

Allô Armor

De l'usage de Serveurs Vocaux Innovants dans le domaine touristique

Une expérimentation menée
durant l'été 2005
dans les Côtes d'Armor

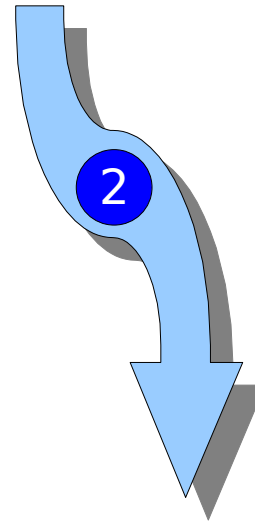
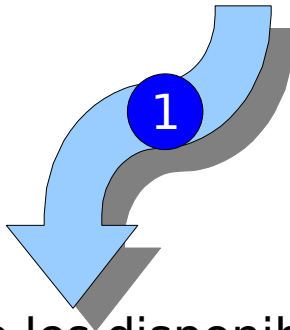
Une réalisation TyKomz

avec le soutien de :



Allô Armor : le contexte

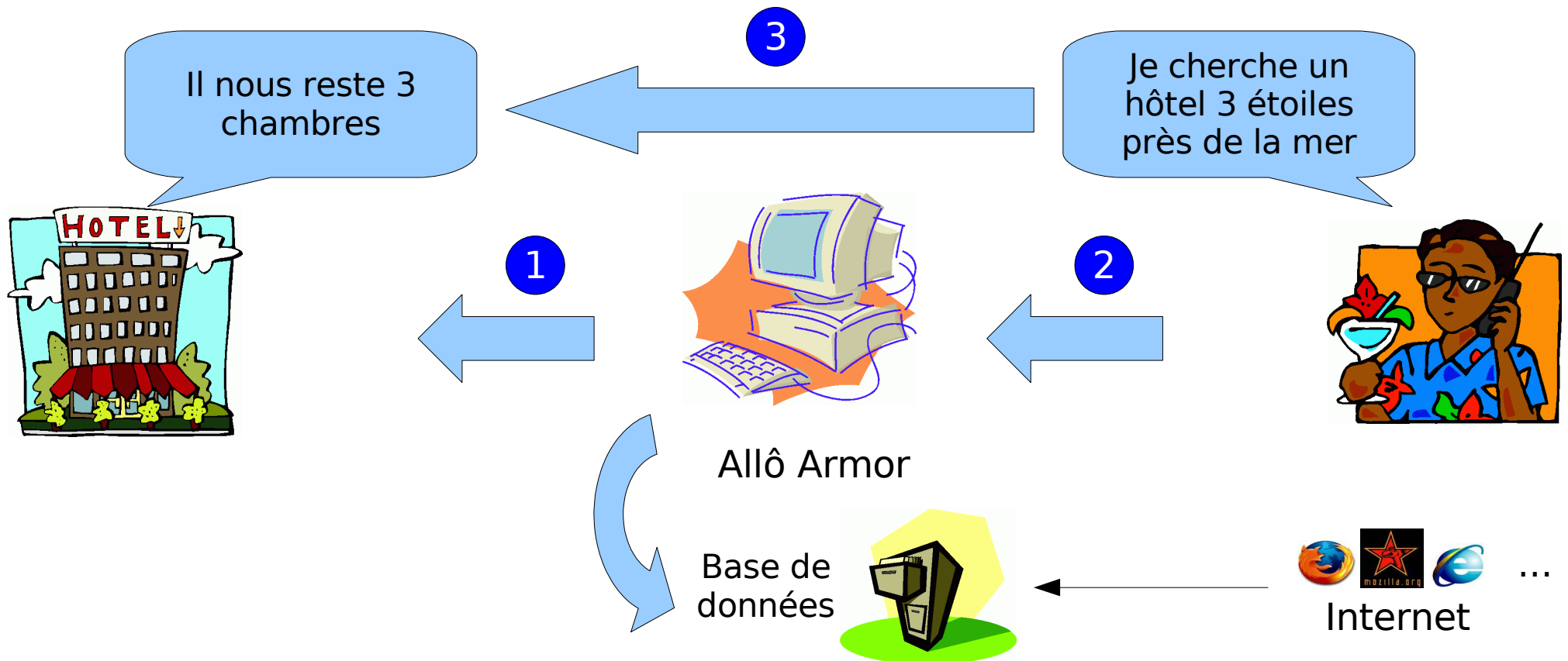
- Un problème à résoudre : hébergement de dernière minute
RTT, fractionnement des congés ... : modification des comportements touristiques.



- Connaître les disponibilités «en temps réel»
- Des acteurs qui ne mettent pas à jour les disponibilités de leur propre initiative
- Avec des contraintes :
 - Multiplicité des offreurs
 - Avec des systèmes d'informations hétérogènes
- Permettre la consultation
 - En situation de mobilité
 - Sur des plages horaires étendues

La solution mise en place

- Un système automatique de gestion et de consultation par téléphone
 - Moteur de dialogue en langage naturel, reconnaissance et synthèse vocale.
 - L'utilisateur est mis en relation avec l'hébergement choisi par transfert d'appel



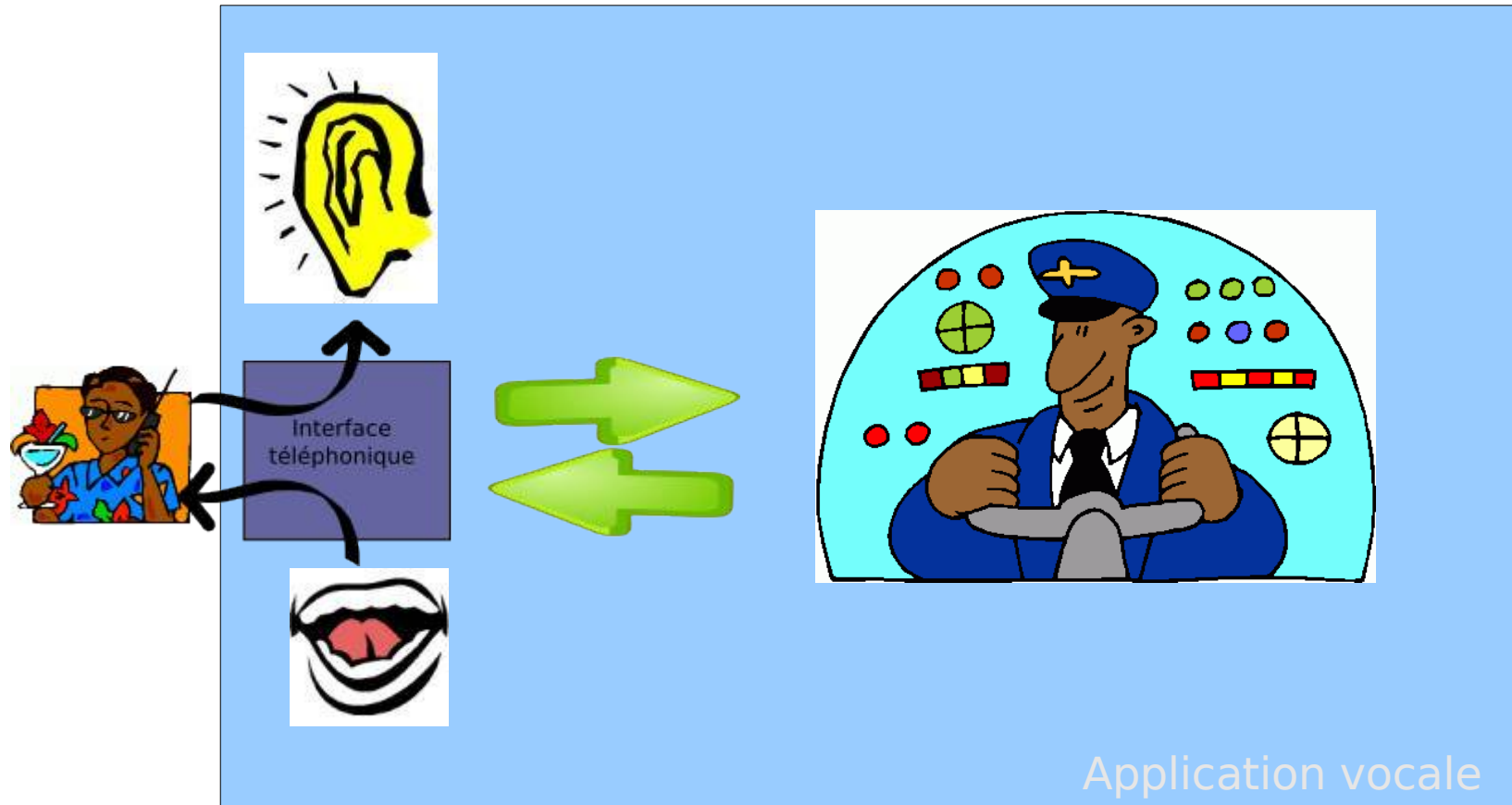
L'expérimentation en quelques chiffres



- Première composante : Acquisition des disponibilités
 - 20 participants sur le territoire du Trégor-Goëlo rural (contrainte de territoire pour les financements Leader+)
 - 3 appels par jour maximum par participant
 - 4000 appels passés, 17s en moyenne par appel
- Seconde composante : Consultation des informations
 - Consultation vocale : 350 appels principalement du 1er au 15 août
 - 29 % d'appels transférés (par rapport aux appels transférables)
 - Consultation par Internet : 2000 pages vues

Comment ça marche (1)

Y-a-t'il un pilote dans l'avion ?



Écouter – décider - parler

Comment ça marche (2)

le Moteur de Dialogue TyKomz

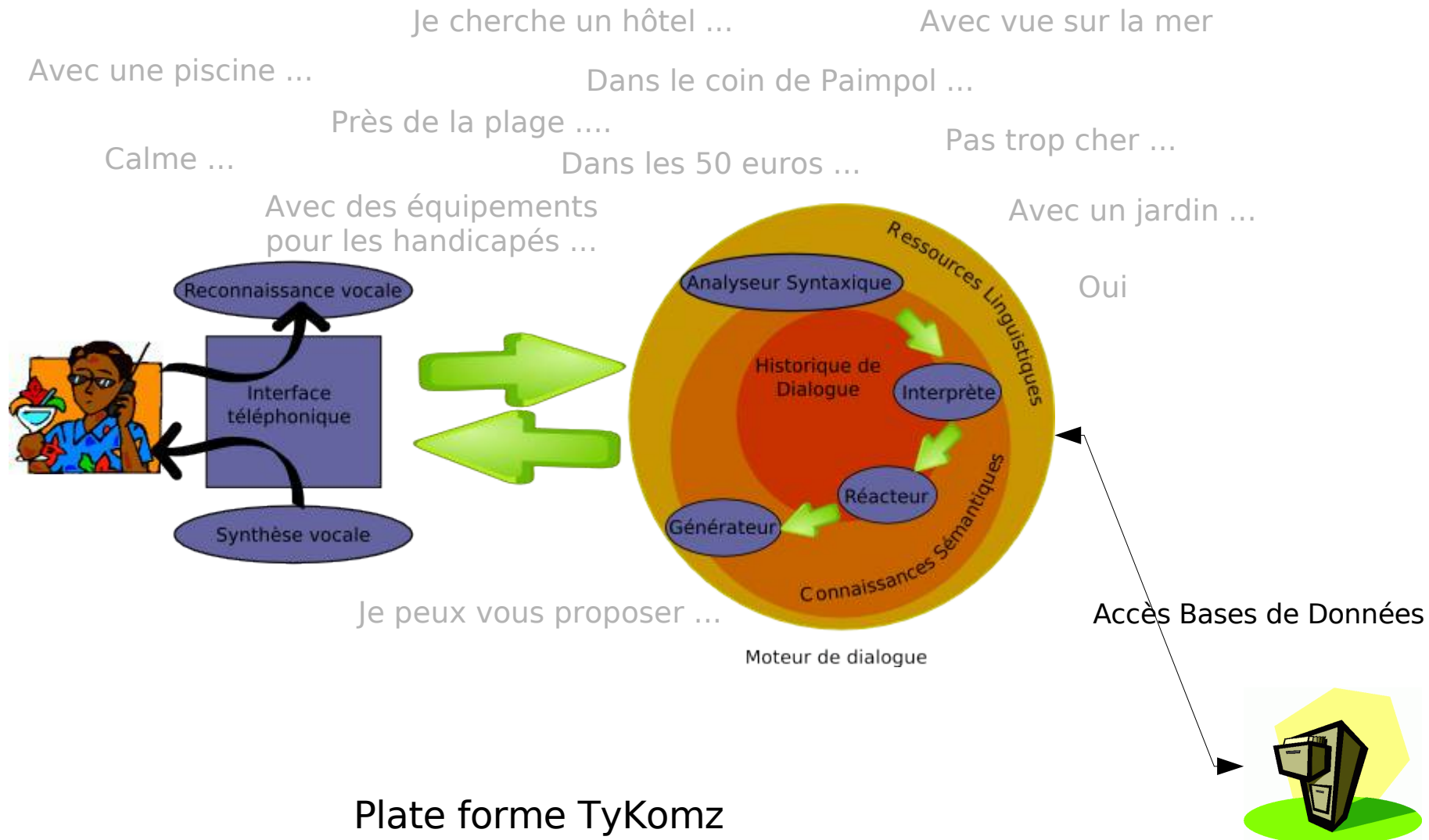
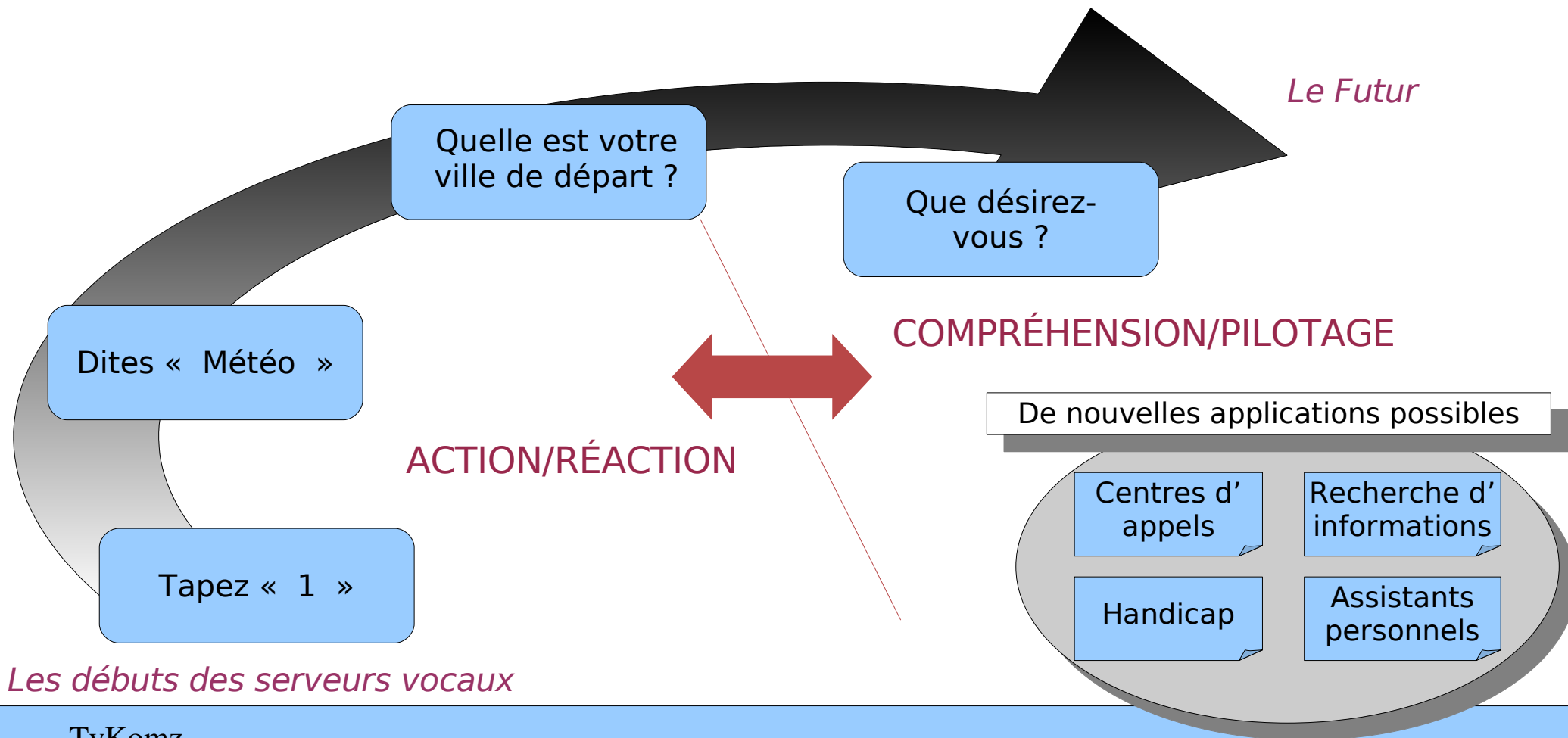


Plate forme TyKomz

L'innovation technologique : le dialogue en langage naturel

- Dialogue libre, sans contrainte pour l'utilisateur
- Meilleure compréhension grâce à des traitements linguistiques et sémantiques



La voix, une interface naturelle

- Pour la recherche d'informations :
 - centres d'appels : accueil, routage d'appels
 - applications en self-service : banque, ...
- Pour les interfaces homme-machine :
 - Mobilité, miniaturisation des terminaux, disparition des claviers.



Perspectives des technologies du langage naturel :

- À l'oral comme à l'écrit,
- Utilisation d'informations non structurées (ex : internet) grâce à traitements linguistiques (indexation, recherche).
- Aspects multimédias : Interfaces innovantes combinant la voix et l'image,
- Agents « intelligents ».

Contact

Laurent Miralabé

TyKomz

3, rue Bourseul 22300 Lannion

02 96 48 07 51

contact@tykomz.com