



JOEY SCHEUFLE

ALLES WORDT VOICE



Inhoud

Voorwoord	6
Joey Scheufler	7
Wat zijn voice assistants en smart speakers	11
Verschil tussen voice action en voice search.....	14
DEEL 1 MARKETING	16
Waarom je vandaag met voice moet beginnen	17
Hoe voice alles gaat veranderen	21
De gebruiker centraal.....	22
Waarom voice alles gaat veranderen	24
Hoe voice zoeken gaat veranderen	26
Waarom je als merk ‘voice’ moet integreren	29
Waar past voice in de customer journey	30
De perfecte customer journey.....	32
Voorbeelden customer journeys	36
DEEL 2 MARKETING IMPLEMENTATIE	40
Hoe maak je jullie merk vindbaar.....	41
Zoekwoord optimalisatie voor spraak.....	42
Content geschikt maken voor spraak	45
Analyseer de data.....	48
Hoe wordt je HET antwoord	50
Voice search stap voor stap.....	52
Maak in 5 stappen een Google Action	54
Voice marketing	59

DEEL 3 INZICHTEN.....	61
Wat is de rol van de developer bij voice	62
Wat zijn de risico's van voice / Privacy.....	65
Apple Card / Apple Pay in combinatie met Siri is de toekomst ...	68
Monetization van Google Actions en Alexa Skills.....	70
Hoe maak je de perfecte gebruikers ervaring	71
9 tips voor het maken van een voice strategie	72
Een nieuwe manier van het opbouwen van klantrelaties	75
BIJLAGE – INTERVIEW	77
BIJLAGE – Nederlandse merken op Google Assistant	82
BIJLAGE – Voice search – waar komt een antwoord vandaan?..	83



Voorwoord

“Voice komt er aan”, “we moeten iets met voice” en “voice is the next big thing” op vrijwel elk marketingcongress in 2018 en 2019 staat het thema voice op de agenda. Spraak technologie en conversational A.I. gaat zonder twijfel een grote impact hebben op marketing en ecommerce. Hoe dit de customer journey uiteindelijk echt gaat veranderen weet niemand. Echter als bedrijf kun je je wel voorbereiden op deze aankomende verandering. Als marketeer moet je je zelfs voorbereiden, anders verandert deze nieuwe technologie voor je het weet in een bedreiging. En dat moet je natuurlijk niet hebben (weet je nog apps, youtube, facebook, instagram?)

Dit boek is opgedeeld in drie delen. **1. De marketing**, waarin ik dieper in ga op het wie, wat, waar en waarom van de voice technologie. **2 De implementatie**. In dit deel vertel ik praktisch en stap voor stap hoe je voice en voice search kunt implementeren in je organisatie. **3. Inzichten**. Dit derde gedeelte is eigenlijk een ‘wat verder nog ter tafel komt’, een verzameling van veel voorkomende problemen en praktijk voorbeelden.

De afgelopen maanden heb ik met tientallen marketeers gesproken over voice en conversational A.I. Mijn conclusie is dat veel marketeers inderdaad het gevoel hebben dat ze er nu mee moeten beginnen, maar dat ze totaal niet weten hoe ze moeten beginnen en wanneer! In dit boek geef ik je antwoord op die vraag!

De toekomst is voice, de toekomst is nu!

Joey Scheufler
Juli 2019

Joey Scheufler



Joey Scheufler (1978) is ondernemer, creatief marketing strateeg en de meest ervaren voice expert van Nederland met zijn roots in de App Marketing en App Store Optimalisatie. Na het bedenken en succesvol uitvoeren van duizenden App Marketing campagnes en ASO technieken voor vele organisaties, is Joey zijn pijlen gaan richten op Voice. Joey helpt de grootste bedrijven van Nederland om leidend te worden op het nieuwe grote consumenten kanaal; voice assistants, de Google Assistant, Amazon Alexa en Siri. Joey spreekt met een aanstekelijk enthousiasme over de mogelijkheden van de voice technologie en de impact op consumenten gedrag en marketing. Door zijn kennis en ervaring geeft Joey unieke inzichten die direct toepasbaar zijn binnen een bedrijf, marketing- of innovatie afdeling.

In 2000 begon Joey zijn carrière als radio DJ bij de TROS op Curaçao, waar hij een dagelijks middagprogramma presenteerde. In 2005 werd hij vice-president bij een toonaangevend internationaal agency bedacht hij honderden digitale producten en campagnes, welke wereldwijd tientallen miljoenen keren werden gedownload. Joey won in 2010 voor zijn werk een MTV Cool Brand Award. Sinds 2015 helpt Joey als oprichter en CEO van Prappers Media de meest uiteenlopende klanten met het opzetten, begeleiden en uitvoeren van nieuwe digitale bedrijfsvoering. Tot zijn

klanten behoren o.a. NPO, Aegon, ANWB, Moneyou, Fox Networks, Yellowbrick, Blendle, Lil'Kleine, TMG, Nationale Nederlanden en vele anderen. Joey deelt daarnaast veelvuldig zijn kennis over voice en marketing innovatie; hij helpt start-ups, maakt dagelijks video's op LinkedIn, organiseert masterclasses en spreekt voor bedrijven en op evenementen.

Joey is een echte voice evangelist, in zijn ogen is er maar een marketingtoekomst; 'Alles wordt voice'. Zijn overtuiging is dat voice allesomvattend zal zijn en overal door iedereen gebruikt gaat worden. Eens in de tien jaar is er een nieuwe techniek die alles gaat veranderen. Voice is zo'n nieuwe techniek, net zoals internet en mobiel dat waren. De consument is er klaar voor, nu de bedrijven! Joey benoemt de mogelijkheden, kansen, bedreigingen en inspireert tot nieuwe ideeën en inzichten.

Alles wordt voice

Wij staan aan de vooravond van een enorme revolutie, alles wordt voice! De vraag die ik het meeste hoor is ‘we moeten iets met voice’. In dit boek geef ik jou als marketing expert handvatten hoe je moet beginnen met voice. Het is een bundeling van praktijk voorbeelden en hands-on take aways. Voice komt eraan en je kunt er als merk maar beter op voorbereid zijn. Ik geloof er heilig in dat je begint bij de gebruikersvraag en daarna terug beredeneerd welke techniek daar het best bij past. Deze filosofie heb ik ook toegepast bij het maken van dit boek. Het is dus marketing first!

In de US gebruikt in het voorjaar van 2019 al meer dan de helft van de mensen dagelijks hun stem voor een digitale zoekopdracht. Een veel aangehaald onderzoek is dat van ComScore waarbij de verwachting is dat in 2020 ruim 50% van alle digitale zoekopdrachten spraak gestuurd zal zijn. Zo groot zal voicesearch in 2020 nog niet zijn, maar het groeit snel, heel snel.

De spraak gestuurde opdrachten worden niet alleen gegeven aan mobiele telefoons maar wij gaan ook steeds vaker praten tegen desktop computers en slimme speakers zoals de Google Home en de Amazon Alexa. In 2018 was al 25% van alle zoekopdrachten op windows 10 spraak gestuurd, en heeft al 50% van de Amerikaanse huishoudens een smart speaker van Google of Amazon in huis.

Het is overduidelijk dat de spraak gestuurde opdrachten een groot gedeelte van de getypte zoekopdrachten gaat overnemen. Dit veranderende consumenten gedrag gaat een enorme impact hebben op hoe wij met merken communiceren en in de toekomst aankopen gaan doen. Elke drempel wordt weggenomen. Je zegt ‘ja’ en binnen een uur heb je het in huis.