

Integreren met Verder Helpen

Gebruik maken van de Verder Helpen managed communicatie plugin comm-isolate

Verder Helpen is een platform voor het mogelijk maken van gebruikersidentificatie tijdens communicatieprocessen zoals die voorkomen in klantcontactcentra. Het Verder Helpen platform handelt de identificatie van de gebruiker af en geeft een op het doel van de communicatie afgestemde set gegevens over de gebruiker terug voor weergave aan de host van de communicatiesessie.

Dit document beschrijft de API van de Verder Helpen communicatie plugin [comm-isolate](#). Door gebruik te maken van deze API kan een communicatieplatform makkelijk aansluiten op het Verder Helpen platform.

Introductie

Een integratie met het Verder Helpen platform bestaat uit twee delen, het weergeven van de informatie van de gebruiker aan de host van het gesprek, en het starten van de identificatie van de gebruiker.

Voor elk van deze delen heeft de comm-isolate plugin een endpoints, het **host** endpoint voor weergeven van de gegevens van de gebruiker, en het **guest** endpoint voor het starten van de identificatie van de gebruiker.

Host endpoint

De host endpoint van de communicatie plugin bevindt zich op:

```
https://<HOST_URL>/<HOST_TOKEN>
```

De HOST_URL zal typisch van de vorm verderhelpen.<gemeente-url>.nl/<communication-platform>/host zijn, maar communicatiesoftware moet niet uitgaan van deze vorm.

Dit endpoint kan bereikt worden met een GET request, en geeft een pagina terug welke de gegevens van de gebruikers in een aangegeven (zie hieronder) communicatiesessie betrokken zijn. De communicatiesoftware kan dit endpoint gebruiken door de url ervan te gebruiken als source van een iframe in de interface van de host van de communicatiesessie. Deze ziet dan in het iframe de informatie van de gebruikers wanneer deze geïdentificeerd zijn.

Het host token is een JWT met de volgende structuur:

```
{
  "typ": "JWT",
  "alg": "HS256"
}
.
{
  "exp": 1654691678,
  "iat": 1654688078,
  "payload": {
    "roomId": "zc681fjomr6dse896vmmpgk88xhgc7d7t9elpx31"
  }
}
.
<SIGNATURE>
```

De velden hebben de volgende betekenis:

- iat: De unix timestamp waarop het token is aangemaakt.
- exp: De unix timestamp waarop de geldigheid van het token verloopt.
- roomId: Een unieke identifier voor het gesprek. De vorm hiervan kan door het communicatieplatform gekozen worden, maar de waarde moet ook gebruikt worden in het guest endpoint.

De token dient signed te worden met een symmetrische sleutel die bij zowel het communicatieplatform als het Verder Helpen platform bekend moet zijn. Deze sleutel dient geheim te worden gehouden door de communicatiesoftware (e.g. mag niet in de browser van de host belanden).

Guest endpoint

De guest endpoint van de communicatie plugin bevindt zich op:

```
https://<GUEST_URL>/<GUEST_TOKEN>
```

GUEST_URL zal typisch van de vorm verderhelpen.<gemeente-url>.nl/<communication-platform>/init zijn, maar communicatiesoftware moet niet uitgaan van deze vorm.

Deze kan bereikt worden met een GET request. De gewenste situatie is om de browser van de burger naar het betreffende endpoint te sturen, waar vandaan deze de identificatie flow ingaat. Vanuit een gebruikersperspectief is het het beste om dit in te doen in reactie op een expliciete actie van een gebruiker, zoals het klikken van een bevestigingsknop in een verzoek om zich te identificeren.

Het guest token is een JWT met de volgende structuur:

```
{
  "typ": "JWT",
  "alg": "HS256"
}
.
{
  "exp": 1654691678,
  "iat": 1654688078,
  "payload": {
    "id": "teij1x4qzfnaurmjy9r744deysmldtt91z7pd17",
    "redirectUrl":
"https://<communication-platform>.<gemeente-url>.nl/room_zc681f
jomr6dse896vmmpgk88xhgc7d7t9elpx31",
    "name": "Robin",
    "roomId": "zc681fjomr6dse896vmmpgk88xhgc7d7t9elpx31",
    "purpose": "notice_of_marriage"
  }
}
.
<SIGNATURE>
```

De velden hebben de volgende betekenis:

- iat: De unix timestamp waarop het token is aangemaakt.

- exp: De unix timestamp waarop de geldigheid van het token verloopt.
- id: Een unieke identifier voor de gebruiker. Vorm mag vrij gekozen worden door communicatiesoftware.
- roomId: Een unieke identifier voor het gesprek. De gegevens van de gebruiker worden weergegeven in het host scherm met dezelfde roomId (zie ook hierboven).
- name: Naam waarmee de gebruiker op dit moment binnen het communicatieplatform bekend is (mag ongeverifieerd zijn). Dit is nuttig op het moment dat een gesprek meerdere partijen bevat die geïdentificeerd moet worden, de naam wordt dan gebruikt om aan te geven welke gegevens bij wie horen. Mag een lege string zijn.
- purpose: Een tag string die aangeeft voor welk doel de gebruiker zich moet identificeren (zodat de opgevraagde gegevens kunnen variëren per doel). Moet configureerbaar zijn.
- redirectUrl: Url waar de gebruiker naartoe gestuurd moet worden na identificatie om terug te komen bij het gesprek.

De token dient signed te worden met een symmetrische sleutel die bij zowel het communicatieplatform als het Verder Helpen platform bekend moet zijn. Deze sleutel dient geheim te worden gehouden door de communicatiesoftware (e.g. mag niet in de browser van de guest belanden).