

Géén momentje geduld alstublieft!

Over het automatisch antwoord
geven op telefonische vragen van
burgers

Inhoud

- Geschiedenis van GemeenteConnect
- Wat doet GemeenteConnect precies?
- De ambities
- Demonstraties
- Planning voor de toekomst

Geschiedenis van GemeenteConnect

- 2005: Irion (taaltechnologie) en Dutcheer (spraaktechnologie) bereiden een project voor op basis van een spectaculair idee om telefonische spraak te koppelen aan een dialoogsysteem door spraakherkenning en classificatie.
- Eind 2005: Irion krijgt van de overheid (Senternovem) de opdracht om van het idee een product te maken voor gemeente Gilze en Rijen.
- 2006: Het project wordt uitgevoerd, waarbij Irion en Dutcheer technische partners zijn, en Gilze en Rijen de data levert en de kwaliteit bewaakt (Datacollectie en modificatie, Opzetten evaluatie, Organisatie burgerpanel, Uitvoeren evaluatie)
- 2007: Na veel experimenteren en verbeteren is het systeem op 21 maart 2007 eindelijk klaar om in gebruik te worden genomen, onder het motto:

Een nieuwe lente, een nieuw geluid!

Wat doet GemeenteConnect?



GemeenteConnect



Telefoon

Eenvoudige vragen

Complexe vragen

Wat doet GemeenteConnect?



GemeenteConnect

Eenvoudige vragen



Telefoon

Complexe vragen

Het systeem snapt wat de burger vraagt en kan de burger antwoorden en zonodig ook direct doorverbinden naar de juiste persoon!

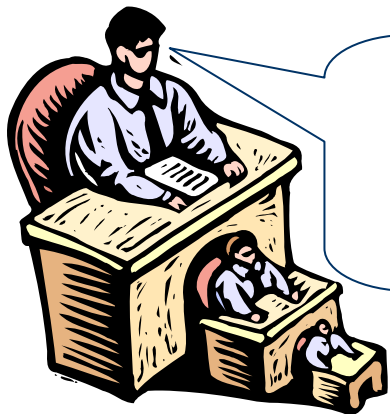
Top hits vragen aan de gemeente

- afval storten
- afval van huishoudens, inzameling
- belastingen en heffingen, kwijtschelding
- belastingen, kopie van aanslag
- bijstand, categoriale
- bijstandsuitkering
- bijzondere bijstand minima, bijdrage
- bouw en verbouw, vergunning
- bouw en verbouw, vergunningsvrij
- burgerlijke stand, uittreksel
- evenement organiseren
- GBA, uittreksel
- gehandicapten voorzieningen (WVG)
- gehandicaptenparkeerkaart
- onroerendzaakbelasting
- onroerendzaakbelasting (OZB), kopie aanslag
- paspoort_ identiteitsbewijs
- rijbewijs, afgifte
- straatverlichting, melding van storing

De ambities

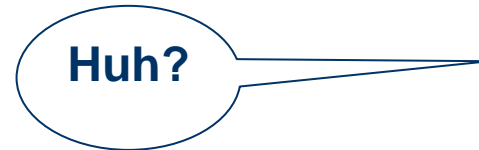
Het verbeteren van
transparantie en
communicatie

Ambitie 1: verbeter transparantie

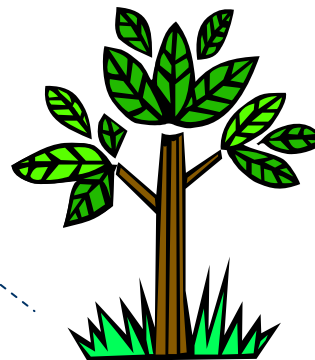


Gemeente

Het is eigenlijk heel simpel: hfjsdl;dsl hdf hehrgh ;h;w;tgruihj %\$\$\$% hhk jdjwdwkdkhfhio jfj;

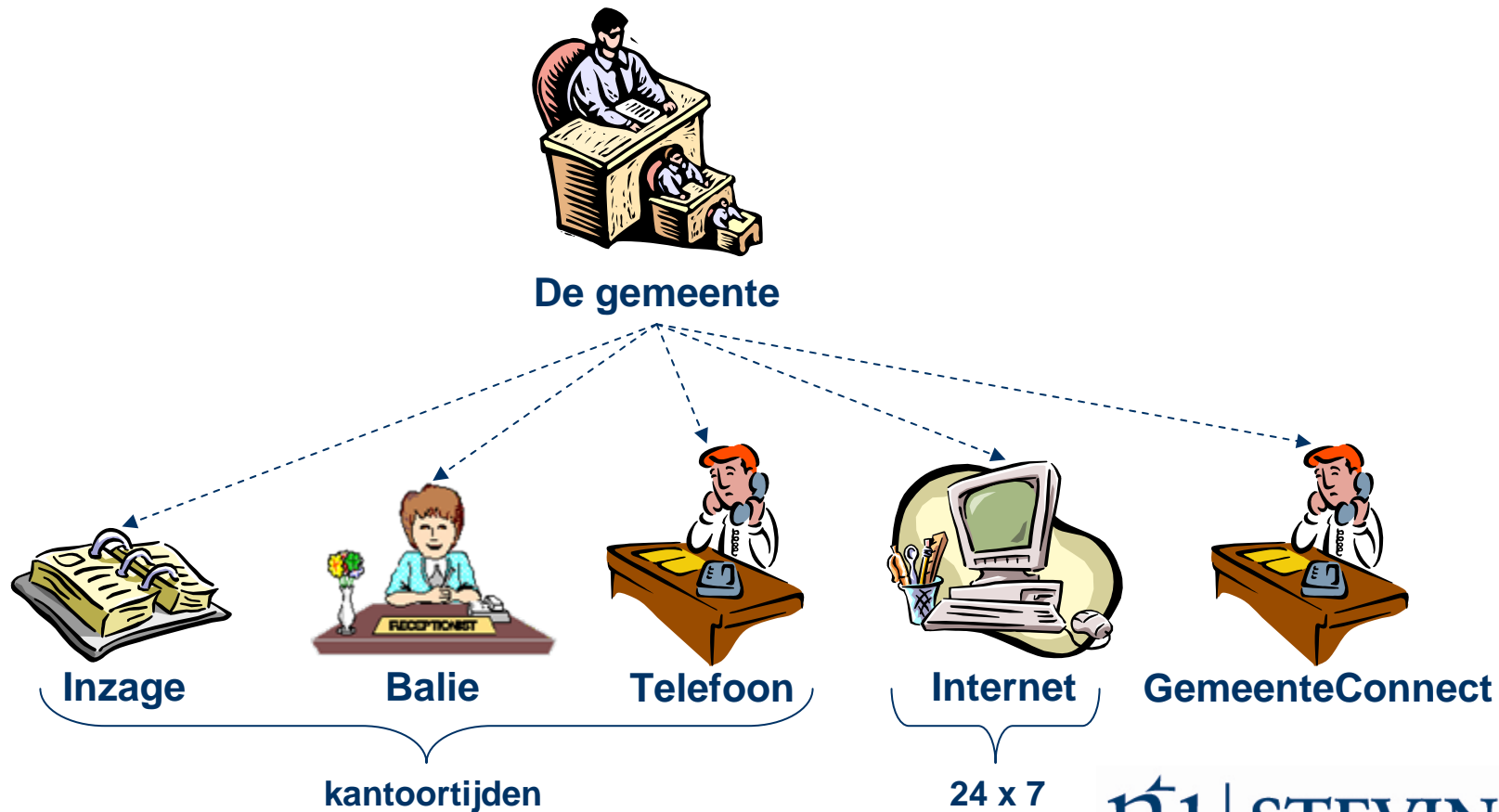


Burger

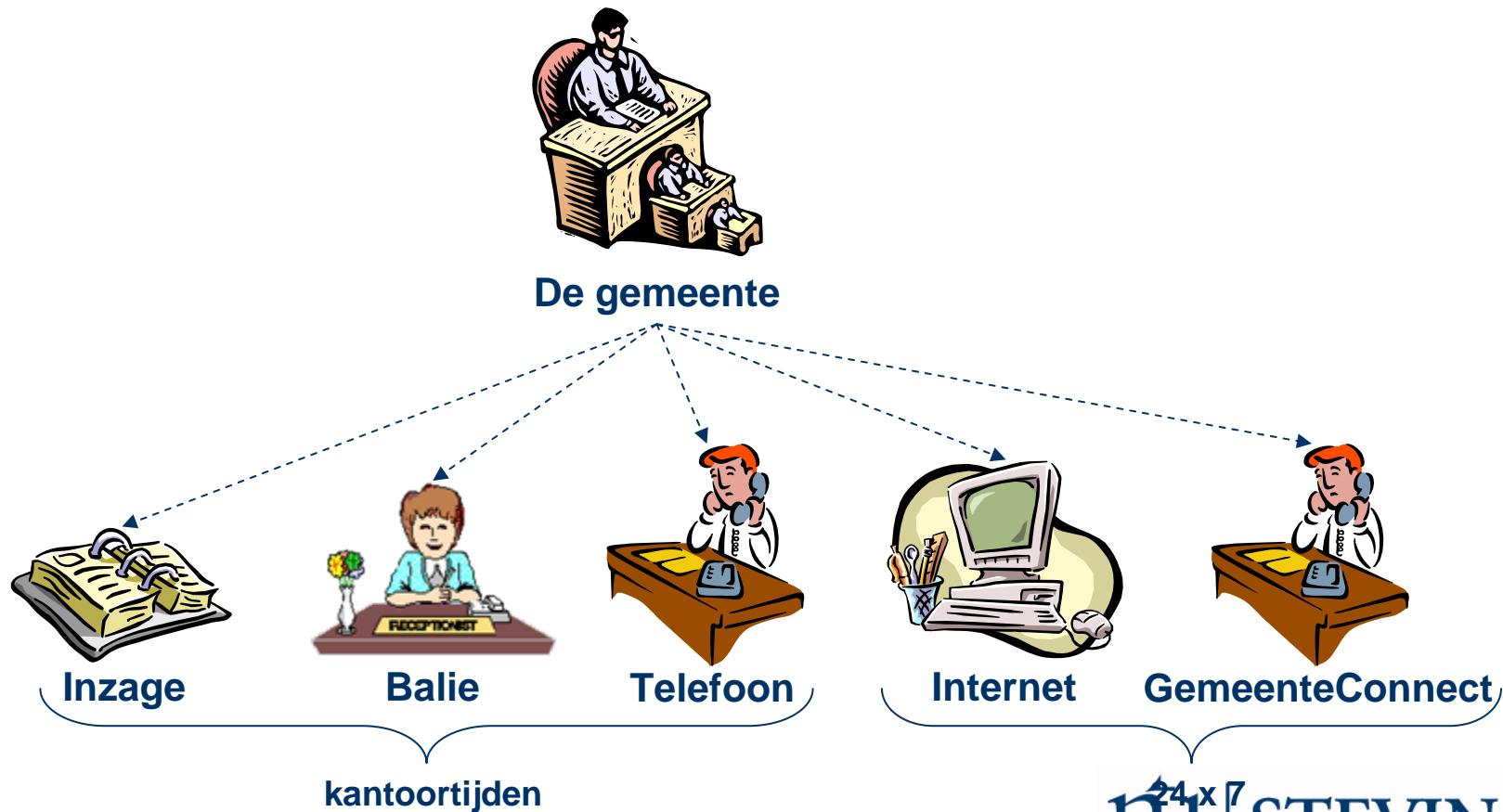


Onderwerp

Ambitie 2: verbeter communicatie



Ambitie 2: verbeter communicatie



De ambities op een rijtje

- 25% van de meest voorkomende vragen moet kunnen worden afgehandeld
- De burger moet binnen twee minuten een antwoord hebben of worden doorverwezen
- De burger mag complete vragen inspreken
- Er hoeven geen keuzetoetsen te worden gebruikt
- De dialoog moet vriendelijk en natuurlijk verlopen, dus geen spraakgeneratie!
- Het systeem moet zelflerend zijn
- Het systeem moet zowel via de telefoon als via het internet te raadplegen zijn

Zijn de ambities gehaald?

1. Communicatie:

- Afvangen van meer dan 80% van telefonische vragen met een triviaal antwoord (doelstelling was 25%)
- De burger krijgt binnen twee minuten een antwoord
- Er hoeven geen keuzetoetsen te worden gebruikt
- De stem is menselijk
- De klant krijgt maximaal een samenvatting voorgelezen
- Bij “geen antwoord mogelijk” kan worden doorverbonden met een persoon of antwoordapparaat, in welk laatste geval bijvoorbeeld verwezen kan worden naar openingstijden of naar een website.

2. Transparantie:

- Het systeem wordt getraind op de taal van de burger!
- Leert zelf automatisch de link te leggen tussen burgertaal en ambtelijke taal
- Het systeem is zowel via de telefoon als via het internet te raadplegen

Voorbeelddialogen

Wanneer is het gemeentehuis open?

- U spreekt met Gemeenteconnect, de automatische vraagbaak van gemeente Gilze en Rijen, met wie spreek ik?
- Met Joop
- Hartelijk welkom, wat wilt u weten?
- Wanneer is het gemeentehuis open?
- Ik heb wat relevants gevonden: **Adressen en telefoonnummers**. Anders moet het **Cultuur** zijn. Welke wilt u?
- Adressen en telefoonnummers.
- OK, ik zal me beperken tot **Adressen en telefoonnummers**.
- Gaat uw vraag over: **Openingstijden gemeente** of **Adresgegevens**?
- Doe maar de openingstijden dan.
- Dat lijkt me een goede keuze.
- Wij presenteren u nu de informatie.



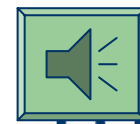
Bouwvergunning

- U spreekt met Gemeenteconnect, de automatische vraagbaak van gemeente Gilze en Rijen, wie bent u?
- Inge.
- Hallo, wat kan ik voor u doen?
- Ik wil een een eehm een bouwvergunning
- Wil u met uw vraag **Bouwen en wonen** of **Subsidie en bijstand**?
- Bouwen en wonen.
- Prima, ik kijk voor u in **Bouwen en wonen**. Wat vindt u van **Bouwvergunning**? Of **Bouwtoezicht**? Ze lijken me beide relevant.
- Bouwvergunning.
- Prima, wij presenteren u nu de informatie.



Kind adopteren

- Met Gemeenteconnect, de automatische vraagbaak van gemeente Gilze en Rijen, wat is uw naam?
- Met Hans.
- Hallo, wat is uw vraag?
- Ik wil een kind adopteren.
- Ik denk dat we veel kunnen vinden in **Gezin en relatie**. **Adoptie** kan wel eens goed bij uw vraag aansluiten.
- Ja.
- OK, wij presenteren u nu de informatie.



De voordelen op een rijtje

1. Geen wachttijden voor de burger, 24 uur per dag, 7 dagen per week
2. Geen menustructuren en keuzetoetsen, direct naar het beste antwoord
3. Het systeem heeft verstand van alle onderwerpen, dus er hoeft niet te worden doorverbonden
4. Het systeem leert automatisch bij, op basis van gesprekken met burgers, en kan dus steeds beter antwoord geven
5. Als het systeem het antwoord niet weet, wordt de burger doorverbonden met de best mogelijke optie, bijvoorbeeld een baliemedewerker
6. Het systeem kan ook als automatisch digitaal loket op de website worden geplaatst
7. Er is door de gemeente geen enkele implementatie nodig, systeem kan onmiddellijk in gebruik worden genomen

Einde