




POLITIE

112 App UX flows en integraties



DPC Team app
21 April 2020



« waakzaam en dienstbaar »

CONTENT

- Gebruikersflows
- Integratieflows
- ~~Security & Authenticatie~~



4 Opties voor de gebruikersflow van de 112 app

Optie 1 Huidige flow, chatten en bellen als gekoppelde functionaliteit

In deze flow is het noodzakelijk eerst een telefoongesprek met de 112 meldkamer te starten, alvorens op initiatief van de meldkamer de chat kan worden gestart. De beller moet handmatig de telefoon op luidspreker zetten en wisselen van telefoon app naar 112 app om te chatten.

Optie 2 Chatten en bellen gekoppeld, SMS verificatie voor additionele nummer validatie

De SMS verificatie is een aanvulling op 'optie 1', waarbij een zekerheid wordt ingebouwd dat het ingevoerde telefoonnummer juist is.

Optie 3 Chatten en bellen gekoppeld, push bericht om terug te keren naar chat in de 112 app

Het inzetten van een push bericht (tevens aanvulling op 'optie 1') maakt het voor de gebruiker eenvoudiger om vanuit de belfunctie terug te keren naar de chat app, omdat de gebruiker daarbij op een 'deeplink' in het pushbericht kan klikken.

Optie 4 Chatten en bellen, zowel als combinatie als apart

Bij deze optie is het mogelijk om enkel met chat, dus zonder telefonisch contact, een chatconversatie met de meldkamer te hebben. Deze functie wordt dan ook bruikbaar wanneer een beller niet in staat is geluid te maken door een audio gesprek. Deze optie komt ook naar voren bij de publieke verwachting van de burger (bron: tweakernet), echter dient deze optie verder uitgedacht te worden om misbruik te voorkomen.





De 112 app kent integraties naar 3 backend services

Ontsloten via de API Gateway (B):

- C. Gegevensverwerking Service
- E. File Transfer Service
- F. Real Time Chat Service

Real-time chat integratie

10.2.g



Bellen naar de 112 meldkamer

10.2.g



Bellen naar de 112 meldkamer

10.2.g

