrueren om veilig bellen te testen		?			
5. Portal agent	5.1 aangeven welke 4 agents meedoen in de pilot	idee om xxxxx ook als testagent op te nemen?	xxxxx	3-10-2019	11-10-2019	
	5.2 aangeven vanaf welke 2 pc's er getest gaat worden		xxxxx	3-10-2019	8-10-2019	
	5.3 onderzoeken of softphone geïnstalleerd kan worden op huidige configuratie	punt 7.1 is hiervoor nodig!	accountteam IRVN	3-10-2019	11-10-2019	
	5.4 bepalen attributen tbv portal van de agent	wat heeft de agent nodig aan gegevens in zijn portal	xxxxx & xxxxx			
	5.5 portal aan agents beschikbaar stellen		xxxxx			
	5.6 link in portal agent verwijzen naar url KCS Excellence persoonlijke pagina		xxxxx			
	5.7 doorverbinden naar de backoffice organiseren		xxxxx & Bloqzone			
	5.8 telefoonlijst aanmaken en aanleveren aan bloqzone		xxxxx			
	5.9 opstellen instructie en opnemen in kennisbank		xxxxx & xxxxx			
	5.10 wachtlijst in de portal opnemen		xxxxx			
6. KCS	6.1 aanleveren url KCS Excellence aan bloqzone		xxxxx	3-10-2019	7-10-2019	GEREED
	6.2 aanwijzen veld in Excellence dat gebruikt wordt om de registratie van de afhandeling via "veilig bellen" vast te leggen		xxxxx	7-10-2019		Loopt
7. Softphone	7.1 aanleveren documentatie en software van de softphone		Bloqzone			
	7.2 installatie software softphone op twee pc's		xxxxx & ICT-beheer			
	7.3 installeren/inlezen telefoonlijst tbv doorverbinden	hier is punt 5.8 voor nodig!	Bloqzone/ICT-beheer			
	7.4 testen softphone software		xxxxx & ICT-beheer			
	7.5 aanleveren specificaties headset		Bloqzone			
	7.6 testen koptelefoon/headset op de pc/softphone software		xxxxx & agent			
8. Technische test	8.1 beschrijven eisen voor GO/NO technisch	eisen vanuit de techniek/infrastructuur die in de MVP moeten zitten	xxxxx	3-10-2019	21-10-2019	
	8.2 testen acceptatieomgeving intern			21-10-2019	25-10-2019	
	8.3 oplossen knelpunten			21-10-2019	28-10-2019	
9. Functionele test	9.1 beschrijven eisen voor GO/NO klant	eisen bezien vanuit de klant die in de MVP moeten zitten	xxxxx	3-10-2019	29-10-2019	
	9.2 beschrijven eisen voor GO/NO agent	eisen vanuit de agent die in de MVP moeten zitten	xxxxx & xxxxx	3-10-2019	29-10-2019	
	9.3 beschrijven eisen voor GO/NO ontvanger (ambtenaar waaraan doorverbonden is)	eisen vanuit de ontvanger die in de MVP moeten zitten	xxxxx & xxxxx			
	9.4 testen acceptatieomgeving klantenpanel			29-10-2019	25-11-2019	
	9.5 testen acceptatieomgeving agents					
	9.6 contractafspraken maken					
	9.7 nav test aanvullen instructie agents en aanvullen in de kennisbank		xxxxx & xxxxx			
	9.8 kostenindicatie productieperiode					
Mijlpaal	GO/NO GO					
Productieomgeving	Actie	opmerkingen	wie	Datum gepland	Datum gereed	Datum gereed
	overzetten productieomgeving			25-11-2019	29-11-2019	
	communicatieprogramma uitrollen			25-11-2019	6-12-2019	
	in productie op de 2 werkplekken			2-12-2019	6-12-2019	
	productieperiode			2-12-2019	2-3-2019	

Mindmapp mbt de pilot

