

## NISLab leder udvikling af det første danske produkt inden for talesproglige dialogsystemer

Fra September 2001 leder [Natural Interactive Systems Laboratory](#) (NISLab) ved Syddansk Universitet, Odense, udviklingen af det første danske talesproglige dialogsystem. Projektet foregår under en udviklingskontrakt med Erhvervs Fremmestyrelsen og har foruden NISLab partnerne [ATP Huset](#), Hillerød, og softwarehuset [Prolog Development Center](#), København. Det udviklede system vil fra sommeren 2002 gøre det muligt for ATPs kunder at tale med ATP Husets dialogsystem døgnet rundt vedrørende en række kundetjenester.

Talesproglige dialogsystemer gør det muligt at kommunikere med computersystemer gennem naturlig talt dialog på samme måde som mennesker taler sammen for at løse problemer. Systemerne repræsenterer et stort skridt ud over de efterhånden velkendte voice response systemer. "Voice response systemerne har stærke begrænsninger mht. kompleksiteten af de opgaver, de kan løse", siger professor Niels Ole Bernsen, NISLab. Vi kender alle frustrationen over at komme til "Hvis du vil have personlig betjening, tast 8", og så have glemt hvad alle de andre muligheder var. Med et talesprogligt dialogsystem siger man simpelt hen hvad man ønsker på den måde, man nu ønsker at udtrykke sig. Og er der problemer, klares de gennem fortsat dialog med systemet."

Vejen til kontrakten om det første kommercielle danske system har været lang for NISLab, der har forsket i talesproglige dialogsystemer i mere end 10 år. "Vi har ventet meget længe på at få en professional dansk talegenkender for telefonbaseret tale", siger professor Bernsen. "Sidste år kom Philips Speech Processing med en dansk genkender, og siden er det gået stærkt. I 2000 gennemførte vi en markedsundersøgelse i Danmark støttet af Erhvervs Fremmestyrelsen for at kortlægge danske virksomheders interesse i talesproglig dialogteknologi. ATP ville gerne være lokomotiv for teknologien i Danmark, og så kunne vi endelig komme i gang."

I et talesprogligt dialogsystem er talegenkenderen en vigtig, men langt fra den eneste, komponent. Genkenderen repræsenterer brugerens tale som en streng af ord. Denne tekststreng fortolkes derpå af sprogmodulet, som sender resultatet til dialogmanagermodulet, der er "hjernen" i systemet. Dialogmanageren beslutter hvad der skal ske med resultatet, f.eks. om der skal hentes information i en database før et svar gives til brugeren, eller om brugeren først skal bedes om yderligere oplysninger. Via sproggenereringsmodulet sendes svaret til talesyntesemodulet, der konverterer svaret til naturlig tale.

NISLab udfører frontforskning og anvendt forskning i naturligt interaktive systemer som kan kommunikere med mennesker på de samme måder som mennesker kommunikerer med hinanden, altså gennem tale, gestus, ansigtsudtryk mv. Laboratoriet leder eller deltager i en lang række internationale [projekter](#) inden for naturligt interaktive systemer. I [VICO](#) projektet samarbejder NISLab med bl.a. Daimler-Chrysler, Bosch og TeleAtlas om at udvikle naturlig talesproglig dialog til mange forskellige formål i biler.

"Når først ATP-systemet er i offentlig brug, forventer vi at mange andre danske virksomheder vil være interesseret i at anvende dialogteknologien til at give deres kunder en bedre service", slutter professor Bernsen.