

# Voice Commerce für Shopware

Anwender Dokumentation



Copyright © best it eCommerce solutions group. All Rights Reserved.

Dieses Dokument enthält geschützte Informationen von best it und darf außer in Übereinstimmung mit anwendbaren Vereinbarungen weder offengelegt noch benutzt werden. Dieses Material ist durch Urheberrechtsgesetze geschützt. Ohne schriftliches Einverständnis von best it und dem Besitzer dieses Materials darf dieses Material weder reproduziert, verteilt, noch geändert werden, es sei denn in Übereinstimmung mit anwendbaren Vereinbarungen, Verträgen oder Lizenzen.

Zur Genehmigung von Vervielfältigung oder Verteilung wenden Sie sich bitte an:

best it eCommerce solutions group  
Rekener Str. 60  
46342 Velen  
Tel.: +49- 28 63 - 383 627-0  
[www.bestit-online.de](http://www.bestit-online.de)



#### Hinweis

Es wurden alle Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und richtig sind. Das Recht auf Änderungen der Informationen bleibt jedoch vorbehalten. Die vorliegende Kundendokumentation beschreibt alle heute bekannten Funktionen. Es ist möglich, dass Funktionen beschrieben sind, die beim Kunden nicht vorhanden sind. Der genaue Funktionsumfang ist abhängig von dem aktuellen Release.

#### Warenzeichen

Amazon Alexa und Amazon Pay sind eingetragene Warenzeichen von Amazon.com, Inc.. Shopware ist ein eingetragenes Warenzeichen der Shopware AG. Portable Document Format (PDF) und Postscript sind eingetragene Warenzeichen von Adobe Systems, Inc. Alle anderen erwähnten Firmennamen und Logos sowie Marken- oder Produktnamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Einleitung	3
Technische Voraussetzungen	3
Vorbereitung	4
Shopware Backend	4
Test Account anlegen	4
API Zugang aktivieren	5
Amazon Seller Central	6
Voice Commerce	8
Developer Registrierung	9
Developer Customer ID	12
<b>Voice Commerce Skill Einrichten</b>	<b>13</b>
Skill Funktionen	13
Skill Aufruf	13
Optionen	14
Skill Store	14
Name	14
Kurzbeschreibung	14
Langbeschreibung	14
Logos	14
Keywords	15
Datenschutzrichtlinie	15
AGB	15
Export Compliance	15
Let's Encrypt Zertifikat	15
Skill Testen	16
Benachrichtigung aktivieren	16
Skill veröffentlichen	17
<b>Voice Commerce Bedienung</b>	<b>18</b>
Sprachbefehle für Alexa	18
Technische Dokumentation VUI	19
Support	20
Kontakt	20
Änderungen	21

# Einleitung

Amazon Alexa lebt in der Cloud und wird immer schlauer und bringt Ihrem Gerät automatisch neue Funktionen. Je mehr Sie Alexa verwenden, desto mehr passt sich Alexa Ihren Sprachmustern, Ihrem Vokabular und Ihren Präferenzen an, wobei ständig neue Funktionen hinzugefügt werden. Bitten Sie Alexa, Fragen zu beantworten, Musik zu hören, Nachrichten zu hören, Wetter- und Verkehrsmeldungen zu erhalten, Ihr Smart Home zu steuern und vieles mehr.

Mit dem Voice Commerce für Shopware kann Ihr Shop nun noch mehr! Lassen Sie Ihre Kunden zum Beispiel nach aktuellen Angeboten fragen, den Stand einer Bestellung prüfen oder auf Preisänderungen hin benachrichtigen.

## Technische Voraussetzungen

Um den Skill einrichten zu können müssen Sie folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Shopware ab Version **5.3.5**
- Amazon Händler Account
- Eingerichtetes Plugin "Amazon Pay und Login mit Amazon" (ab Version 8.0.0)
- SSL Zertifikat\*

\* Beachten Sie, dass ein Let's Encrypt Zertifikat zwar im Betrieb des Shops eingesetzt werden kann, aber beim Hochladen des Logos als nicht ausreichend von Amazon zurückgewiesen wird.

# Vorbereitung

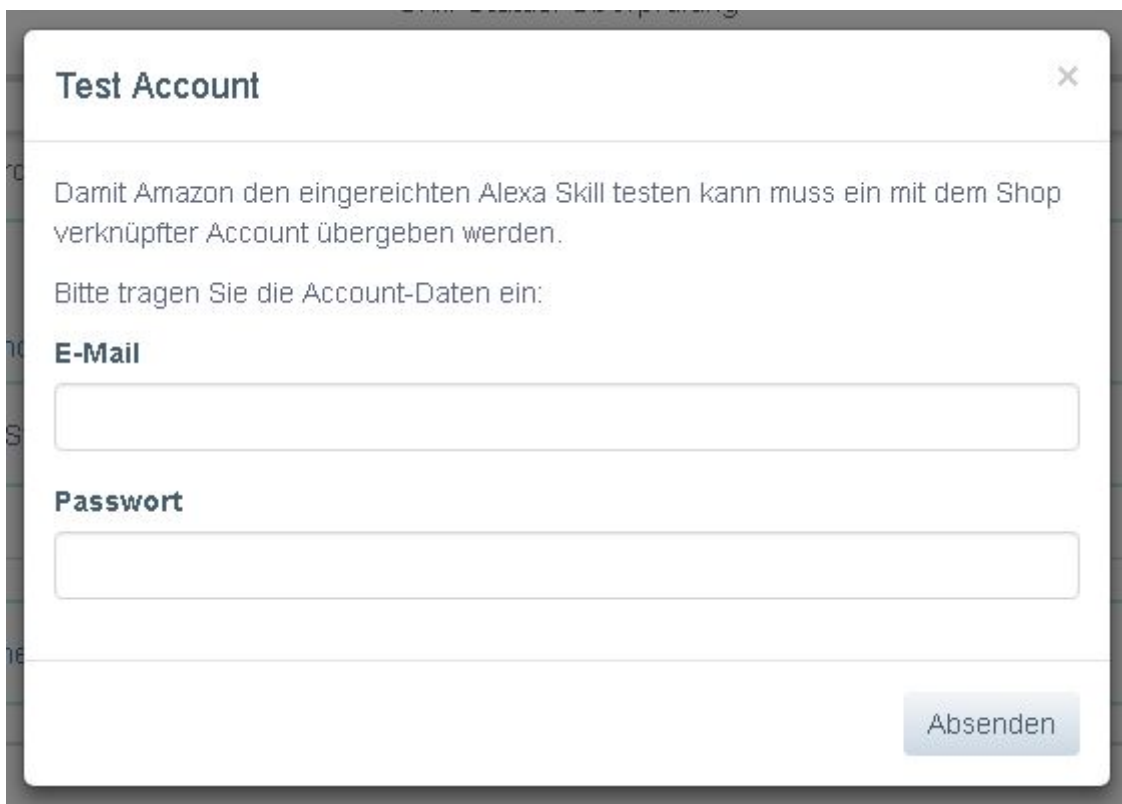
## Shopware Backend

Voice Commerce steht Ihnen im Plugin "Amazon Pay und Login mit Amazon" ab Version 8.0.0 zur Verfügung.

**Öffnen Sie das Backend mit https**

Test Account anlegen

Damit Ihr Skill vom Amazon Alexa Support geprüft und freigegeben werden kann, wird im Verlauf der Integration ein "Account Link" angefragt.



**Test Account** ✕

Damit Amazon den eingereichten Alexa Skill testen kann muss ein mit dem Shop verknüpfter Account übergeben werden.

Bitte tragen Sie die Account-Daten ein:

**E-Mail**

**Passwort**

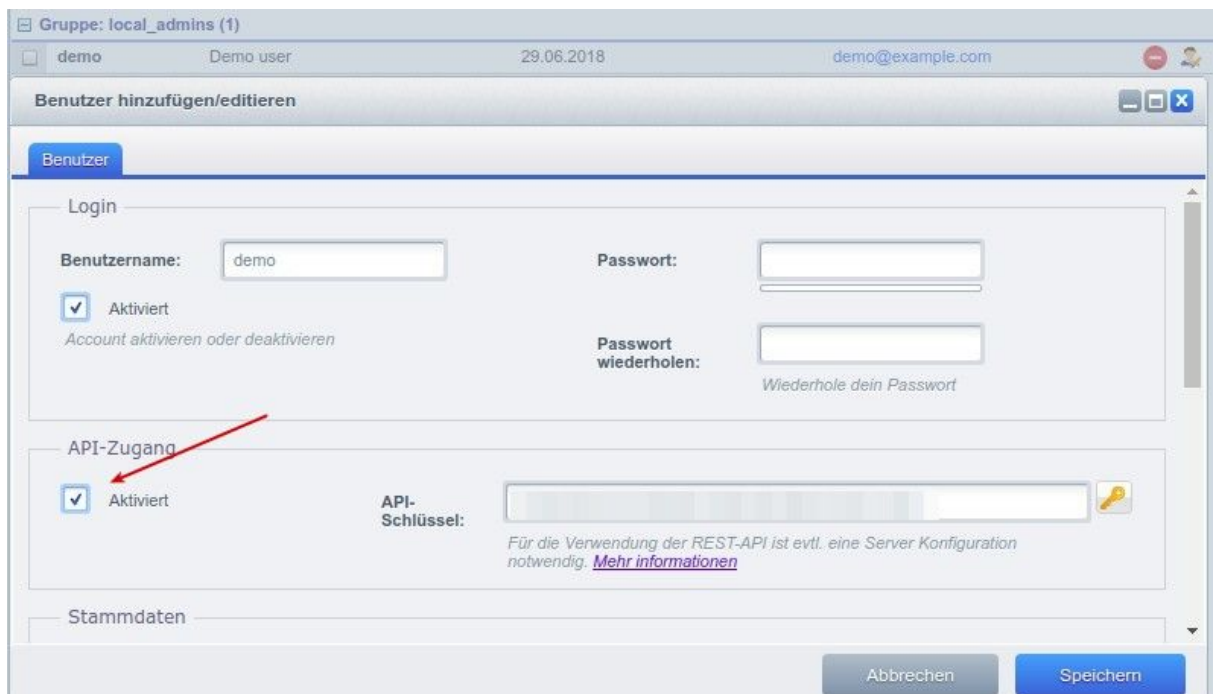
Absenden

Legen Sie also im Vorfeld einen Testkunden an und geben Sie bei diesem Formular die entsprechenden Daten ein.

## API Zugang aktivieren

Das Voice Commerce Center wird durch die Benutzerkontensteuerung von Shopware vor unbefugten Zugriff geschützt. Damit Benutzer darauf zugreifen können, müssen Sie für jeden berechtigten folgende Aktualisierung durchführen:

- Aktivieren Sie den API Zugriff für die Backend Benutzer, die auf die Voice Commerce Konfiguration zugreifen dürfen:



The screenshot shows the 'Benutzer hinzufügen/editieren' (Add/Edit User) interface in Shopware. The user 'demo' is being edited. The 'API-Zugang' (API Access) section is highlighted with a red arrow, showing the 'Aktiviert' (Activated) checkbox checked. The 'API-Schlüssel' (API Key) field is empty. The 'Login' section shows the username 'demo' and two password fields. The 'Stammdaten' (Basic Information) section is partially visible at the bottom.

- Loggen Sie sich anschließend aus dem Backend aus und wieder ein, damit die Änderung des Benutzers greift.

## Amazon Seller Central

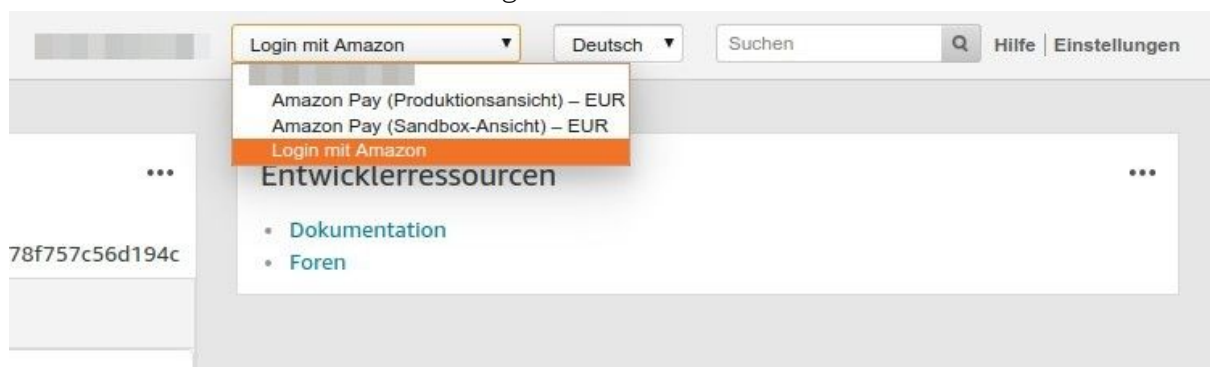
Bisher brauchten Sie für das Plugin "Amazon Pay und Login mit Amazon" keinen Client Secret aus dem Login & Pay Bereich des Seller Centrals. Nun müssen wir das Feld ausfüllen.

- Öffnen Sie die Plugin Konfiguration von "Amazon Pay und Login mit Amazon"
- Füllen Sie das neue Feld "Client Secret Login & Pay" aus:

Sie finden das "Client Secret Login & Pay" im Amazon Seller Central (ASC). Dort müssen Sie ebenfalls noch etwas aktualisieren. Loggen Sie sich nun im ASC ein:

<https://sellercentral.amazon.de>

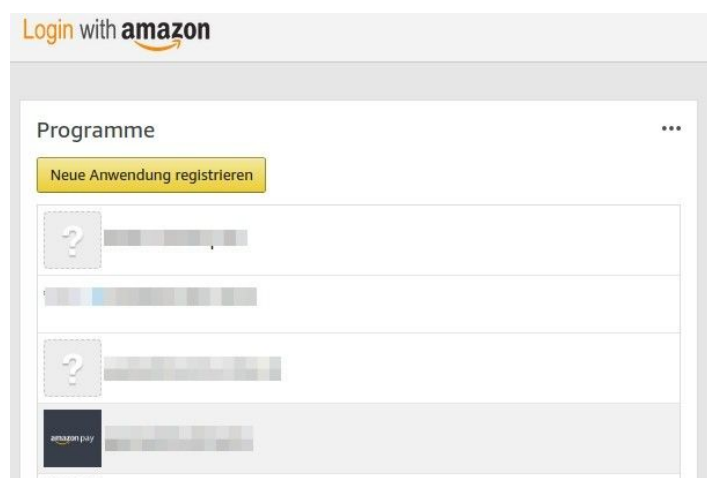
Wechseln Sie hier auf den Bereich "Login mit Amazon":



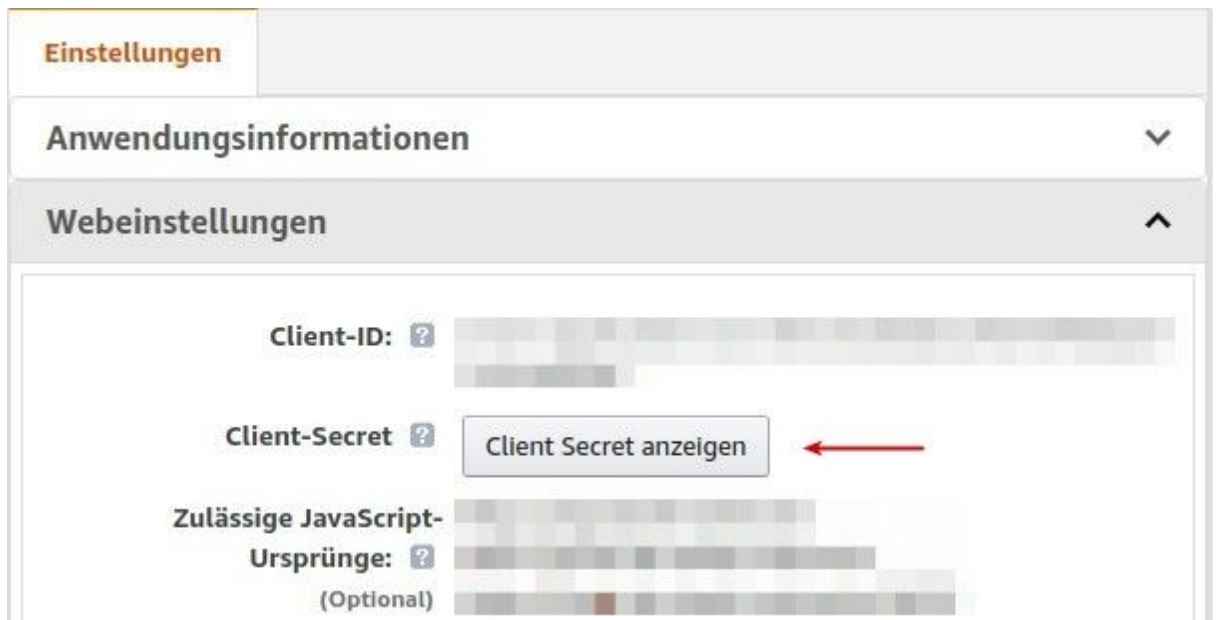
Wählen Sie die entsprechende Anwendung unter Programme:

Sie haben diese Anwendung bereits in der Integration von "Amazon Pay und Login mit Amazon" eingerichtet.

Unter Umständen können Sie hier auch mehrere Anwendungen definiert haben. Sie wählen die aus, die auf Ihren Shop verweist.



- Das Client Secret erhalten Sie nun, indem Sie auf den "Client Secret anzeigen" Button klicken:



- Übertragen Sie das Client Secret nun in das Feld des [Plugin Formulars](#).

Als nächstes tragen Sie im Amazon Seller Central noch eine "Zulässige Rückleitungs-URL" ein, damit der Controller in Shopware angesprochen werden darf:



Achten Sie dabei auf die richtige Adresse:

**`/backend/AmazonAlexaConfig/oAuth`**

Beispiel: `https://www.MeinShop.de/backend/AmazonAlexaConfig/oAuth`

Nun kann Voice Commerce im Shopware Backend eingerichtet werden.



# Voice Commerce

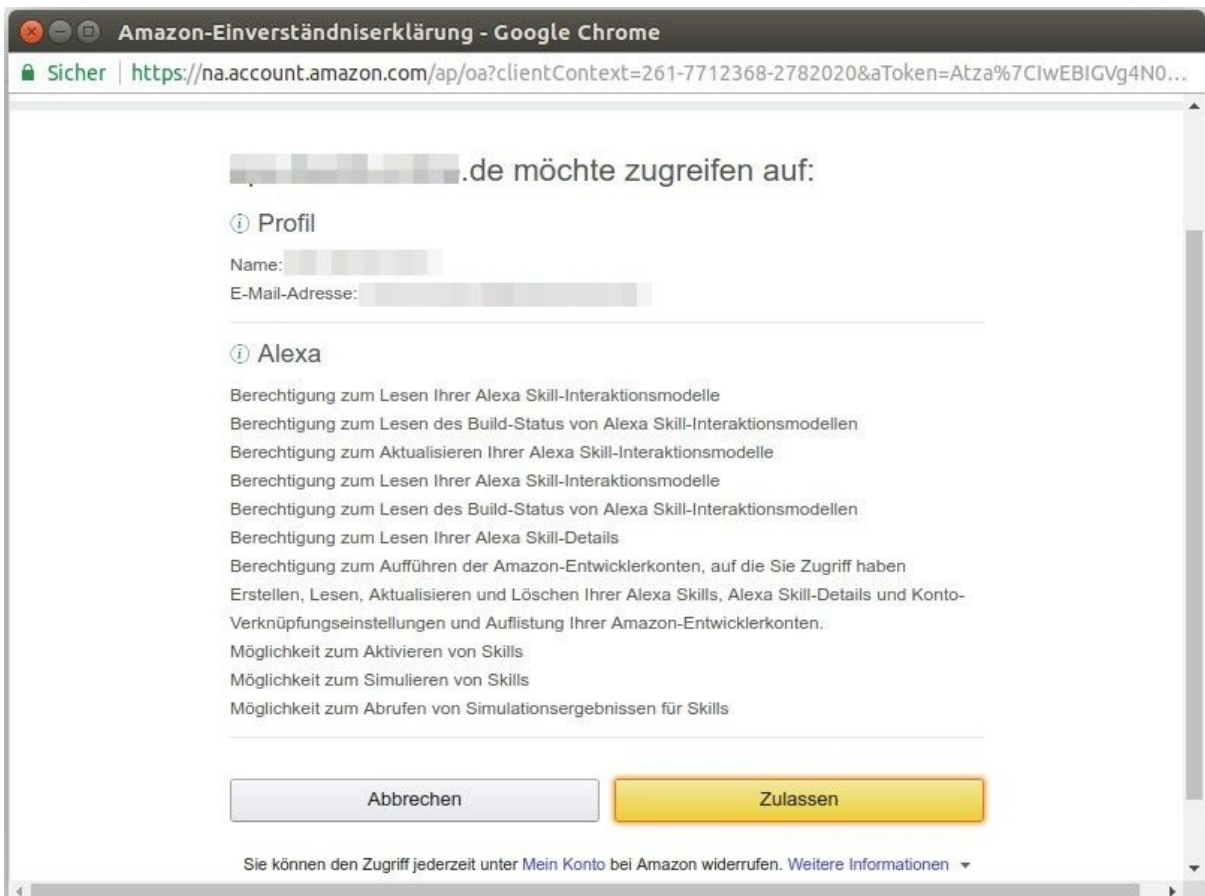
Sie finden im Backend unter Einstellungen einen neuen Menüpunkt » **Voice Commerce**

Öffnen Sie Voice Commerce.



Die Anmeldung an Voice Commerce wird per "Token" für 30 Tage gespeichert. Klicken Sie auf "Login mit Amazon" um sich nun zu Verbinden.

Amazon möchte nun auf Ihren Account Zugreifen:



## Developer Registrierung

Sollten Sie mit Ihrem Account kein "Developer" Account registriert haben, werden Sie nun komfortabel zur Registrierung eines "Amazon Developer" Accounts geführt.



Klicken Sie auf "Amazon Developer Registrierung" und loggen Sie sich mit Ihrem Account ein



### Anmelden

**E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer**

**Passwort**

[Passwort vergessen](#)

Anmelden

Neu bei ?

Erstellen Sie Ihr -Konto

[Unsere AGB](#) [Datenschutzerklärung](#) [Hilfe](#)

© 1998-2018, Amazon.com, Inc. oder Tochtergesellschaften

Gehen Sie die Schritte der Registrierung durch und schließen Sie die Registrierung ab.

The screenshot shows the Amazon Developer Console registration process. At the top, there is a navigation bar with the Amazon logo, the text "DEVELOPER CONSOLE", and a "SIGN OUT" button. Below this, the "Registration" section is visible, with three steps: "1. Profile Information", "2. App Distribution Agreement" (which is highlighted), and "3. Payments". A language selector shows "English" as the current language, with options for "中文 (Chinese)" and "日本語 (Japanese)".

The main content area displays the "Amazon Developer Services Agreement". It includes a "Last updated" date of May 24, 2018, and a link for "Current developers see what's changed.". The agreement text states: "This is an agreement between Amazon Digital Services LLC, Amazon Media EU S.a.r.l., Amazon Services International, Inc., Amazon Services de Varejo do Brasil Ltda., Amazon.com Int'l Sales, Inc., and Amazon Australia Services, Inc. (each, individually, an "Amazon Party" and, together with their affiliates, "Amazon," "we" or "us") and you (if registering as an individual) or the entity you represent (if registering as a business) ("Developer" or "you"). Any other Amazon affiliate that we designate is also an Amazon Party."

The agreement is divided into three numbered sections:

- 1. Structure of Agreement.** This agreement (the "Agreement") includes the body of the agreement below, all schedules to this agreement ("Schedules"), and all terms, rules and policies that we make available for participating in this program, including on our developer portal (together, the "Program Policies"). However, the terms in each Schedule only apply to you if you engage in the activity or use the Program Materials (defined in Section 3) to which the Schedule applies (for instance, the terms of the Distribution Schedule only apply to you if you submit a covered product to us to sell, distribute, or promote). Please carefully read the Agreement before clicking to accept it.
- 2. Our Program.** Our program (the "Program") allows end users to purchase, download, and access software applications, games, and other digital products and services (for instance, the Amazon Alexa voice service (the "Alexa Service")) and allows developers to enable access to Amazon products and services in their Apps and Devices. "Apps" are software applications, games, and other digital products that you submit to us for sale, distribution, or promotion through the Program, or with which you use any Program Materials, together with their enhancements, upgrades, updates, bug fixes, new versions and other modifications and amendments. "Devices" are devices and device components that use any Program Materials. "Content" means your Apps, all content, ads, services, technology, data and other digital materials included in or made available through your Apps or Devices, and all Product Information (defined in Section 7).
- 3. Program Materials.** We may make available certain software, software development kits, libraries, application programming interfaces, services, documentation, sample code, and related materials and information for use in connection with the Program (collectively, the "Program Materials"). If you use any Program Materials, you are subject to and agree to comply with our Program Materials License Agreement (the "Program Materials License"), located at <https://developer.amazon.com/support/legal/pml>. Your use of certain Program Materials is also subject to the additional terms in

At the bottom right of the agreement text, there is a "Print Agreement" button.

Gehen Sie die Schritte 1 bis 3 in diesem Formular durch.

## Registration

1. Profile Information 2. App Distribution Agreement 3. Payments

\* indicates a required field.

Country/Region *	Germany
First name *	Max
Last name *	Mustermann
Email address *	email@meinshop.de
Phone number * e.g. 212-555-1212, +44 0161 715 3369	+49 123 4567890
Fax number	
Developer name or company name * Displayed on your apps at Amazon.com	Mein Mustershop GmbH
Developer description Maximum characters 4000, Remaining: 4000	
Address 1 *	Mustergasse 1
Address 2	
City *	Musterhausen
State/Province/Region *	NRW
Zip code/Postal code *	47059
Customer support email address	
Customer support phone	
Customer support website	

Cancel Save and Continue

## Registration

1. Profile Information 2. App Distribution Agreement 3. Payments

\* indicates a required field.

Do you plan to monetize your digital content, such as charging for apps or games or selling in-app items or in-game items, or by receiving cash rewards for your skills? \*

No  Yes

Do you plan to monetize apps by displaying ads from the Amazon Mobile Ad Network? \*

No  Yes

Note: You may still monetize later if you select "No" by entering payment and tax information from the Settings menu.

Cancel Save and Continue

Nun steht Ihnen ein Developer Konto zur Verfügung. Wechseln Sie nun zu Ihrem Shopware Backend.

## Developer Customer ID

Zu einem registrierten oder bestehenden Developer Account wird nun die "Customer ID" abgefragt. Klicken Sie auf den erwähnten Link und rufen Sie die ID ab um Sie in das Feld einzutragen:

Voice Commerce powered by Amazon Pay

Fehlende Developer Customer ID

Um alle Funktionen des Alexa Skills nutzen zu können, benötigen wir die Customer ID des Developer Accounts. Bitte öffnen Sie den folgenden Link und tragen die angezeigte Customer ID in das Formular auf dieser Seite ein.

Achtung: Falls Sie sich auf der Amazon Seite noch einmal anmelden müssen, öffnen Sie den Link bitte erneut.

Customer ID

Eintragen

Nun können Sie Voice Commerce einrichten.

# Voice Commerce Skill Einrichten

## Skill Funktionen

Sie sehen an der fortlaufenden Markierung des "Skill-Status" wo Sie sich im Prozess gerade befinden. Zu Beginn ist es der Punkt der "Erstellung". Füllen Sie nun die Felder aus.

### Skill Aufruf

- Der "Aufruf" ist der "Invocation Name" auf den Alexa Ihren Shop öffnet.
- Es gibt verschiedene Bedingungen, die hier erfüllt sein müssen
  - Der Begriff soll "einzigartig" sein. Es kann nur ein Skill mit diesem Namen erstellt werden. ["Öffne Computer Shop" ist nicht einzigartig - Besser "Öffne Claudia's Bastelkiste" oder "Notebook vier und zwanzig"]
  - Der Begriff darf nicht gegen markenrechtlich geschützte Begriffe verstoßen. ["Öffne Microsoft Lizenzshop" oder "eBay Sonderposten", verstoßen gegen das Markenrecht]
  - Es sind nur kleine Buchstaben, Apostrophe und Punkt zugelassen
  - Zahlen werden ausgeschrieben [2 = zwei]

Mehr Informationen und Tipps zu einem gut gewählten Aufruf finden Sie unter:  
<https://developer.amazon.com/de/docs/custom-skills/choose-the-invocation-name-for-a-custom-skill.html>

Nach der erfolgreichen Zertifizierung durch Amazon ist der Skill nicht änderbar. Falls Sie später Änderungen einbringen wollen, muss der Skill zurückgezogen und neu zertifiziert werden.

## Optionen

Sie haben nun die Möglichkeit zwei Funktionen des Skills grundsätzlich zu aktivieren/deaktivieren.

- "Über Sonderangebote informieren"
  - Ist diese Option aktiv, kann der Kunde sich über Artikel informieren lassen, die als Sonderangebot neu eingetragen werden. Diese Funktion wird mit Hilfe des "Pseudopreis" in Shopware umgesetzt.
- "Preisalarm für Artikel"
  - Ist diese Option aktiv, kann der Kunde über Preissenkungen informiert werden. Der Kunde kann Alexa anweisen, in diesem Fall eine Nachricht zu senden.

## Skill Store

Damit Ihre Kunden Ihren Shop mit dem Alexa eCommerce Skill verbinden können, müssen sie den Skill mit dem Shop verbinden. Dafür wird der Skill im Skill Store eingebunden.

### Name

- Definieren Sie den angezeigten Namen (2-50 Zeichen)  
[Beispiel: "Notebook24.de" | "Claudias-Bastelkiste.de" ]

### Kurzbeschreibung

- Geben Sie eine kurze Beschreibung für den Skill Store ein (max. 160 Zeichen)

### Langbeschreibung

- Geben Sie eine lange Beschreibung für den Skill Store ein (max. 4.000 Zeichen)

### Logos

- Laden Sie ein Logo hoch - als Erkennungszeichen Ihres Shop / Marke / Unternehmen
  - Sie benötigen exakt zwei Auflösungen "Normal" und "Mobil"
  - Normal in 512 x 512 Pixel
  - Mobil in 108 x 108 Pixel
  - PNG Format (Transparenzen sind möglich)
  - Seitenverhältnis 1:1 beachten

**Hinweis:** Das Hochladen einer Datei zum Amazon Server unterliegt höchsten Sicherheitsbestimmungen. Manche Zertifizierungsstellen werden von Amazon nicht als ausreichend sicher eingestuft. Sollte dies in Ihrem Fall so sein, müssen Sie trotzdem die

Logos hochladen und erhalten dann eine Meldung, dass diese über die Developer Console nachträglich hochgeladen werden müssen.

## Keywords

Setzen Sie die Suchbegriffe (max. 30) unter der Ihr Shop Skill im Skill Store gefunden werden soll.

## Datenschutzrichtlinie

Setzen Sie die URL ein, unter der Ihre Datenschutzerklärung aufgerufen werden kann. Dies muss nicht zwangsläufig eine URL aus dem Shop sein.

## AGB

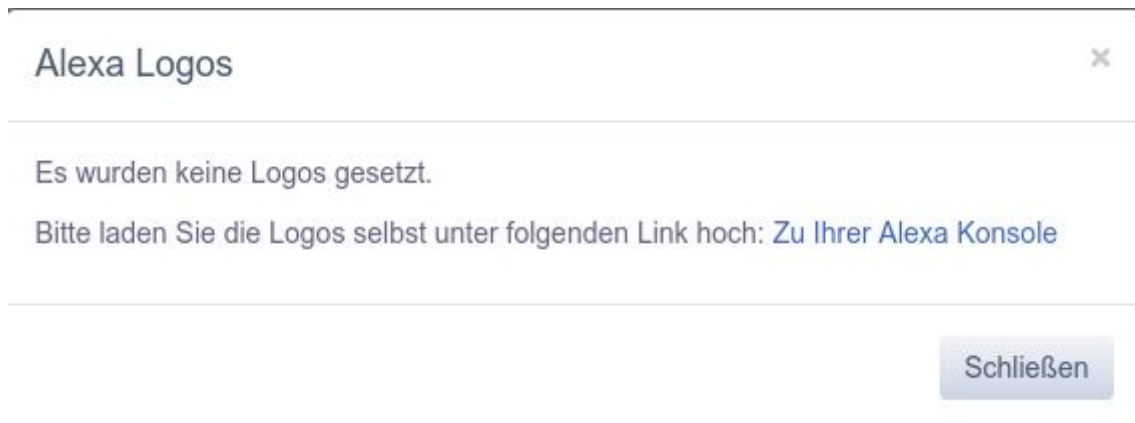
Setzen Sie die URL ein, unter der Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingung aufgerufen werden kann. Dies muss nicht zwangsläufig eine URL aus dem Shop sein.

## Export Compliance

Bestätigen Sie die Export Compliance und klicken Sie nun auf Absenden.

## Let's Encrypt Zertifikat

Sollten Sie ein Hosting mit "Let's Encrypt" Zertifiziert haben, wird ein Upload der Logos vom Amazon Host verweigert. In diesem Fall erscheint diese Meldung:



Klicken Sie auf den Link und laden dort die Logos noch einmal hoch.

Two dashed rectangular boxes for uploading skill icons. The top box is labeled "Small Skill Icon \*" and contains the text "Drag and drop or click to upload a 108 x 108 pixel PNG or JPG.". The bottom box is labeled "Large Skill Icon \*" and contains the text "Drag and drop or click to upload a 512 x 512 pixel PNG or JPG.". To the right of each box is a speech bubble icon.



## Skill Testen

Nachdem Sie Voice Commerce nun eingerichtet und Konfiguriert haben, können Sie den Skill nun zunächst selber "Testen". Reichen Sie den Skill ein indem Sie auf Test klicken.

ACHTUNG: Der Button "Einreichen" führt zum Antrag der Zertifizierung des Skills bei Amazon

## Benachrichtigung aktivieren

Um Ihren Kunden mit Benachrichtigungen zu erreichen, müssen aus der Developer Console die Messaging ClientID und das Client Secret in der Plugin Konfiguration eingesetzt werden:


Alexa Messaging Client ID:	<input type="text"/>	?
Alexa Messaging Client Secret:	<input type="text"/>	?

Diese finden Sie unter diesem Link:

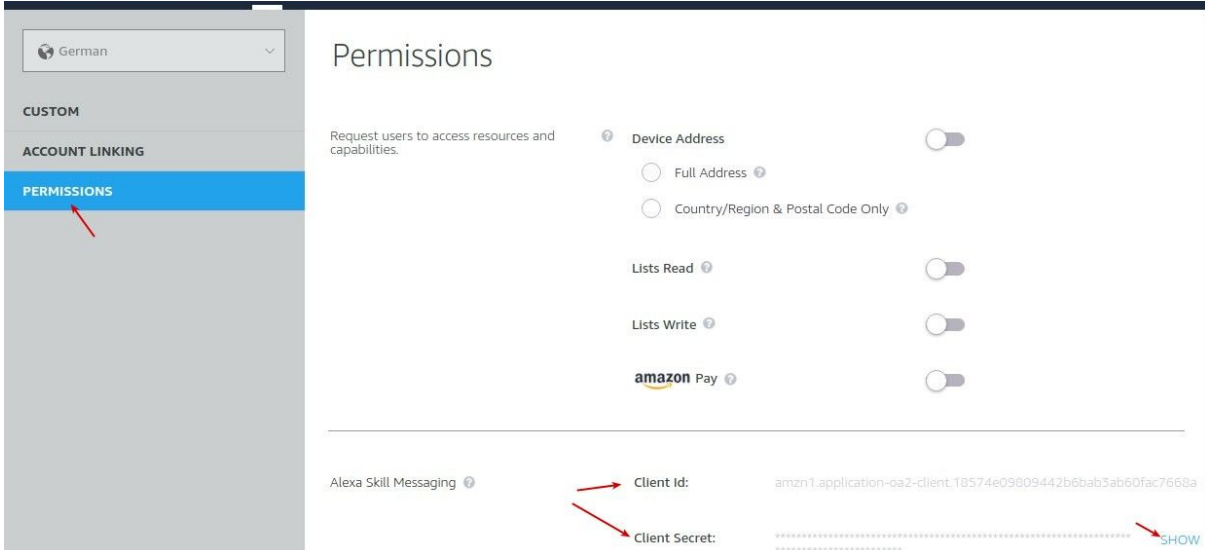
<https://developer.amazon.com/alex/console/ask>

Öffnen Sie den von Ihnen eingereichten Skill:

Alexa Skills Create Skill

SKILL NAME	LANGUAGE	TYPE	MODIFIED	STATUS	ACTIONS
 <b>Notebook 24</b> <small>View Skill ID</small>	German	Custom	2018-07-06	<span style="color: green;">●</span> In Development	<a href="#">Analytics</a>   <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Delete</a>

Klicken Sie auf "Edit" und im linken Menü ganz unten auf "PERMISSIONS":



Permissions

Request users to access resources and capabilities.

- Device Address
  - Full Address
  - Country/Region & Postal Code Only
- Lists Read
- Lists Write
- amazon Pay

Alexa Skill Messaging

Client ID: amzn1.application-oa2-client:18574e09809442b6bab3ab60fac7668a

Client Secret: .....

SHOW

Übertragen Sie ID & Secret in das Plugin Formular.

## **Skill veröffentlichen**

Wenn Sie Ihren Skill ausreichend getestet haben, können Sie diesen zur Zertifizierung bei Amazon einreichen indem Sie auf "Einreichen" klicken.

Der Zertifizierungsvorgang wird einige Zeit dauern. Sie erhalten entsprechendes Feedback oder Rückfragen per eMail.

# Voice Commerce Bedienung

Nachdem Sie den Alexa Commerce Skill aktiviert haben, können Ihre Kunden den Shop komfortabel mit Sprache steuern. Wir führen hier einige Sprachbefehl Beispiele auf.

In unserem Beispiel verwenden wir "Notebook vier und zwanzig" als Shop Aufruf.

## Sprachbefehle für Alexa

Die folgenden Sätze sind Beispiele. Das "Spracherkennungssystem" (VUI) lernt dazu und erkennt anhand von Signalwörtern, was der Benutzer möchte.

Den Shop öffnen:

Alexa! Öffne "Notebook vier und zwanzig".

Nach Bestellstatus fragen:

Alexa! Wie ist der Status meiner Bestellung von "Notebook vier und zwanzig" ?

Alexa! Zeige mir meinen Bestellstatus von "Notebook vier und zwanzig".

Nach Sonderangeboten fragen:

Alexa! Zeige mir Sonderangebote von "Notebook vier und zwanzig".

Alexa! Suche nach Angebote von "Notebook vier und zwanzig".

Produktsuche ausführen:

Alexa! Suche nach "Produkt" von "Notebook vier und zwanzig".

Aktionen im Shop:

Setze "Produkt" auf die Merkliste.

Bitte "Produkt" auf die Merkliste setzen.

Suche nach "Produkt"

Benachrichtigung aktivieren

Benachrichtigung deaktivieren

Weitere Sprachsteuerungen werden mit nachfolgenden Updates eingeführt.

Beachten Sie auch unser FAQ unter Link:

<https://support.bestit-online.de/hc/de/categories/360000637733-Voice-Commerce>

## Technische Dokumentation VUI

Das Voice User Interface folgt einer vorgegebenen Logik die in verschiedene Theme unterteilt ist.

- Account Linking  
Der Amazon Account des Kunden muss mit dem Skill verknüpft werden
- Main Navigation  
Die Hauptmenü Struktur des Skills
- Offers  
Angebote des Shops
- Order Status  
Abruf des Bestellstatus
- Product Details  
Informationen zu einzelnen Produkten
- Search  
Shop Suche nach Artikeln
- Help  
Ein Hilfe Skill mit Erklärungen für den Kunden

Die Ablaufpläne finden Sie unter folgendem Link:

[ <https://support.bestit-online.de/hc/de/categories/360000637733-Voice-Commerce> ]

# Support

Benötigen Sie Hilfe mit der Einrichtung des Voice Commerce, wenden Sie sich bitte an unser Support Team unter [support@bestit-online.de](mailto:support@bestit-online.de) oder <https://support.bestit-online.de>.

Darüber hinaus stellen wir die häufigsten Problemlösungen in unserem FAQ zu Beiträgen zusammen. Prüfen Sie daher auch regelmäßig die Beiträge unter:

<https://support.bestit-online.de/hc/de/categories/360000637733-Voice-Commerce>

Für unseren Support nutzen Sie das Anfrageformular unter:

<https://support.bestit-online.de/hc/de/requests/new>

# Kontakt

Benötigen Sie einen kostenpflichtigen Support oder Anpassungen an Ihre Shopumgebung, können Sie unser Sales Team hier erreichen:

## **best it eCommerce solutions group**

Rekener Str. 60

46342 Velen

Tel.: +49- 28 63 - 383 627-0

[www.bestit-online.de](http://www.bestit-online.de)

# Änderungen

Was haben wir in dieser Dokumentation wann zu welcher Version angepasst:

Version	Gültig ab	Autor	Änderungen
1.0	01.07.2018	MBa	Initiale Erstellung der Dokumentation
1.1	07.08.2018	MBa	S.4 - Account Linkung / Test Account Hinweis hinzugefügt.

Weitere Änderungen finden Sie im Shopware Store unter dem Tab "Änderungen".

<https://store.shopware.com/besti53880044858f/amazon-pay-and-login-with-amazon.html>