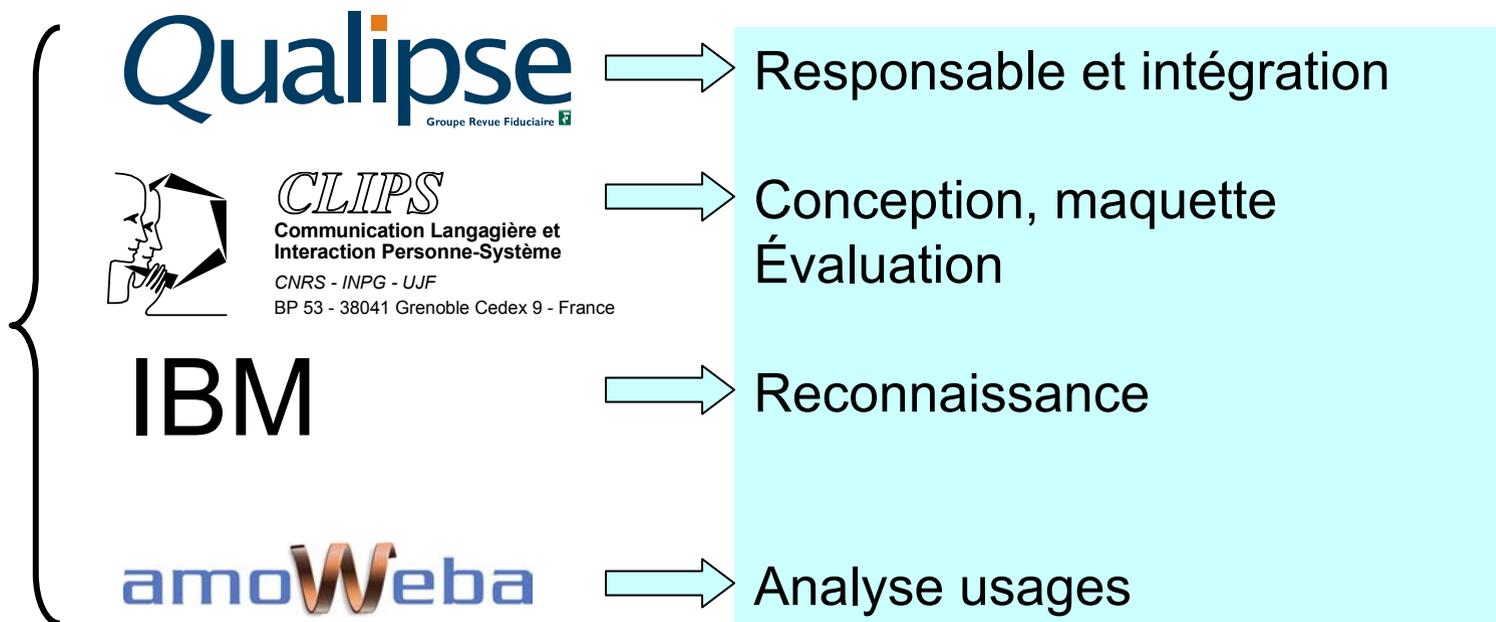


Portail Vocal d'Entreprise



Objectif scientifique : un modèle de dialogue générique

- Une recherche de **raisons de l'action** (but, intention, engagement, etc.) plus profondes pour modéliser le comportement dialogique
- Un souci de trouver les bons **cadres** de dialogue dans une relation dialogue / tâche la plus indépendante possible

Solution ? **extension de la logique illocutoire**

Objectif économique : développer des services vocaux

Le **téléphone mobile** est un vecteur essentiel de développement de services vocaux innovants

- **Usage répandu**
- **Coût décroissant**
- **Pratiques en évolution**
- **Faible apprentissage**
- **Objet personnel**
- **Tarifification aisée**

Mais de nombreux moyens de communication concurrents :
Intranet, fax, e-mail, etc.



Usage-utilisabilité : verrous

- **Les pratiques :**

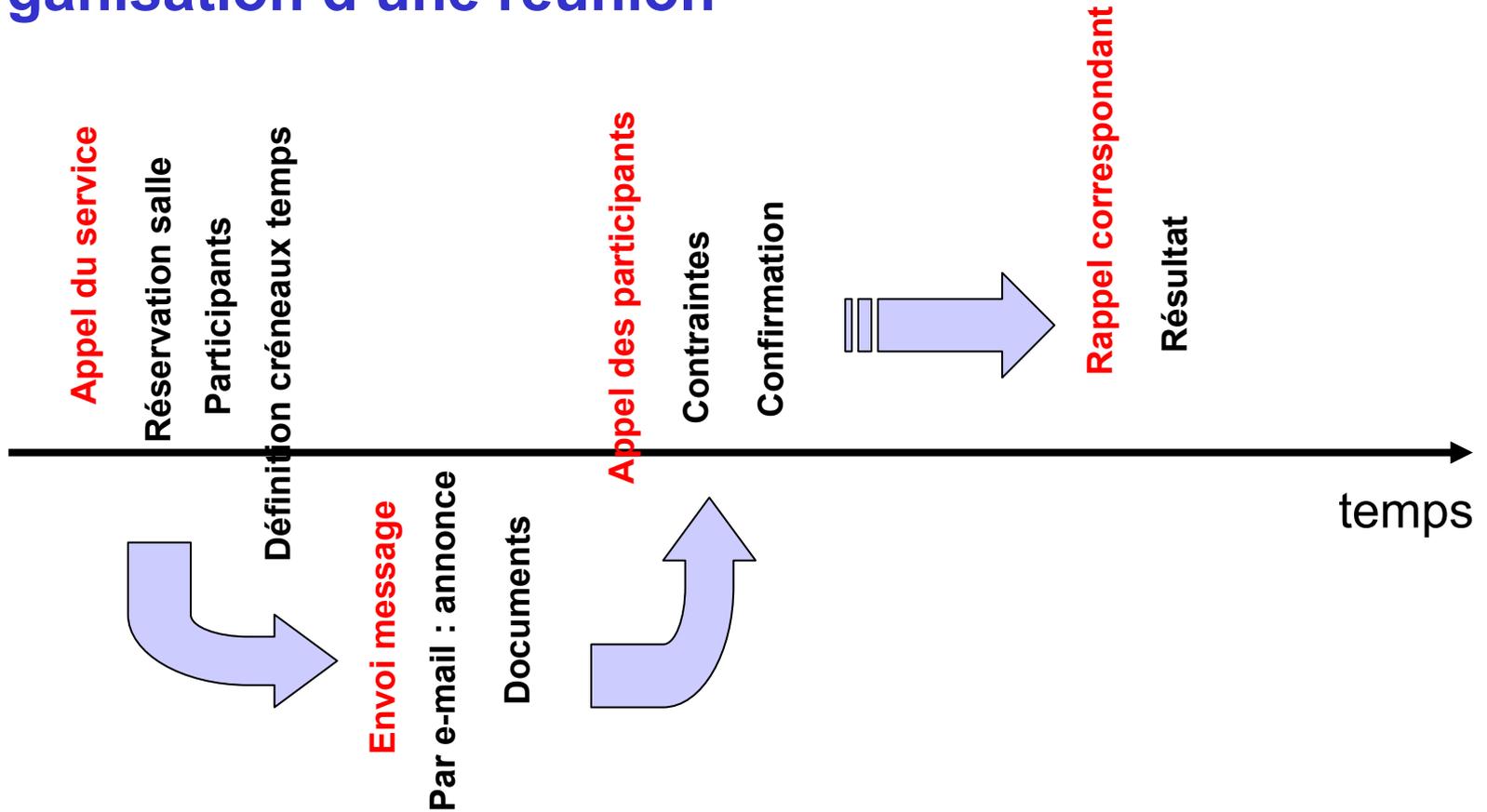
- Au CHU entre brancardiers et service de gestion : contraintes de mains libres, mobilité, nécessité de planifier les déplacements de malades
- Les cadres d'une grande entreprise : utilisent dès qu'ils peuvent les connexions Internet par PC portable
- Les professions libérales (notaires) : renseignement, recherche de références de documents ou de textes
- Les secrétaires de l'université : renseignement par téléphone, services divers comme prise de rendez-vous, réservation de salles, redirection d'appel, prise de messages

- **La signification de l'usage :**

- Forte pour des tâches ciblées : résolution de problème, confirmation en face à face
- **Conclusion :** développer des **services** à l'aide d'agents/assistants conversationnels : **accès multimodal, services intégrés, médiateur conversationnel**

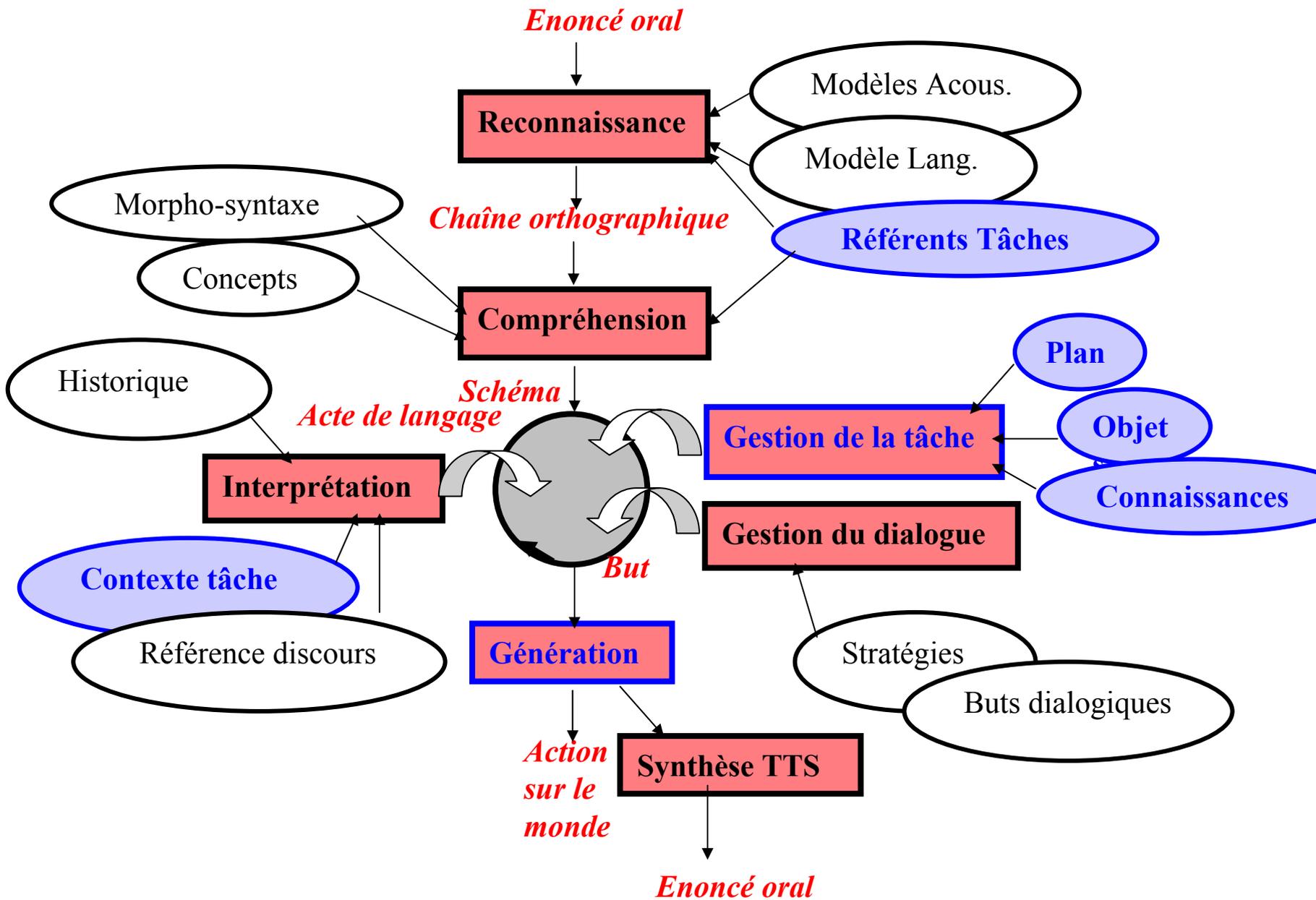
Exemple de service intégré

Organisation d'une réunion



Verrous en dialogue oral

- **La reconnaissance de la parole** : aspects multilocuteur et multilingues, canal téléphonique, robustesse, couverture linguistique (en particulier noms propres)
- **L'analyse sémantique** : richesse des concepts, complexité des énoncés, sens commun, couverture sémantique
- **L'analyse pragmatique** : représentation du discours, référents à la tâche et au discours, connaissances mutuelles
- **La gestion de la tâche** : planification vs. action située
- **La gestion du dialogue** : pertinence des stratégies, généricité du modèle
- **La génération** : degré de force illocutoire, effets perlocutoires
- **La synthèse de la parole** : prosodie du dialogue



Synthèse

- **La reconnaissance : WebSphere**
- **La compréhension : analyse par concept**
- **L'interprétation pragmatique : autour de la SDRT**
- **La gestion du dialogue : jeux de dialogue et stratégies**
- **La gestion des tâches : agenda**
- **La génération : réseau conceptuel**
- **La synthèse : WebSphere**

Pour PVE, la compréhension et la génération ne sont pas des problèmes centraux (il existera dans le futur des outils à large couverture linguistique)

Mais l'interprétation pragmatique reste le problème le plus difficile à résoudre

Apport du RNRT : très positif pour permettre à des entreprises de se rencontrer sur un terrain de complémentarité

Le modèle de dialogue

Le « jeu de dialogue » est réglé par :

- des règles de déclenchement de stratégies,
- des règles de comportement,
- un mécanisme de contrôle du but,
- des règles de reprise/relance par des sous-dialogues.

Ce jeu est **indépendant** de la tâche

Exemple de modélisation de la stratégie

« Directive »

Règle : Au début l'initiative est à la machine pour lui permettre de “se” présenter et de connaître son interlocuteur. Elle doit être pour cela en mode directif. Elle revient à ce mode dès qu'une incompréhension surgit (pour éviter le risque de bouclage ou d'impasse).

$$((\pi = 0)) \vee (F^S_U(\text{directif})) \vee (F^S_M(\text{erreur})) \Rightarrow (\delta_{\text{directif}})$$

Comportement :

$$F^A_M p \Rightarrow C_M p \wedge C_M(C_U p)$$

M fait un acte et enregistre les effets

$$F^F_M p \Rightarrow C_M(F^A_U p) \wedge C_M p$$

M fait-faire un acte, U est supposé exécuter

$$F^S_M p \Rightarrow C_M(C_U p)$$

M donne une info. et suppose que U l'accepte

$$F^{FS}_M p \Rightarrow F^S_U p \vee F^{FS}_U p$$

M pose une question, et attend de U une réponse

$$F^S_U p \wedge \text{Cond}^S(p) \Rightarrow C_M p$$

U donne une information, M l'enregistre

$$\text{nonvide}(p) \Rightarrow \text{Cond}^S(p)$$

$$F^S_U(\text{contestation}) \Rightarrow (\delta_{\text{négociation}})$$

si U conteste il y a changement de stratégie

$$F^{FS}_U p \wedge C_M p \Rightarrow F^S_M p$$

U pose une question de clarification, M y répond et reprend l'initiative

$$F^D_M p \Rightarrow C_M(F^A_U p) \wedge C_M p$$

M fait-faire un acte, U est supposé exécuter