

**Aan**

Accountteam IRVN

**Datum**

3 oktober 2019

**Opgesteld door, telefoonnummer**

xxxxx, 06 xxxxxxxxx

Visie vooraf

xxxxx

**Extra afschriften voor**

**Onderwerp**

Pilot Veilig persoonlijk bellen

**Aanleiding**

Nijmegen doet mee met landelijke digitale identiteit IRMA. Vanuit de wethouder zijn er twee projecten benoemd om uit te voeren:

1. Veilig persoonlijk bellen met IRMA, projectleiding xxxxx
2. IRMA op nijmegen.nl bij het webformulier 'Aanmelden hond, projectleiding xxxxx.

Dit memo gaat over de pilot Veilig persoonlijk bellen.

**Doorlooptijd:**

De pilot

Nijmegen start een pilot met veilig bellen. Deze pilot is een apart spoor naast de huidige manier van telefonisch klantcontact bij het KCC. Er gaan 4 agents aan meedoen vanaf 2 werkplekken bij het KCC.

Bij het KCC moet de software van de softphone geïnstalleerd worden en moet er een fysieke headset op aangesloten worden.

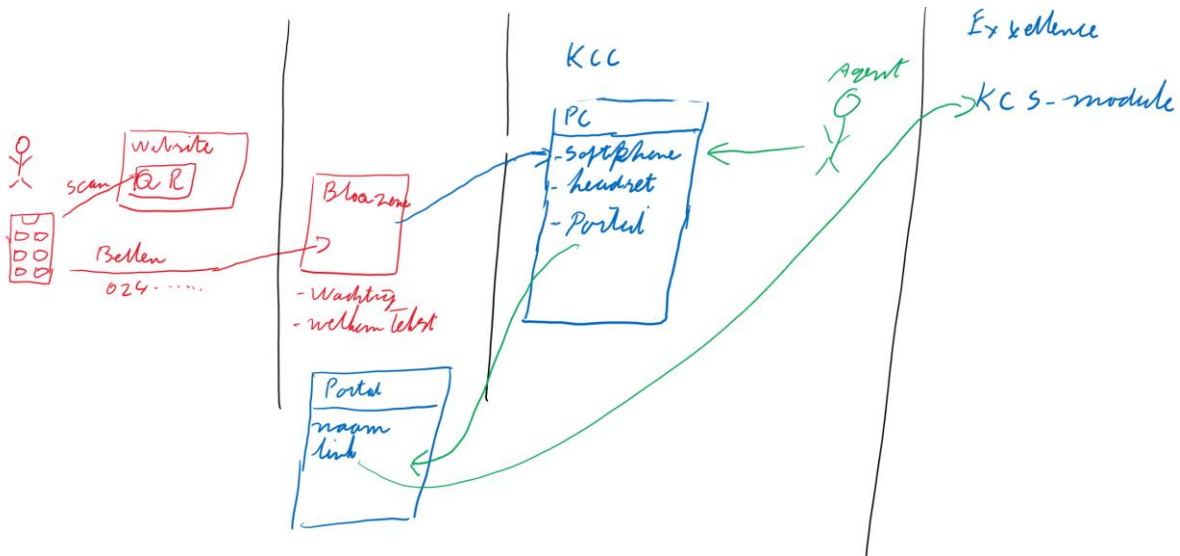
## Memorandum

Werkwijze:

Op Nijmegen.nl komt een knop “veilig persoonlijk bellen”. De burger drukt op de knop en dan verschijnt een QR code. De burger scant via de IRMA-app de QR code en dan wordt er een belsessie gestart.

Deze komt binnen in Bloqzone agent applicatie.

De agent logt in op de softphone en op de portal van Bloqzone. Daar ziet hij de beller en drukt op de link die direct toegang geeft tot de burgerpagina in KCS (Excellence) en beantwoordt de telefoon. Doorverbinden gebeurt niet en er is geen sprake van integratie met de huidige telecats software.



Afspraken:

1. Er doen 4 agents aan de pilot mee
2. De agents werken zowel op de huidige manier als met de nieuwe manier
3. Er worden geen telefoontjes doorverbonden. Indien dit nodig is dan wordt een terugbelnotitie gemaakt.
4. In KCS wordt een bestaand veld gebruikt om aan te geven dat de burger via “veilig bellen” is binnengekomen.