



# "DE POLITIE IN HUUS'N GRAAG"

Telecats en Newtel Essence zetten  
samen in op spraakherkenning



Na succesvolle invoering van spraakherkenning bij de politie weten Newtel Essence en Telecats het zeker: spraakherkenning verbetert de klantbeleving aanzienlijk en levert daarnaast nog flinke kostenbesparingen op ook. Mits juist uitgevoerd natuurlijk.

**S**praakherkenning zit helemaal in de lift. Daar zijn directeur Wim Luimes van Telecats en commercieel-directeur Anne-Meine Gramsma van Newtel Essence heilig van overtuigd. Zo heilig zelfs dat ze de al bestaande samenwerking inniger willen maken: Telecats en Newtel Essence zullen vanaf nu nog vaker samen de boer opgaan om geïntegreerde spraakherkenningssystemen bij contactcenters aan de man te brengen. De twee ondernemingen vullen elkaar dan ook goed aan: Telecats als marktleider in het toepassen van spraakherkenningapplicaties en Newtel Essence als aanbieder van volledige managementoplossingen voor data- en telecommunicatietechnologie in contactcenters.

De euforie bij Luimes en Gramsma is gebaseerd op twee succesvolle implementaties van spraakherkenningssystemen. Deze hebben het ultieme bewijs geleverd dat spraakherkenning werkt. Afgelopen augustus hebben de twee bedrijven gezamenlijk spraakherkenning ingevoerd bij het landelijk politienummer 0900 8844, het nummer voor niet-spoedeisende politiehulp. Het systeem zorgt ervoor dat een mobiele beller via een spraakcomputer direct wordt doorverbonden met het politiebureau waarmee hij contact zoekt. En op eigen houtje heeft Telecats open spraakherkenning succesvol vormgegeven bij het contactcenter van verzekeraar Aegon.

### Doe 's wat voor mij!

“Samen denken we nu echt het verschil te kunnen maken”, vertelt Anne-Meine Gramsma van Newtel Essence. “Spraakherkenning kan namelijk de trend versterken waarin bedrijven effectiever en efficiënter werken, maar óók klantvriendelijker willen zijn. Het past naadloos in het geheel van een betere klantbeleving. Dat is echt anders dan toetsen moeten indrukken met IVR. Met IVR moet je als klant weer iets doen van het bedrijf waarmee je belt, terwijl je eigenlijk voelt: doe 's wat voor míj! Bij spraakherkenning kun je actief zeggen wat je wilt als klant. Spraakherkenning kan zo een mooie plaats krijgen in de hele contactketen, je komt klantvriendelijker met elkaar in contact.”

Wim Luimes vult aan: “Die verbeterde klantvriendelijkheid ontstaat bij de juiste toepassing van spraakherkenning bijna automatisch, omdat je het initiatief bij de beller legt. Iemand die belt is direct al twee keer blij: ten eerste omdat hij zijn verhaal

## Over Telecats en Newtel Essence

Telecats is in ons land toonaangevend op de gebieden interactieve voice respons (IVR), spraaktechnologie en VoIP. Het is een vrij klein bedrijf (30 medewerkers), gevestigd in Enschede. Wat begon met relatief eenvoudige IVR-systemen voor het bestellen van producten, het opvragen van saldi en het invoeren van meterstanden, heeft geleid tot het implementeren van innovatieve multi-channel systemen en diensten met taal en spraaktechnologie. Telecats heeft zo'n 400 klanten, variërend van banken en verzekeraars tot telecomproviders en overheid.

Newtel Essence, 100 procent onderdeel van KPN, richt zich in de Benelux op organisaties die hun kennis en communicatie met hun klanten willen optimaliseren. Het bedrijf levert (online) klantcontactmanagementoplossingen, zowel data- als communicatietechnologie. Daarnaast levert Newtel Essence de servicenummers 0800/0900/088/1400 als toegang tot contactcenters.

[www.telecats.cnl](http://www.telecats.cnl)

[www.newtelessence.com](http://www.newtelessence.com)

niet aan verschillende mensen hoeft te vertellen en ten tweede omdat hij niet goed hoeft te luisteren naar het bandje van het bedrijf. Bij werken met druktoetsen, IVR, moet de klant dat wel. Dat gaat niet altijd goed, wat weer irritatie kan oproepen.”

### Toetsen rammen

Daar zit wat in. Terwijl Gramsma en Luimes spreken, herinner ik me hoe ik als boze klant op die IVR-toetsen kan rammen. Omdat die vooral lijken te willen voorkomen dat ik iemand aan de lijn krijg die mij kan helpen. Ik voel me meer welkom als ik deze agressieve energiestroom om kan buigen naar een positiever gevoel. En alle aandacht uitgaat naar het zinnetje dat ik tegen de computer ga uitspreken. Kort, bondig, duidelijk geformuleerd. Deze verminderde agressie zal de kwaliteit van leven van veel contactcentermedewerkers ongetwijfeld doen toenemen.

Mits het goed werkt. Los van mogelijke verkooppraatjes, hoe zit dat bij Aegon en bij 0900 8844? Bij de politie moeten alle plaatsnamen goed zijn ingevoerd. Als Haarlemmer maakt het mij niet blij als ik de politie van Arnhem steeds aan de lijn krijg. En hoe zit het met dialecten en plaatselijke uitspraak? Ernhm?

Geen probleem, zegt Gramsma. “We werken bij de politie met gesloten spraakherkenning, waar alle mogelijke aliassen netjes in zijn verwerkt. Dialecten vormen dus geen obstakel. Maar dit geeft wel meteen aan dat je in de voorbereiding je uiterste best moet doen om gezamenlijk met je samenwerkingspartners de servicelevels te behalen die je wenst. En het is natuurlijk van groot belang dat kennis binnen het bedrijf wordt gekoppeld aan het contactcenter, bijvoorbeeld via actuele digitale kennisbanken.”

Dat vergt intensieve samenwerking met opdrachtgevers, weet Wim Luimes van Telecats uit ervaring. “Bij Aegon hebben we een open spraaksysteem ingevoerd. Alle mogelijke trefwoorden die bij Aegon van belang zijn hebben we erin gezet; de spraakherkenning kent het jargon van Aegon helemaal. Het systeem ‘snapt’ alles en de klant mag vragen wat hij wil over Aegon. Het systeem let daarbij op bepaalde trefwoorden – beter kunnen we dus spreken van klankherkenning – en routeert direct door naar de juiste medewerker. Deze heeft ondertussen de vraag al in beeld en als het even kan ook belangrijke informatie over degene die aan de lijn is. Gaat altijd goed.”

## 14+nummers

Op dit moment zijn Newtel Essence en Telecats in gesprek met de gemeenten. Vanaf 2015 zijn alle Nederlandse gemeenten telefonisch bereikbaar onder de 14+nummers. Dus 14020, 14010, 14070 et cetera. Deze eenduidige toegang tot de lokale overheid moet het klantcontact verbeteren. Probleem is dat onder de netnummers vaak meerdere gemeenten kunnen vallen. Onder 14024 valt niet alleen Nijmegen, maar ook bijvoorbeeld Beuningen en Wijchen.

Luimes: “Een stem kan je dan vragen welke gemeente je wilt bereiken en het systeem verbindt je dan door. Maar vanuit klantbeleving is het dan slecht om vervolgens een bandje te krijgen dat het gemeentehuis dicht is. Dergelijke informatie zou al via de spraakcomputer met de klant moeten worden gedeeld. Over dergelijke servicelevels praten we momenteel met diverse gemeenten. We beperken ons daarbij niet tot het alleen noemen van plaatsnamen, want het zou ook mooi zijn als het spraakherkenningssysteem reageert op woorden als zwerfafval, paspoort of Wet maatschappelijke ondersteuning. Of namen van medewerkers, zodat de beller direct bij de juiste afdeling terecht komt.” ✕

## Betere publieksservice bij landelijk politienummer

Spraakherkenning leidt tot zowel betere service als tot kostenbesparingen bij het landelijk politienummer 0900 8844, meldt het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) in Driebergen. Het KLPD heeft na een korte, succesvolle proeftijd het spraakherkenningssysteem van Telecats/Newtel Essence in augustus van dit jaar ingevoerd. Het systeem zorgt ervoor dat een mobiele beller via de spraakcomputer direct het politiebureau aan de lijn krijgt waarmee hij contact zoekt. Een bandje vraagt de beller de juiste plaatsnaam in te spreken, waarna de verbinding wordt verzorgd. Herkent de software de ingesproken plaatsnaam niet, dan zorgt een medewerker van het KLPD in Driebergen alsnog voor een verbinding met de gewenste politieregio.

Burgers krijgen nu sneller het juiste politiebureau aan de lijn, meldt het KLPD. Minder irritatie bij de klant dus, en daarnaast bespaart de politie ook nog eens 800.000 euro per jaar op de kosten van het contactcenter. In het KLPD-contactcenter zitten namelijk geschoolde politieagenten, die grotendeels – vrij zinloos – alleen de telefoon opnemen om de burger door te verbinden met de juiste regio. Politieagenten die natuurlijk beter boeven kunnen vangen of andere zaken die de directe veiligheid van burgers garandeert.

Tot 2010 kwamen alle mobiele telefoontjes voor het niet-spoedeisende landelijk politienummer direct binnen bij het KLPD. Het was nog niet mogelijk op basis van kengetal-informatie de telefoontjes door te routeren naar de juiste regio. Bij een klein aantal mobiele bellers is dat geen probleem, maar het aantal mobiele bellers is in de afgelopen jaren natuurlijk flink toegenomen. In 2009 kwamen er al bijna 2,5 miljoen mobiele meldingen binnen bij het KLPD, met lange wachtrijen en oplopende callcenterkosten tot gevolg.

Voor de invoering hebben zowel alle politiekorpsen als een burgerpanel meegedaan aan een proof of concept. De nieuwe aanpak blijkt direct een groot succes. “Het is voortvarend verlopen”, vertelt een KLPD-woordvoerder. “Spraakherkenning blijkt een goede keuze. Sinds de invoering is de politie onverdeeld van mening dat spraakherkenning aan al onze wensen voldoet.”



Anne-Meine Gramsma  
van Newtel Essence



Wim Luimes  
van Telecats