

Weerkamer IVR (Interactive Voice Response)

De IVR zorgt dat de kwaliteit van de communicatie met de weerkamer verbetert.

Via een ingesproken bericht waarschuwt de meteoroloog u voor verwachte gladheid binnen uw beheersgebied op basis van uw gladheid meldsysteem. Dit bericht wordt ook op RoadMaster weergegeven, zodat u op ieder moment de waarschuwing opnieuw kunt raadplegen. U kunt dan besluiten een strooi-actie op te starten of de meteoroloog persoonlijk te raadplegen.

Telefoonnummer Weerkamer IVR: 0317 - 704 010

Door het bellen naar ons telefoonnummer meldt u, via een eenvoudig keuzemenu, direct uw strooi-acties aan of af. Wanneer u de dienstdoende gladheidsmeteoroloog wilt spreken maakt u de keuze voor een terugbelverzoek. De meteoroloog belt u dan goed voorbereid, binnen 10 minuten terug.



Voordelen Weerkamer IVR

- Communicatie gaat sneller
- Geen telefonische wachttijden voor aan- of afmelden strooiactie
- Waarschuwingen zijn voor u en uw collega's zichtbaar op RoadMaster
- Kans op misinterpretatie van de waarschuwing is nihil.
- Persoonlijke advisering blijft mogelijk
- Meteoroloog kan zich goed voorbereiden op uw specifieke situatie
- Meteoroloog heeft meer tijd voor de bewaking van het weer

Werkwijze weerkamer

- Meteoroloog bewaakt uw gladheid meldsysteem
- Als er gladheid verwacht wordt, dan spreekt de meteoroloog een waarschuwing in
- De meteoroloog verstuurt de ingesproken tekst via de Interactive Voice Response (IVR)
- De tekst wordt geplaatst op RoadMaster
- Bij een terugbelverzoek krijgt de meteoroloog hiervan een melding
- De meteoroloog bekijkt de weersituatie, radar- en satellietbeelden en de gegevens uit uw gladheid meldsysteem
- De meteoroloog belt u vervolgens binnen 10 minuten, goed voorbereid terug

Wat wordt er van u verwacht

- Als de meteoroloog u wilt waarschuwen voor verwachte gladheid stuurt hij u een ingesproken spraakbericht. U bevestigt eenvoudig de ontvangst van de ingesproken tekst (via keuzemenu in het telefoonbericht). De meteoroloog ziet dan of u de waarschuwing heeft ontvangen. Deze acceptatie is alleen een bevestiging dat u het bericht ontvangen heeft en zegt niets over eventuele verdere noodzakelijke acties.
- Binnen 1 uur na ontvangst van de waarschuwing dient u actie te ondernemen. Een (gedeeltelijke) strooi-actie kan opgegeven worden via optie 1 of 2 van het belmenu. Als u niet gaat strooien plaats dan altijd met optie 4 van het belmenu een terugbel verzoek. DTN kan dan na overleg de bewaking terugnemen.
- Bij een uitgestelde strooi-actie (inplannen in RoadMaster) bent u net als in het verleden zelf verantwoordelijk tot aan het moment van afmelding van de strooiactie.
- Na beëindiging van de strooi-actie dient de strooi-actie te worden afgemeld via het telefonisch keuzemenu.
- Bij het gebruik van de IVR is het belangrijk dat u de nummerherkenning van uw GSM aan zet. Wanneer u belt met de meteoroloog wordt uw (mobiele) nummer herkend en kan de meteoroloog zich voorbereiden voordat hij u terugbelt.

Veel gestelde vragen

1. Ik heb het bericht niet geheel kunnen beluisteren of heb het niet goed begrepen.
Op RoadMaster staat de ingesproken tekst zodat u het nog eens kunt nalezen en/of naluisteren.
2. Kan DTN ook de ingevoerde strooiacties meelezen?
Ja, de meteoroloog heeft ook inzage in uw strooilog.
3. Ik heb geen spraakbericht ontvangen of heb het niet afgeluisterd
De meteoroloog krijgt na 1 uur een alarm hiervan en neemt opnieuw actie (waarschijnlijk zal dan contact opgenomen worden met het alternatieve telefoonnummer). Omdat er ruim voor het verwachte tijdstip van gladheid contact met u wordt opgenomen via de IVR is er voldoende tijd voor verdere acties.
4. Hoe snel word ik teruggebeld na het invoeren van een terugbelverzoek in het IVR?
De meteoroloog krijgt een melding van het terugbelverzoek en kijkt naar de details van uw GMS en regio. Binnen 10 minuten zal hij telefonisch contact met u opnemen.
5. Waar kan ik deze procedure terugvinden of downloaden?
Deze werkwijze staat op RoadMaster, onder het menu 'Weblinks'
6. Stel ik val in slaap op de bank en ik heb me nog niet afgemeld, wat gebeurt er dan?
Als de meteoroloog 6 uur na aanmelding van een strooiactie geen afmelding heeft ontvangen, dan wordt de meteoroloog hierover gealarmeerd. Afhankelijk van de weersituatie stuurt de meteoroloog een spraakbericht.
7. Welke communicatie is zichtbaar op RoadMaster?
*De communicatie tussen u en de meteoroloog is zichtbaar in het Communicatie Logboek.
De aan- of afmeldingen van strooi-acties zijn zichtbaar in het Actie Logboek.*