Commnumicatie met Logius mbt ID Contact Digid

Date: Fri, 9 Jul 2021 16:17:43 +0200

Subject: Vragen mbt integratie DigiD in ID Contact

From: xxxxxx <xxxxxxxxxxxxxxxx>

To: xxxxxxxxxxxxxx

Cc: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx , xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

---

Dag xxxxx,

Hartelijk dank voor je aanbod om ons te begeleiden in het traject om een

mooie integratie van DigiD in ID Contact te maken. We zijn aan de slag

gegaan met een tweetal cases, aan de hand waarvan we een aantal vragen te

stellen hebben.

Allereerst een paar zinnen over wat ID Contact is. ID Contact is een set

applicaties die authenticatie- en communicatiemethoden met elkaar

verbinden. ID Contact biedt organisaties de mogelijkheid om hun

dienstverlening op afstand te verbeteren, door medewerkers zekerheid te

bieden dat de persoon aan de andere kant van de lijn is wie hij zegt dat

hij is. Hierbij richten we ons nu op geauthoriseerd bellen, chatten en

videobellen. Per proces en per organisatie zal verschillen wat voldoet om

dit te kunnen stellen. Zo zou het bij sommige bedrijfsprocessen voldoende

kunnen zijn als de klant een twitter-verificatie heeft, voor andere

processen en organisaties is het noodzakelijk de identiteit vast te stellen

met een dienst als DigiD.

Daarom biedt ID Contact organisaties de mogelijkheid om per proces te

configureren welke authenticatiemiddelen voldoen, welke attributen van

gebruikers nodig zijn om het proces te doorlopen, en met welke

communicatiemiddelen het proces doorlopen kan worden. Op dit moment

ondersteunen we authenticatie met IRMA en communicatie met Amazon Connect

(telefonie), Matrix (chat) en 24Sessions (videobellen). Echter, vanwege de

modulaire opzet van ID Contact, is het theoretisch mogelijk om koppelingen

te maken met andere comminicatiemethoden die aansluitende organisaties op

dit moment al gebruiken. Ook is het mogelijk voor iedere

authenticatiemethode een integratie te bouwen. Deze integraties noemen we

plugins. Meer over deze opzet en over de concepten is te vinden op

https://docs.idcontact.nl/

Op het moment werken we aan een integratie met DigiD. Ons huidige idee is

om de DigiD integratie zodanig op te zetten dat deze na inloggen de BRP van

een gemeente te rade gaat om de attributen op te halen, waarna deze, na

toestemming van de ingelogde gebruker, doorgezet worden naar de

communicatieplugin.

Casus 1: Bellen met ID Contact

Voor een klant verloopt het proces om geauthoriseerd te gaan bellen als

volgt:

1. Klant surft naar de website van zijn gemeente (Demodam), en geeft aan

voor een specifiek onderwerp (Status uitkering) geauthoriseerd te willen

bellen.

2. Klant kiest voor DigiD als authenticatiemethode en logt in met DigiD.

3. Klant geeft toestemming om gegevens uit BRP (en mogelijk ook BSN, maar

dit is optioneel) te tonen aan KCC-medewerker van gemeente Demodam.

4. Klant krijgt een telefoonnummer en een DTMF code om te bellen op zijn

scherm gepresenteerd. Bij het bellen van dit nummer wordt de klant gevraagd

om de code in te toetsen. (n.b.: Op mobiel is het ook mogelijk om dit

telefoonnummer inclusief DTMF met een druk op de knop in de dialer te

plaatsen, zodat zodra er verbinding is gemaakt met het callcenter, de DTMF

code automatisch doorgestuurd wordt.)

5. Gesprek met de KCC-medewerker is tot stand gekomen.

Voor de KCC-medewerker ziet het er dan zo uit, beginnend bij het moment dat

de klant zijn DTMF code ingetoetst heeft (stap 4):

1. De callcenterapplicatie notificeert de KCC-medewerker ervan dat er een

nieuw gesprek binnenkomt.

2. Als de medewerker het gesprek aanneemt, worden de attributen die uit de

BRP opgehaald zijn (en mogelijk het BSN) aan de medewerker getoond.

3. Gesprek met klant is tot stand gekomen.

Nadat de verbinding verbroken is, worden de attributen van de beller uit

het systeem van ID Contact verwijderd.

Bij deze casus hebben we twee vragen:

1. DigiD stelt als eis dat de gebruiker, zolang het dienstverleningsproces

plaatsvindt, een logout-knop te zien krijgt om de DigiD sessie te

be=C3=ABindigen. In het model van ID Contact is er echter geen sprake van e=

en

sessie als zodanig: na authenticatie worden de attributen uit het BRP

opgehaald, en verloopt de rest van het proces. Zeker bij bellen is het niet

mogelijk om een logout-button te tonen. In hoeverre is het mogelijk om tot

een oplossing te komen waarbij de DigiD sessie slechts bestaat vanaf het

inloggen en tot het toestemming verlenen voor het delen van de attributen?

2. Tot waar in dit proces moet de gebruikte software geaudit zijn? Gaat het

alleen om de daadwerkelijke DigiD-plugin die het ophalen van de gegevens

uit de BRP voor zijn rekening neemt, of is alle software die in aanraking

komt met de gegevens die uit het BRP gehaald zijn ook onderhevig aan de

audit? Maakt het hierbij uit of de BSN dan ook getoond wordt bij de

KCC-medewerker?

Casus 2: Configureerbare processen. Wellicht minder een casus dan slechts

een vraag:

ID Contact zou centraal opgezet kunnen worden, waardoor er meerdere

organisaties aan deze applicatie gekoppeld worden. ID Contact biedt dan nog

de mogelijkheid om per proces aan te passen welke attributen opgevraagd

worden, welke authenticatiemogelijkheden toegestaan zijn, en met welke

communicatiemethoden het proces doorlopen kan worden. In hoeverre is deze

configureerbaarheid een blocker voor het meervoudig assessment? Zo ja, hoe

zou dit dan het beste opgezet kunnen worden?

Hopelijk biedt dit voldoende houvast om uitspraken te kunnen doen over de

mogelijkheden. Een complicerende factor is dat ik zelf komende twee weken

met vakantie ben, maar ik zou willen vragen om deze conversatie door te

blijven zetten met xxxxx en xxxxxx(beiden in cc).

Vriendelijke groeten en alvast een prettig weekend,

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

---