

DUTCHEAR 

Speech Technology
for Customer Contact

De Kentekenlijn voor de Politie



Els Nachtegaal - e.nachtegaal@dutchear.nl - www.dutchear.nl - 06-53725154

ALTIJD ANTWOORD

 | STEVIN



- ◆ Politie Utrecht:
 - business vertegenwoordiging
 - overall projectmanagement
 - contactpersoon: Jan Hoogstraten*



- ◆ Dutchear:
 - gespecialiseerd in het toepassen van spraaktechnologie
 - initiator Kentekenlijn
 - contactpersoon: Els Nachtegaal*



- ◆ VTS Politie Nederland:
 - beheerder IT omgeving Politie
 - integratie backoffice
 - contactpersoon: Victor Slagter*

De Kentekenlijn

- Agenten bellen de Kentekenlijn, spreken het kenteken in en horen de voertuig- en eigenaarinformatie
- Middelen: mobiele telefoon van de agent, spraakherkenning, Text-to-Speech, Envoy platform, databases (politie)
- Dialoog ontwikkeld met agenten:

| | |
|--------------|--|
| Kentekenlijn | Noem het kenteken |
| Agent | Alfa Alfa tweeëndertig Golf Victor |
| Kentekenlijn | Bij kenteken Alfa Alfa tweeëndertig Golf Victor: merk: Ford, type: Focus, kleur: Wit, naam: De Zwart, adres: 45, woonplaats: Nieuwegein, geboortedatum: 1 april 1984. APK verlopen op 12 oktober 2007 |
| Peerelaar | |
| Kentekenlijn | Wilt u een persoonsbevraging doen? |
| Agent | Ja |
| Kentekenlijn | Hit op persoon, gevarenclassificatie 8. Neem contact op met de meldkamer of de infodesk. |

Waarom een *spraakgestuurde* Kentekenlijn?

- Agenten zijn niet afhankelijk van beschikbaarheid van de medewerkers op de meldkamer en infodesk. Er is nu een extra kanaal waar alleen nummerbordinformatie wordt opgevraagd, agenten kunnen altijd bij dit kanaal
- Snelle, gemakkelijke en laagdrempelige toegang voor de agent tot alle relevante voertuig- en eigenaargegevens
- Veiligere situatie: ogen en handen vrij
- Medewerkers meldkamer en infodesk worden ontlast

Bevindingen Kentekenlijn

Uitkomsten veldtest met 22 agenten regio Utrecht

- Meer kentekens worden bevroegd: tijdens de proef bleek dat er veel meer kentekens werden opgevraagd dan dat agenten zouden doen zonder de Kentekenlijn
- Grote meerderheid ziet toegevoegde waarde in het bevragen van kentekens met behulp van spraaktechnologie
- Wat de agenten betreft kan de functionaliteit uitgebreid worden (bijvoorbeeld straatbevraging)

Punt voor verbetering

- De verstaanbaarheid van de Text-to-Speech. Vooral in de uitspraak van (straat) namen zou men verbetering willen. Wordt meegenomen in volgende versie

Next Steps Kentekenlijn

- De Kentekenlijn is gewild!
 - veel behoefte aan spraakgestuurde kentekenbevraging
 - veldtest heeft toegevoegde waarde aangetoond

Agent John zegt: "Volgens mij kun je de kentekenlijn binnen alle afdelingen van de politie inzetten. Het is een zeer simpele manier van opvragen, die je ook nog eens onopvallend kunt doen. Half Nederland loopt te bellen, dus je valt niet op."

- Mogelijkheden tot financiële ondersteuning voor landelijke uitrol worden momenteel onderzocht
- Mogelijkheden tot uitrol in het buitenland (bijvoorbeeld België, Duitsland) worden onderzocht