

Multicanal / Multimodal : Quelles différences ?



Vincent Chevrin - Laboratoire TRIGONE – Lille - USTL
Rencontres Jeunes Chercheurs en Interaction Homme-Machine
Lacanau - 2004



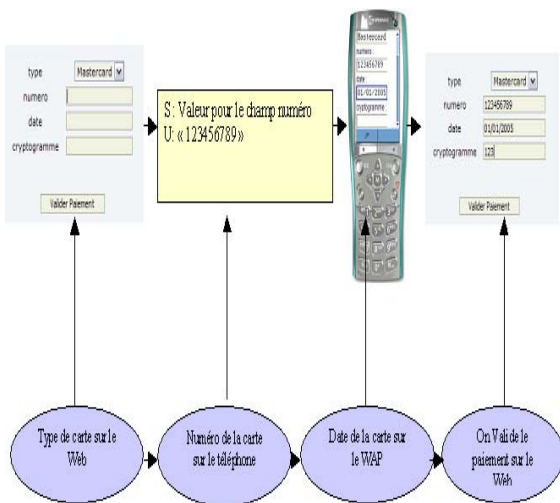
Problématique

Dans les domaines de l'IHM et du marketing direct, on parle respectivement de multimodal (MM) et de multicanal (MC). Existe-t-il un lien entre ces deux domaines ? Pouvons nous faire un rapprochement cohérent entre ces deux termes ?

Comparaison sur un cadre de référence

		C	A	S	E			C	A	R	E
MM \ MC	MC	Concurrent	Alterné	Synergique	Exclusif	MM \ MC	MC	Complémentarité	Assignation	Redondance	Équivalence
Concurrent		Équivalence				Complémentarité		Temporalités différentes. Distinction nette entre multicanal et multimodal			
Alterné			Temporalités différentes. Distinction nette entre multicanal et multimodal			Assignation			Équivalence		
Synergique				Équivalence (on tend vers la multimodalité, car grain temporel fin)		Redondance				Équivalence	
Exclusif					Équivalence	Équivalence					Équivalence

Prototypage



Un client effectue une tâche de paiement via notre application. Il commence par remplir le premier champs par le canal Web. Il remplit le second champs à l'aide du canal vocal. Le troisième champs est saisi sur le canal Wap. Et enfin le client revient sur le canal Web pour valider le paiement.

L'application rassemble toutes les données des différents canaux pour former un tout cohérent, elle fait alors une fusion du flux d'interaction.

Dans le cas où c'est le système qui décompose le flux d'interaction vers différents canaux (utilisés par le client), on se place dans une situation de fission du flux d'interaction.

Ce prototype gère uniquement la fusion du flux d'interaction avec une certaine granularité et pas la fission.

Conclusion / Perspectives

Nous essayons de mettre en évidence le rapprochement des domaines de multicanal et multimodal. Selon nos investigations nous pensons qu'il n'existe pas de frontière tangible entre les deux, mais plutôt une continuité basée sur une granularité temporelle croissante (multimodal vers multicanal).

La réalisation d'un prototype montre certaines difficultés auxquelles nous devons faire face lors de l'implémentation de notre démonstrateur. Notamment au niveau de la fusion et de la fission du flux d'interaction et de la granularité avec laquelle on les effectue. Nous nous sommes désormais lancé dans l'élaboration d'un démonstrateur basé sur une plate-forme multi-agents (Jade).