

xxcellence @ PRODYNA 

Alexa Skills als neuer
Kommunikationskanal

Chancen & Risiken für
Unternehmen

14.11.2018





XXCELLENCE & PRODYNA

JOBNET.XXCELLENCE.NET

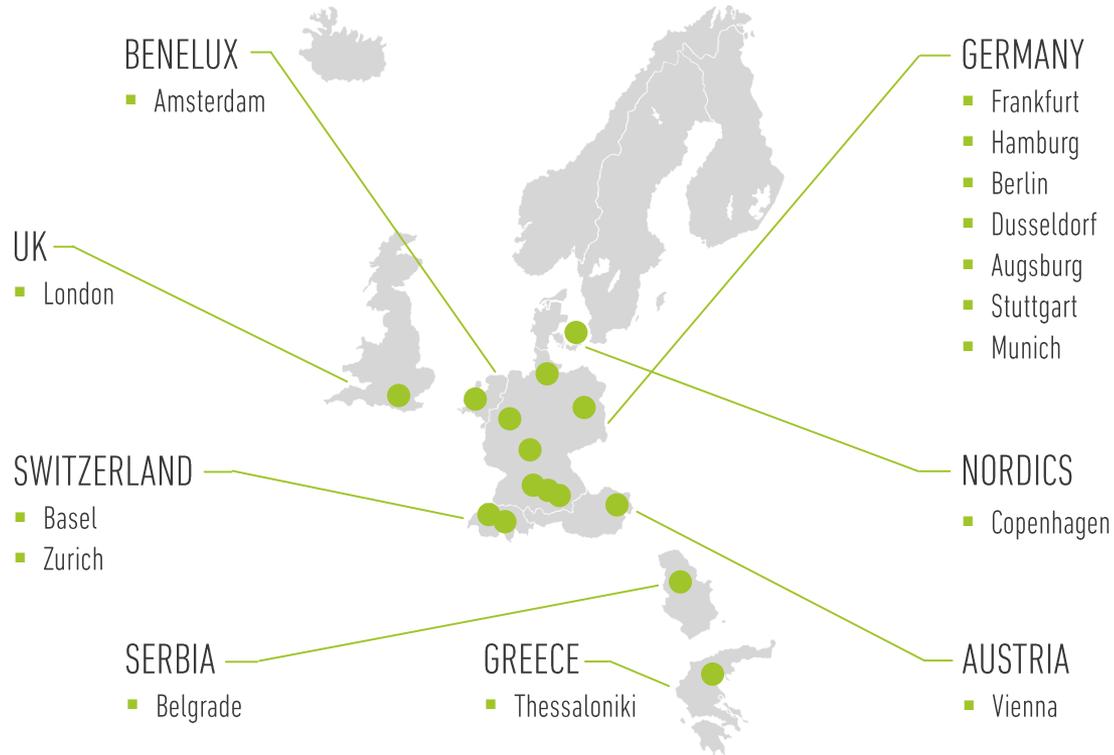


- Online-Marktplatz für Arbeitnehmer und Arbeitgeber mit integrierter Suchmaschine
- Ziel: Vermittlung von Fachkräften an Unternehmen
- Zielgruppen: zunächst ausländische Fachkräfte aus „MINT“ (Bewerber/Arbeitnehmer) und deutsche Unternehmen (Arbeitgeber), später Ausweitung auf xxcellencen



PRODYNA: WE ARE CLOSE TO YOU

FOCUSSED ON THE MAJOR EUROPEAN REGIONS



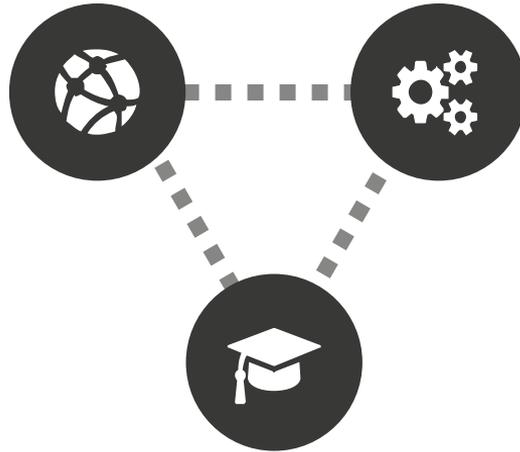


PRODYNA: PORTFOLIO

PRODYNA IS COMPOSED OF THREE BUSINESS AREAS: CONCEPTION, DEVELOPMENT & TRAINING

CONCEPTION

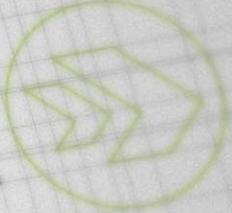
DEVELOPMENT



TRAINING

ALEXA SKILLS ALS NEUER
KOMMUNIKATIONSKANAL

CHANCEN & RISIKEN FÜR UNTERNEHMEN

PROODYNA 



SPRACHASSISTENTEN

WARM-UP

- Welche Sprachassistenten sind bekannt?
 - Google Assistant, Amazon Alexa, Siri, Cortana

- Welche Smart Speaker sind bekannt?
 - Google Home, Amazon Echo, Apple Homepad, Harman Kardon Invoke

- Wer von Ihnen nutzt bereits Sprachassistenten?

- Was ist der Unterschied zwischen Bots und Sprachassistenten?
 - Technisch ähnlich, aber im Design fundamental anders



SPRACHASSISTENTEN – GRUNDLAGEN

VON 2017 BIS 2018

- Stetiges Wachstum von Skills (Sep. 2018* vs Aug. 2017**)
 - US: 40.000 | 19.900 (Google Home 1.800 in US in Dec. 2017***)
 - UK: 23400 | 7.500
 - DE: 5100 | ~ 1.800
 - JAP: 1500 | -

- Google Home hat Amazon Alexa in den Verkaufszahlen überholt

- In den USA besitzen fast 25% einen Smartspeaker. In Deutschland nur ca 7%.****

* <https://voicebot.ai/2018/09/27/alexa-skills-officially-pass-40000-in-us-and-1500-in-japan/>

** <https://voicebot.ai/2017/09/03/now-20000-amazon-alexa-skills-u-s/>

*** <https://voicebot.ai/2017/12/13/google-assistant-app-count-grows-144-percent-two-months/>

**** <https://de.statista.com/infografik/12884/smart-speaker-besitz-in-deutschland-und-den-usa/>



SPRACHASSISTENTEN – GRUNDLAGEN

VON 2017 BIS 2018

Weltweiter Smart Speaker Markt Q2 2018

Rang	Hersteller	Q2 2017	Q2 2018	Wachstum
#1	Google	16,9%	32,3%	449%
#2	Amazon	82,3%	24,5%	-14%
#3	Alibaba	-	17,7%	-
#4	Xiaomi	-	12,2%	-
Andere		0,8%	13,2%	>4.000%
Gesamter Markt		3,8 Mio	16,8 Mio	187%

Quelle: https://www.canalys.com/static/press_release/2018/Press-release-160818-global-smart-speaker-shipments-grew.pdf



ANWENDUNGSGEBIETE

- Smart Home
- Informationsdienste
- Automobilindustrie
- Medizinische Geräte
- ~~■ Militär~~

Felder, in denen:

- Keine Hände verfügbar sind
- Audio der beste Kanal ist
- Schneller Input nötig ist
- Die Anzahl der Nutzer hoch ist
- **Der Nutzer nur selten aktiv ist**



KEINE ANWENDUNGSGEBIETE

- Spracherkennung
- Gesellschaft
- Steuerung in der Industrie
- Öffentliche Geräte mit geheimen Daten

Felder, in denen:

- Optisches oder Haptisches Feedback wichtig ist
- Die Fehlertoleranz sehr gering ist
- Ein Handgriff schneller ist
- Keine Privatsphäre gegeben ist
- Es bereits bessere Lösungen gibt



VOKABULAR

SKILL/ACTION

Skills bei Amazon Alexa - *Actions* bei Google Assistant

- „Apps“ für die Sprachassistenten
- Integrierte Skills sind z.B. Wetterdaten, Musik abspielen, Smart Home
- Externe Skills haben einen „Invocation Name“ z.B. „Deutsche Bahn“, „Chefkoch“, „der Mondphasenkalender“
- Flash-Briefing Skills nur für Alexa



VOKABULAR

INTENT

Ein „Intent“ ist die Intention des Nutzers.

Viele Äußerungen können die gleiche Intention haben.

„Wie ist das Wetter?“

„Brauche ich einen Regenschirm?“

„Werde ich draußen nass?“

Die Intention des Nutzers ist es zu erfahren, wie das Wetter an seinem Standort ist.



VOKABULAR

SLOT

Slots machen Intents nützlicher durch variable Werte.

„Wie wird das Wetter **in Köln**?“

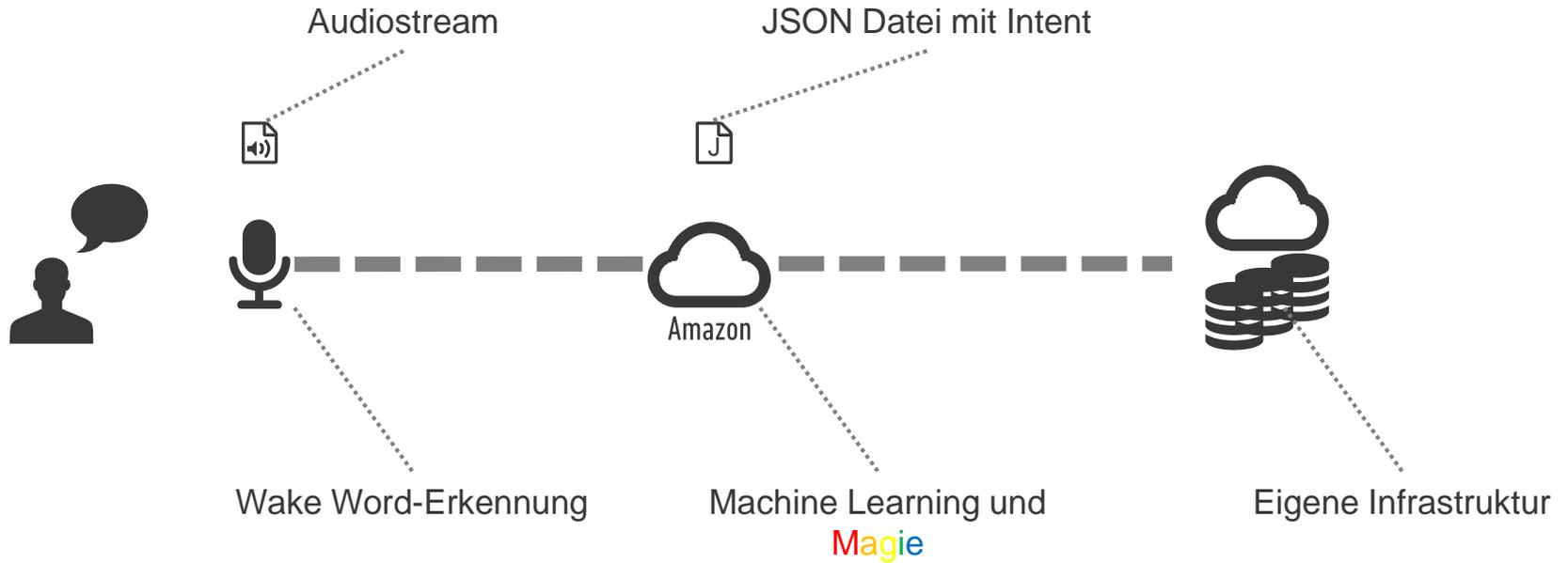
„Brauche ich **heute** einen Schirm?“

„Werde ich **jetzt** nass, wenn ich **das Haus** verlasse?“

Die Intention des Nutzers ist es das Wetter zu erfahren, mit den Einschränkungen auf Ort und Zeit.



SO FUNKTIONIERT ALEXA





JSON DATEI MIT INTENT

DIE WICHTIGSTEN FELDER

- User ID
 - Eindeutig im Skill, aber nicht eindeutig im System
 - Identifikation des Users über Account-Verknüpfung

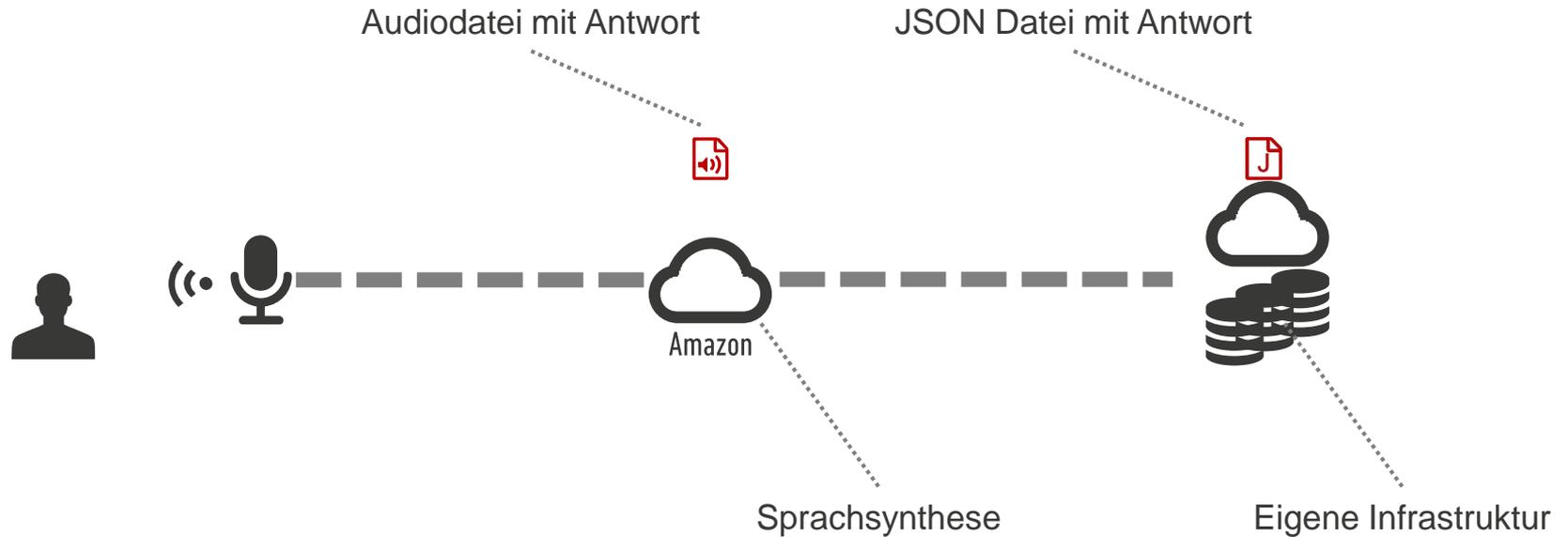
- Intentname
 - Ein Skill kann mehrere Intents haben

- Slots
 - Slotname (zur Identifikation)

- Wert
 - Fester Wertebereich



SO FUNKTIONIERT ALEXA





VUI DESIGN

EIN NEUER BEREICH DES UX-DESIGN

Voice User Interface Design ist:

- Wichtig!
Die durchschnittliche Nutzungsdauer eines Skills beträgt nur eine Woche
Geringe Frustrationstoleranz gegenüber Maschinen
- Eine andere Art von Design
„Sprache zuerst“, fundamental anders
- Eine neue Disziplin
Einige anerkannte Regeln, aber nur wenige Studien



VUI DESIGN

OFFIZIELLER AMAZON DESIGN GUIDE*

1. **Be adaptable:** Verwendung individueller Sprache
2. **Be personal:** Individuelles Erlebnis schaffen
3. **Be available:** Flache Navigation
4. **Be relatable:** Techniken für aktives Zuhören

*<https://build.amazonalexadev.com/vui-vs-gui-guide-ww.html>



PRINZIPIEN EINES GUTEN SKILLS

ANSICHT EINES ALEXA EVANGELISTEN

1. Erledigt eine Aufgabe schneller
2. Hat einen intuitiven und leicht zu merkenden Namen
3. Setzt klare Erwartungen
4. Minimiert die Reibung
5. Ist überraschend und macht Spaß
6. Liefert immer neuen Inhalt
7. Ist zuverlässig



ALEXA ALS KOMMUNIKATIONSKANAL

MICRO-MOMENTS NUTZEN

- Micro Moments sind ein Konzept von Google

- „[...]Zu **jedem Zeitpunkt** und zu den **wichtigsten Suchabsichten** mit den **richtigen Inhalten** Präsenz [...] zeigen“*

- Sprachassistenten können dabei helfen Präsenz zu zeigen
 - Ich möchte wissen
 - Ich möchte gehen
 - Ich möchte machen
 - Ich möchte kaufen



ALEXA ALS KOMMUNIKATIONSKANAL

BESTEHENDEN CONTENT ÜBER ALEXA ZUR VERFÜGUNG STELLEN

- Flash Briefing als reiner Content-Kanal
- Initiale Kontaktaufnahme
- Fast keine Konkurrenz allgemein
- Keine Konkurrenz mit englischsprachigen Skills
- Bestehende Podcasts werden auch auf Alexa verfügbar gemacht



BISHERIGE WERBEKAMPAGNEN

IN DEN USA UND IN DEUTSCHLAND

USA:

- Johnny Walker
- American Heart Association
- Purina PetCare

Deutschland:

- TK Smart Relax
- DB Navigator

Quelle: <https://www.xengoo.biz/2018/01/alexa-voice-content-marketing/>



AMAZON ALEXA FOR BUSINESS

SPEZIELLES ANGEBOT FÜR FIRMEN

- Meetings
 - Räume reservieren
 - Telefonkonferenz starten
- Zentrale Administration
- Private Skills
- Spezielle API



RISIKEN

FÜR INNOVATIONSTREIBER

- „German Angst“ – behindert Verbreitung von Smart Speakers
- „Invasive Listening“ – unbegründeter Verdacht des Abhörens
- Nutzer sind unverzeihlicher bei Sprach-Apps
- Infrastruktur von Amazon kann nicht umgangen werden
- Internationalisierung ist ein Problem



CHANCEN

FÜR INNOVATIONSTREIBER

- Zwang auf externe Infrastruktur treibt mitunter Innovation
- Wenig Konkurrenz
- Noch viele unerkannte Potentiale
- Kooperation mit Amazon



AUSBLICK

WAS GIBT ES SONST NOCH?

- Google Duplex
- Voicery
- Cognigy
- Alexa Emotionserkennung



VIELEN DANK!



FRAGEN?
ANMERKUNGEN?
IHRE ERFAHRUNGEN?



CONTACT US – PRODYNA IN YOUR REGION

MARTINA STALTER – PRODYNA DUSSELDORF

- PRODYNA SE
- Ernst-Gnoß-Straße 24 40219 Dusseldorf
- T +49 211 960818-14 F +49 211 960818-11 M +49 151 46785140
- martina.stalter@prodyna.com prodyna.com

