

**Van:** [REDACTED]@nijmegen.nl>  
**Verzonden:** woensdag 29 april 2020 16:10  
**Aan:** [REDACTED]@nijmegen.nl>  
**Onderwerp:** RE: Contact flow AWS

Hi,

Dan ben ik wat enthousiast geweest met de doorverbindcontacten. Was niet veel werk, dat doe ik dus met plezier opnieuw 😊

Ik heb nog op het forum gekeken voor het doorverbinden na ruggespraak trouwens. Die methode met samenvoegen van lijnen en als agent dan zelf verlaten lijkt nu nog de enige die beschikbaar is. Op zich ook geen probleem.

Groet, [REDACTED]

**Van:** [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>  
**Verzonden:** woensdag 29 april 2020 16:05  
**Aan:** [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>  
**Onderwerp:** FW: Contact flow AWS

Ha,

Je flow ziet er goed uit; ook mooi met die wachttijd indicatie en controleren op openingstijden. Dit moeten we wel aan de praat krijgen lijkt me. Zag dat je ook al allemaal doorverbind contacten had gemaakt; deze omgeving gaat straks weg, die mag je dan weer opnieuw opvoeren.....

[REDACTED]  
**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 28 april 2020 14:27  
**Aan:** [REDACTED] <[REDACTED]@nijmegen.nl>  
**Onderwerp:** RE: Contact flow AWS

Ha,

Goed bezig.

>> keuze 1, met het idee dat we die dan bij eventueel goed werken van die mijn uitkering API direct een geautomatiseerd antwoord kunnen geven.

Daarvoor moet nog wel wat water door de Waal ;-)

Het meest moeilijke stuk: Wat zou je precies willen laten weten? Op het mijnuitkering scherm zelf staat best veel info, ook over verschillende soorten uitkeringen en inhoudingen etc. Dat kun je niet allemaal laten oplepelen, want dan is iemand de kluts al snel volledig kwijt.

Ik zou wel heel graag een poging wagen om dit ingebouwd te krijgen. Als jij een soort van businesscase hebt, en kunt aangeven wat er precies aan info geretourneerd moet worden dan wil ik wel een intake doen (met nog wat input van jou) en kijken of we die erdoor krijgen.

Wat nog cool is: de knop op de website gaat ook status info tonen (u staat nu in de wacht, er zijn nog x wachtenden voor u, u bent verbonden).

>> Ben jij toevallig ergens een mogelijkheid tegengekomen dit op een andere manier te doen?  
Die vraag ik even na, ben er zelf nog niet echt mee bezig geweest. [REDACTED] heeft wat uitgezocht hiervoor.

Of ik ga zelf ook even knutselen.

Heb je toevallig al op het forum gekeken? <https://forums.aws.amazon.com/forum.jspa?forumID=249>

Waar heb je de flow gemaakt, of hoe heet die? Dan zal ik er eens naar kijken.

[REDACTED]

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

Verzonden: dinsdag 28 april 2020 14:01

Aan [REDACTED] <[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

