

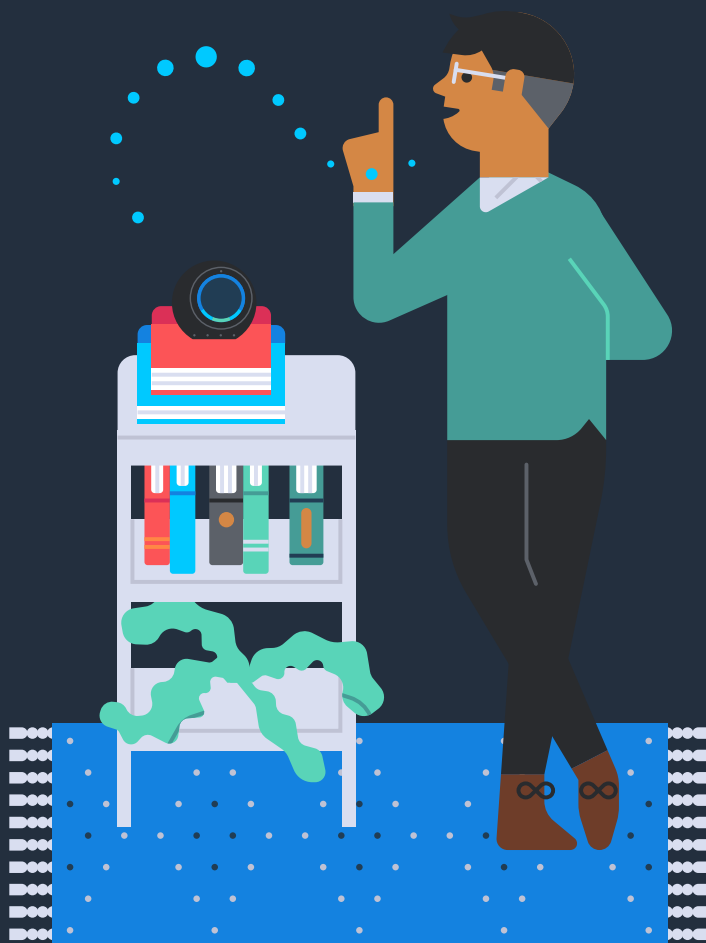


assureur militant

Test d'Alexandre pour Magali
Le 9 mai 2019

Guide du Développeur Alexa Skill

Comment Créer une Interface Utilisateur Vocale D'une Bonne Idée à une Skill Alexa



La voix : La prochaine grande révolution

Une interface utilisateur vocale ou VUI (Voice User Interface) permet aux personnes d'utiliser leur voix pour contrôler des ordinateurs et des appareils. En bref, c'est ce qui permet d'obtenir des expériences vocales comme l'ordinateur de Star Trek et [Alexa](#), le service vocal d'Amazon et le cerveau qui se cache derrière des millions d'appareils, dont Amazon Echo. Les expériences vocales sont utiles quand elles permettent d'accomplir les tâches plus rapidement, plus facilement ou de façon plus conviviale.

Les VUI actuelles évoluent rapidement et deviennent de plus en plus intelligentes, en apprenant les schémas de parole des clients et en développant même leurs propres vocabulaires. Grâce à l'évolution rapide des VUI, la voix est en passe de devenir la prochaine révolution informatique.

Comme ses prédécesseurs, les VUI deviennent rapidement compétentes et fiables. A chaque tournant technologique, l'audace et le courage des développeurs indépendants nous a montré ce qu'il était possible de faire. Ces visionnaires font la même chose pour la voix, en ouvrant la voie vers des interactions multimodales entièrement conversationnelles qui s'étendent au mobile, aux accessoires et même à la réalité virtuelle.

Maintenant, c'est à vous de jouer. Dans ce guide, nous partageons sept étapes à suivre pour concevoir votre expérience vocale, pour transformer une bonne idée en dialog flow à l'interaction vocale. Suivez ces étapes pour donner vie à votre idée. Pour en savoir plus, consulter le [Guide de Conception Vocale Amazon Alexa](#).

Créer votre propre interface utilisateur vocale (VUI)

Lorsque vous concevez votre interface utilisateur vocale, créez des scripts pour le dialogue entre le client et Alexa. Concentrez-vous sur les interactions naturelles où tout fonctionne bien et où le client obtient ce dont il ou elle a besoin, puis augmentez la complexité et ajoutez des surprises. Pensez à ce que vous souhaitez que la personne qui utilise votre Skill vive et ressente.

Reportez-vous aux étapes de ce guide et à l'aide-mémoire disponible à la fin pour découvrir comment transformer votre idée en une Skill Alexa. Commencez par imaginer l'expérience vocale du point de vue d'un client, puis définissez vos cas d'utilisation.

Étape 1 : Connaître les qualités d'une Skill hors du commun

Les grandes Skills répondent aux critères suivants

- **Valeur client** : l'utilité que votre Skill aura pour les clients
- **Objectif d'Alexa** : le rôle qu'Alexa jouera dans votre Skill, et la façon dont la Skill permettra à Alexa d'aider vos clients
- **Besoins client** : les objectifs et les défis de vos clients
- **Cas d'utilisation** : les scénarios dans lesquels votre Skill soutient vos clients
- **Dialog Flow** : la façon dont les clients interagiront avec Alexa dans votre Skill
- **Barre haute** : la façon dont votre Skill créera une expérience unique et stimulante qui incitera à un usage fréquent de votre Skill

Étape 2 : Définir la valeur client

À quoi sert votre Skill ?

Décrivez ce à quoi sert votre Skill en 2-3 phrases. Si 2 ou 3 phrases ne suffisent pas, il vous faudra probablement parfaire davantage votre idée.

Astuce

C'est également le bon moment pour commencer à réfléchir à un nom unique que les utilisateurs devront se rappeler pour invoquer votre Skill.

[Exemple] Énoncé de valeur client pour une Skill de cuisine

« Ma Skill, Compagnon de Cuisine, aide les utilisateurs à trouver facilement des recettes et à recevoir des conseils étape par étape pendant qu'ils cuisinent. »

Étape 3 : Définir l'objectif d'Alexa

Quel est le rôle d'Alexa pour votre Skill ?

Les rôles d'Alexa incluent (sans s'y limiter) les suivants :

- **Autorité** : une source fiable en matière d'informations et de conseil
- **Assistante** : aide dans la planification, les réservations, la programmation et bien plus
- **Gopher** : allumer ou éteindre les périphériques et configurer des demandes simples
- **Conteuse** : narrateur d'histoires et de jeux
- **Amie** : conversation informelle avec Alexa

[Exemple] Énoncé de l'objectif pour une Skill de cuisine

Vous êtes le chef cuisinier tandis qu'Alexa est la sous-chef. Alexa peut rechercher des recettes (Gopher) et aider pour la cuisine (Assistante).

Étape 4 : Définir les besoins du client

Quels sont les objectifs du client ? Quels sont les défis qu'il doit relever ?

Pensez à la façon dont une personne utiliserait votre Skill. Quels sont les objectifs de l'utilisateur et quelles actions prendra-t-il ? Quels défis se présentent à votre client ? Comment votre Skill l'aidera-t-elle à atteindre ses objectifs ?

Une fois que vous avez déterminé les difficultés et les besoins du client, vous pouvez diviser votre liste en différentes actions auxquelles votre Skill peut répondre.

[Exemple] Besoins du client pour une Skill de cuisine

Les difficultés du client auxquelles une Skill de cuisine peut répondre :

Recherche

- Aider le client à choisir une recette
- Trouver des recettes délicieuses et intéressantes
- Trouver des recettes qui correspondent à leurs besoins alimentaires
- Trouver des recettes faciles

Planification

- Fournir une liste d'épicerie où acheter leurs aliments pour chaque plat
- Fournir des conseils sur comment remplacer des ingrédients par d'autres

Cuisiner

- Apprendre au client à cuisiner étape par étape
- Faciliter la réalisation de la recette en communiquant les étapes vocalement
- Fournir la conversion des quantités

Étape 5 : Définir le cas d'utilisation du client

Comment votre Skill peut-elle prendre en charge les différents besoins du client ?

Créez des cas d'utilisation à partir des besoins du client que vous avez établis à l'étape 4. Quels objectifs, questions et désirs ont vos clients concernant votre Skill ? Que peut faire votre Skill pour satisfaire ces besoins ?

Voici la partie la plus délicate : vous devrez limiter votre objectif à un ou deux cas d'utilisation pour créer des interactions de qualité. Définissez des scénarios clairs dans lesquels vous traitez l'ensemble des difficultés et besoins du client. Rédigez votre cas d'utilisation sous la forme d'un récit concis qui présente l'objectif et les résultats que le client souhaite atteindre.

Souvenez-vous : vous aurez toujours la possibilité de revenir à votre Skill pour personnaliser et ajouter d'autres cas d'utilisation par la suite.

[Exemple] Cas d'utilisation de qualité pour une Skill de cuisine

Difficulté du client	Cas d'utilisation
Pas de temps pour cuisiner	Recherche de recettes d'une durée de préparation inférieure à 20 minutes
Aucune idée de recette à préparer	Recherche de recettes populaires

À partir de vos cas d'utilisation, vous pouvez commencer à réunir des scénarios dans lesquels le client demandera à Alexa des informations ou des conseils.

Étape 6 : Construire votre Dialog Flow

Comment le client interagira-t-il avec Alexa dans votre Skill ?

À partir de vos cas d'utilisation, déterminez les questions qu'un utilisateur pourrait poser et la façon dont Alexa peut fournir des suggestions, des conseils ou des informations supplémentaires. Vous devrez préparer Alexa à inviter l'utilisateur à affiner ses sélections, mais toujours sur un ton amical et serviable.

Souvenez-vous : tous les cas d'utilisation ne sont pas tout beaux tout roses. Vous devez penser à des situations concrètes où les utilisateurs changent d'avis ou de contexte trop rapidement, ou rencontrent une erreur.

[Exemple] Dialogue entre les clients et une Skill de cuisine

Changements	Énoncé du client (Utterance)	Réponse d'Alexa :
1	Alexa, ouvre Compagnon de Cuisine	Bienvenue, cuisinons ensemble ! Qu'est-ce qui vous ferait envie ? Je peux vous proposer de délicieuses recettes de poulet, bœuf, poisson ou tofu.
2	Du poulet	J'ai trouvé 3 recettes populaires pour vous : Poulet au Parmesan, Poulet Tikka et Soupe de Poulet. Vous voulez en écouter d'autres ?
3	Nan, je n'en veux pas. Quelles autres recettes as-tu ?	Voulez-vous une soupe, une entrée ou un apéritif ?
4	Entrée	D'accord. J'ai trouvé 3 entrées à base de poulet pour vous : Poulet Carbonara, Sauté de Légumes au Poulet et Ragoût de Poulet. Vous voulez en écouter d'autres ?
5	Pourquoi pas une recette mexicaine ?	Aucun problème. J'ai trouvé 3 entrées mexicaines à base de poulet pour vous : Poulet à la Mexicaine, Tacos au Poulet Tinga et Poulet au Molé. Vous voulez en écouter d'autres ?
6	Poulet au Molé	J'ai envoyé la recette du poulet au Molé sur l'application Alexa pour vous. Buen provecho!

Étape 7 : Répondre aux exigences

Votre Skill répond-elle, voire même dépasse les attentes des utilisateurs ?

- **Astuce de la vie courante** : Votre Skill facilite-t-elle la vie des clients ?
- **Caractère Unique** : Votre Skill sort-elle suffisamment de l'ordinaire pour être mise en avant dans l'Alexa Skills Store ?
- **Qualité** : Vous êtes-vous concentré sur un cas d'utilisation complet avec toutes les variantes possibles ?

Si vous ne pouvez pas satisfaire à tous les cas d'utilisation que vous avez définis, reparcourez les sections et voyez si vous pouvez ajouter d'autres perspectives et cas d'utilisation pour parfaire davantage votre Skill.

Commencez à développer l'interface utilisateur du futur

Des milliers de designers, de développeurs et de marques ont déjà créé des **dizaines de milliers d'expériences vocales** avec **ASK (Alexa Skills Kit)**. ASK est une collection d'API, d'outils, de documentations et d'extraits de code en libre-service conçue pour permettre à tout le monde de développer des Skills. Grâce à ASK, vous pouvez tirer profit des années d'innovation d'Amazon dans le domaine de la conception vocale et toucher des millions de clients.

Commencez à développer et participez à la prochaine révolution informatique.

Lancez-vous en vous appuyant sur ces ressources

[Alexa Skills Kit : Une Présentation](#)

[Alexa Skills Kit: Guide de Démarrage Rapide](#)

[Modèles de Skills et Tutoriels](#)

[Guide de Conception Vocale Amazon Alexa](#)

[Alexa Developer Rewards](#)

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux

Twitter: [@AlexaDevs](#)

Facebook: [Alexa Developers](#)

LinkedIn: [Amazon Alexa Developers](#)

YouTube: [Alexa Developers](#)

Aide-mémoire de conception d'interface utilisateur vocale

Valeur client : Décrivez votre Skill en 2-3 phrases.

Objectif d'Alexa : Quel rôle Alexa joue-t-elle dans votre Skill ?

Besoins client : Décrivez les besoins, objectifs et difficultés des clients.

Cas d'utilisation : Quels genres de tâches ma Skill doit remplir pour atteindre les différents objectifs du client ?

Difficulté du client	Cas d'utilisation

Dialog Flow : Imaginez quelques scénarios autour d'un cas d'utilisation pour votre Skill.

Changements	Énoncé du client (Utterance)	Réponse d'Alexa :

Barre haute : Quels sont les moyens ou les cas d'utilisation les plus ambitieux pour lesquels ma Skill peut dépasser les attentes ?

Astuce de la vie courante

Caractère unique

Qualité

