



Amazon Connect Tasks

AWS Black Belt Online Seminar

Solutions Architect 松本 和久
2022/03

AWS 公式 Webinar
<https://amzn.to/JPWebinar>



過去資料
<https://amzn.to/JPArchive>



AWS Black Belt Online Seminar とは

- 「サービス別」「ソリューション別」「業種別」のそれぞれのテーマに分け、アマゾンウェブ サービス ジャパン合同会社が主催するオンラインセミナーシリーズです
- AWSの技術担当者が、AWSの各サービスについてテーマごとに動画を公開します
- お好きな時間、お好きな場所でご受講いただけるオンデマンド形式です
- 動画を一時停止・スキップすることで、興味がある分野・項目だけの聴講も可能、スキマ時間の学習にもお役立ていただけます

内容についての注意点

- 本資料では2022年3月収録時点のサービス内容および価格についてご説明しています。最新の情報はAWS公式ウェブサイト(<http://aws.amazon.com>)にてご確認ください
- 資料作成には十分注意しておりますが、資料内の価格とAWS公式ウェブサイト記載の価格に相違があった場合、AWS公式ウェブサイトの価格を優先とさせていただきます
- 価格は税抜表記となっております。日本居住者のお客様には別途消費税をご請求させていただきます
- AWS does not offer binding price quotes. AWS pricing is publicly available and is subject to change in accordance with the AWS Customer Agreement available at <http://aws.amazon.com/agreement/>. Any pricing information included in this document is provided only as an estimate of usage charges for AWS services based on certain information that you have provided. Monthly charges will be based on your actual use of AWS services, and may vary from the estimates provided.

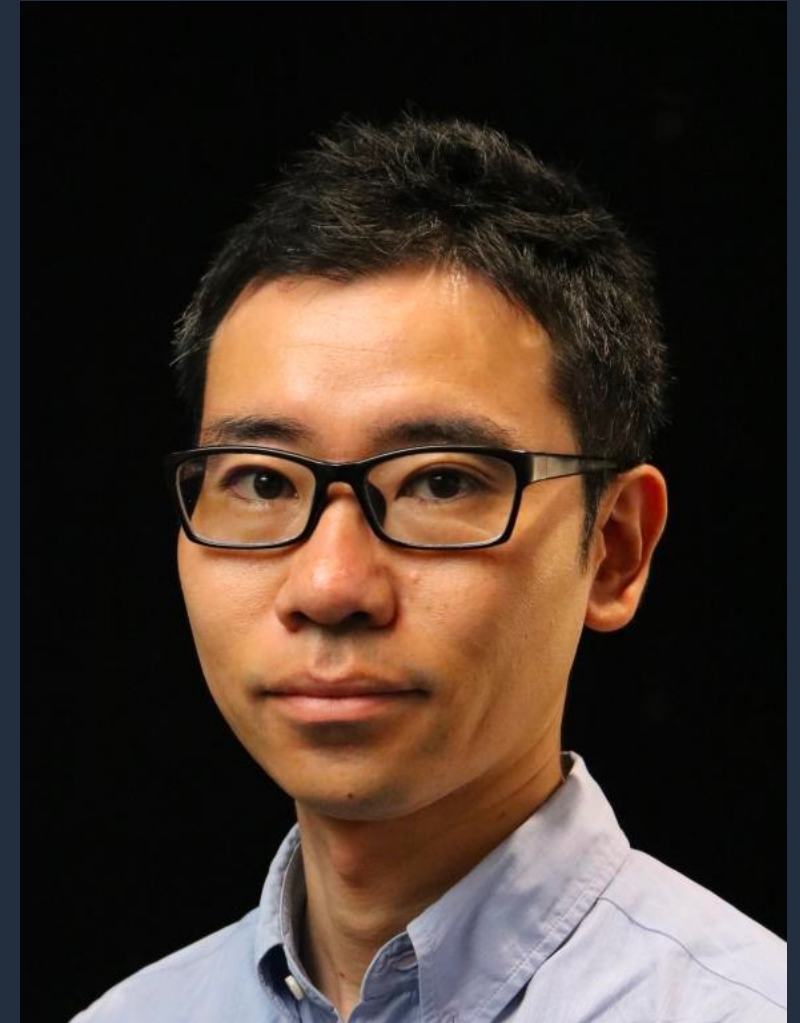
自己紹介

松本 和久

アマゾン ウェブ サービス ジャパン
ソリューションアーキテクト
エンタープライズ(流通・小売)のお客様を担当

好きなAWSサービス

- Amazon Connect



急速に進化する Amazon Connect

顧客と従業員の体験を改善するプラットフォームとして 170 以上の機能追加

<p>And More</p> <p>Apple Business Chat support</p> <p>Chat: end-customer widget,, attachments, interactive messages</p> <p>Canada, GovCloud, South Korea regions</p> <p>Contact Lens contact summarization</p> <p>Customer Profiles ID resolution</p> <p>Lex Automated Chatbot designer</p> <p>More Lex languages e.g., German, LATAM Spanish</p> <p>Telephony expansion (45 inbound countries), 100+ rate reductions</p> <p>Pending agent status</p>	Automatic agent status change	Per-second billing	Real-time customer voice stream	Contact flow import/export	Salesforce CTI adapter	ISO compliance	Contact Lens	Multi-block editing	User management API	Natural text-to-speech voices
	Asia Pacific (Tokyo) Region	Real-time analytics dashboard	Contact flow block copy/paste	Conversation logs	Chatbots	Amazon Lex languages: Spanish, French, and German	ML-based PII redaction	AWS CloudTrail support for Amazon Connect APIs	Agent event streams	Contact attributes API
	User hierarchy API	SOC compliance	AWS CloudTrail integration	Output file storage	Conversational speaking style voices	Chat for web and mobile	Whisper flows	Europe (London) Region	Agent connection time metrics	Speech synthesis markup language support
	Tagging support	Telephony metadata	Resource config APIs	Contact flow looping	Metrics and reporting	Auto queues call transfer	US West (Oregon) Region	Contact flow versioning	Customer voice stream	Automated queue callbacks
	SSO SAML 2.0	Pause/resume call recordings	Interactive chat messages	Dynamic range compression (DRC) tag	NA/EU/APAC telephony pricing decreases	Contact flow AWS Lambda functions	PCI-DSS compliance	Queue metrics API	HIPAA	One-click drill downs for real-time metrics

アジェンダ

- コンタクトセンターでのフォローアップ作業の課題
- Amazon Connect Tasks とは
- Amazon Connect Tasks デモ
- Amazon Connect Tasks の使用方法
- まとめ

コンタクトセンターでのフォローアップ作業の課題

フォローアップ作業とは

顧客からの問い合わせに対して、後続作業やアフターケアを目的とした連絡を行うこと

例) 家電修理を受け付けるフィールドサービス



- ① ディスパッチ部門に作業員の調整を依頼
- ② 作業員の空き枠を確保してエージェントに連絡
- ③ 作業員の空きを確保したことを連絡

コンタクトセンターでのフォローアップ作業の課題



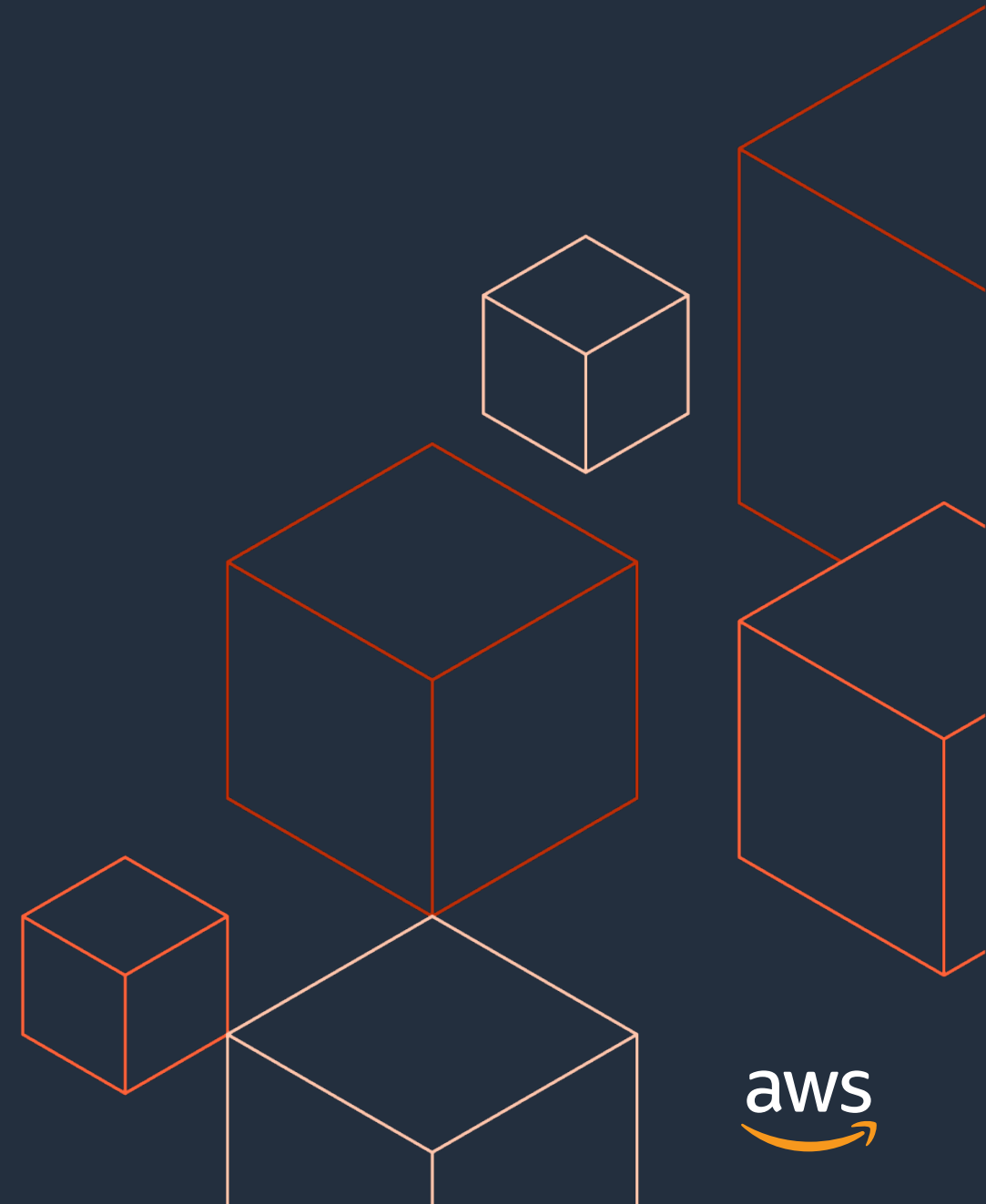
- エージェントの作業が複数のアプリケーションにまたがって行われるために時間がかかり、作業の優先順位を決めることに苦労する
- エージェントは作業の管理に手書きメモや記憶に頼るために管理に時間がかかり、作業を見落としてしまう

生産性が低下し、顧客体験に悪影響を及ぼすことにつながる

フォローアップ作業においてコンタクトセンターシステムに期待されること

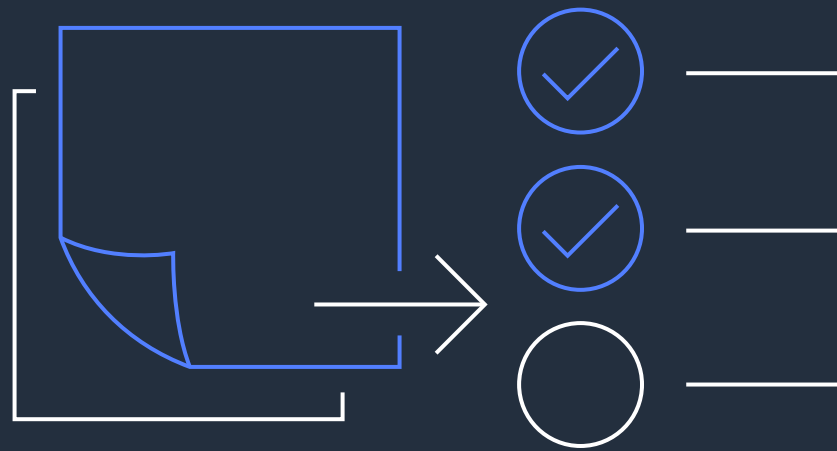
- 統一したインターフェース上で作業を行いたい
- 優先度の高い作業に集中して顧客の問題を早く解決したい

Amazon Connect Tasks とは



Amazon Connect Tasks

コンタクトセンターのエージェントのタスク（フォローアップ作業）を簡単に自動化、追跡、および管理する機能



複数のアプリケーションにわたるタスクの優先順位付け、割り当て、追跡を行い、エージェントが優先度の高いタスクに取り組める



組み込みコネクタとオープンな SDK でアプリケーションと統合



タスクを完了し、新規に作成もできるエージェント体験の提供



エージェントの操作を必要としない反復的なタスクを自動化するワークフローの構築

Amazon Connect Tasks

タスクの優先順位付け、割り当て、追跡を行い、エージェントが優先度の高いタスクに取り組める

The screenshot displays the Amazon Connect Real-time Metrics dashboard for a queue named 'Share-1'. The dashboard is divided into two main sections: 'キュー' (Queue) and 'エージェント' (Agent).

キュー (Queue) Performance:

キュー	エージェント						パフォーマンス						
	対応	オンライン	通話中	ACW	エラー	利用可能	キュー内	最も古い	スケジュール	キュー	対応済み	中止	AHT
要約	1	2	0	0	1	0	1	00:00:25	0	0	2	0	00:00:00
▼セールス	1	2	0	0	1	0	1	00:00:25	0	0	2	0	00:00:00
▼マーケティング	1	2	0	0	0	0	0	00:00:00	0	-	-	-	-

エージェント (Agent) Performance:

エージェントログイン	エージェント					電話		
	エージェントの姓	ステータス	期間	エージェント階層	ルーティングプロファイル	アクティブ	アベイラビリティ	問い合わせのステータス
syoshida	吉田	昼食中	00:00:32	-	営業対応_RTP	0	0	
ttanaka	田中	MissedCallAgent	00:00:09	-	営業対応_RTP	0	0	Missed call

管理者はタスクの情報に基づいて優先順位付けやアサイン (作業の種別、エージェントのスキル、空き状況など)

詳細情報を備えたダッシュボードでタスクを追跡 (平均対応時間、サービスレベル、応答率など)

Amazon Connect で現在使用されているものと同じルーティング、設定、分析、およびツールを介した作業管理

Amazon Connect Tasks

組み込みコネクタとオープンな SDK によるアプリケーションとの統合

ルール > 新しいルール

1 条件を定義 — 2 アクションを定義 — 3 確認と保存

次の場合:

新しいケースが Salesforce で作成される時

仮定 すべて ▼ これらの条件が満たされた場合

タイプ

= Question

優先度

= High

+ 条件を追加 + グループを追加

キャンセル 次へ >

Salesforce と Zendesk 用の組み込みコネクタを使って数クリックで統合し、タスクを作成

事前定義された条件を使ってタスクを自動作成するルールをセットアップ

オープンな SDK を使って独自の既存アプリケーションからタスクの作成や関連ワークフローを実行

Amazon Connect Tasks

割り当てられたタスクを完了し、新規に作成もできるエージェント体験

タスクを作成

タスク名
AWSメディカルへ補充リクエストを提出
19 / 150

説明 オプション
Thomas様より処方箋の補充リクエストあり。医療提供者であるAWSメディカルに連絡し、補充リクエストの承認を受ける。
59 / 4096

リファレンス
リファレンスを追加

次へ割り当て:
YamadaQC

スケジュールされた日付/時刻 オプション
日付
時刻
: AM タイムゾーンの選択

キャンセル 作成

AWSメディカルへ補充リクエストを提出
00:23 接続されたタスク

説明
Thomas様より処方箋の補充リクエストあり。医療提供者であるAWSメディカルに連絡し、補充リクエストの承認を受ける。

すべてのタスク情報を表示

タスクの終了

どの作業をいつ処理すべきかがわかる単一のアプリケーションを提供

エージェントが名前、タスクに関する情報、リンクなどのタスクの詳細情報を参照できる

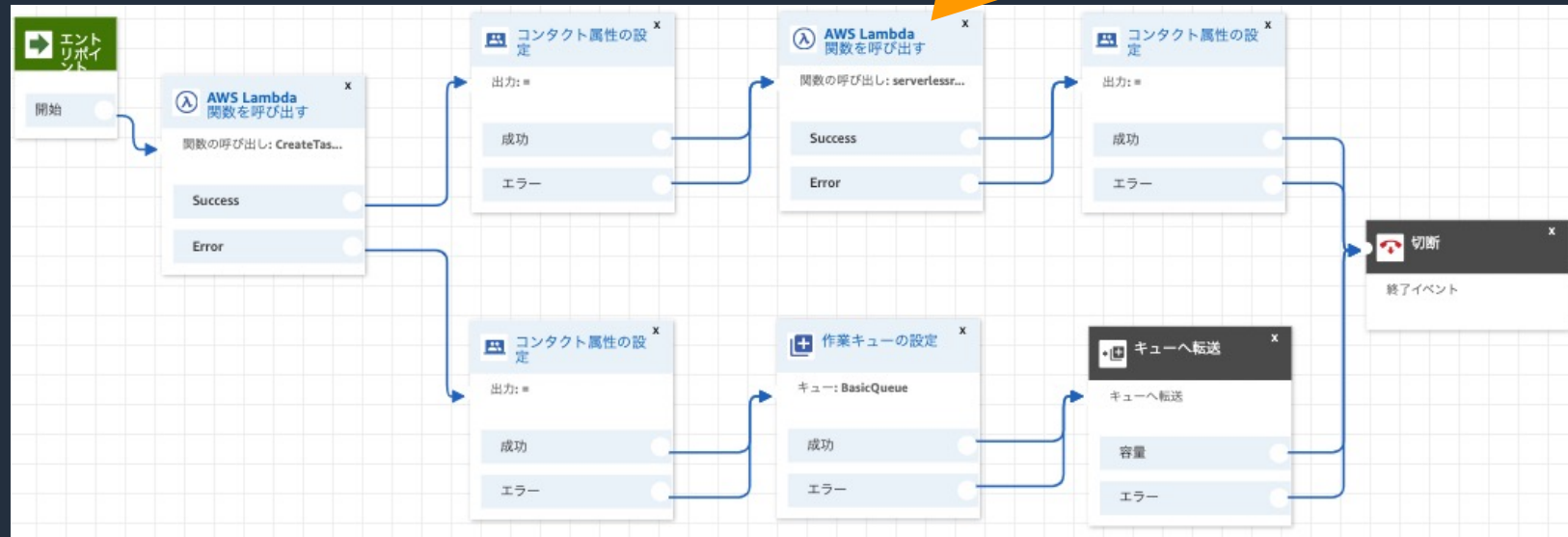
顧客にフォローアップするタスクをエージェントでも簡単に作成できる

組み込みとカスタマイズが可能なウィジェットとSDK が利用できる

Amazon Connect Tasks

エージェントの操作を必要としない反復的なタスクを自動化するワークフローの構築

AWS Lambda を
介した連携

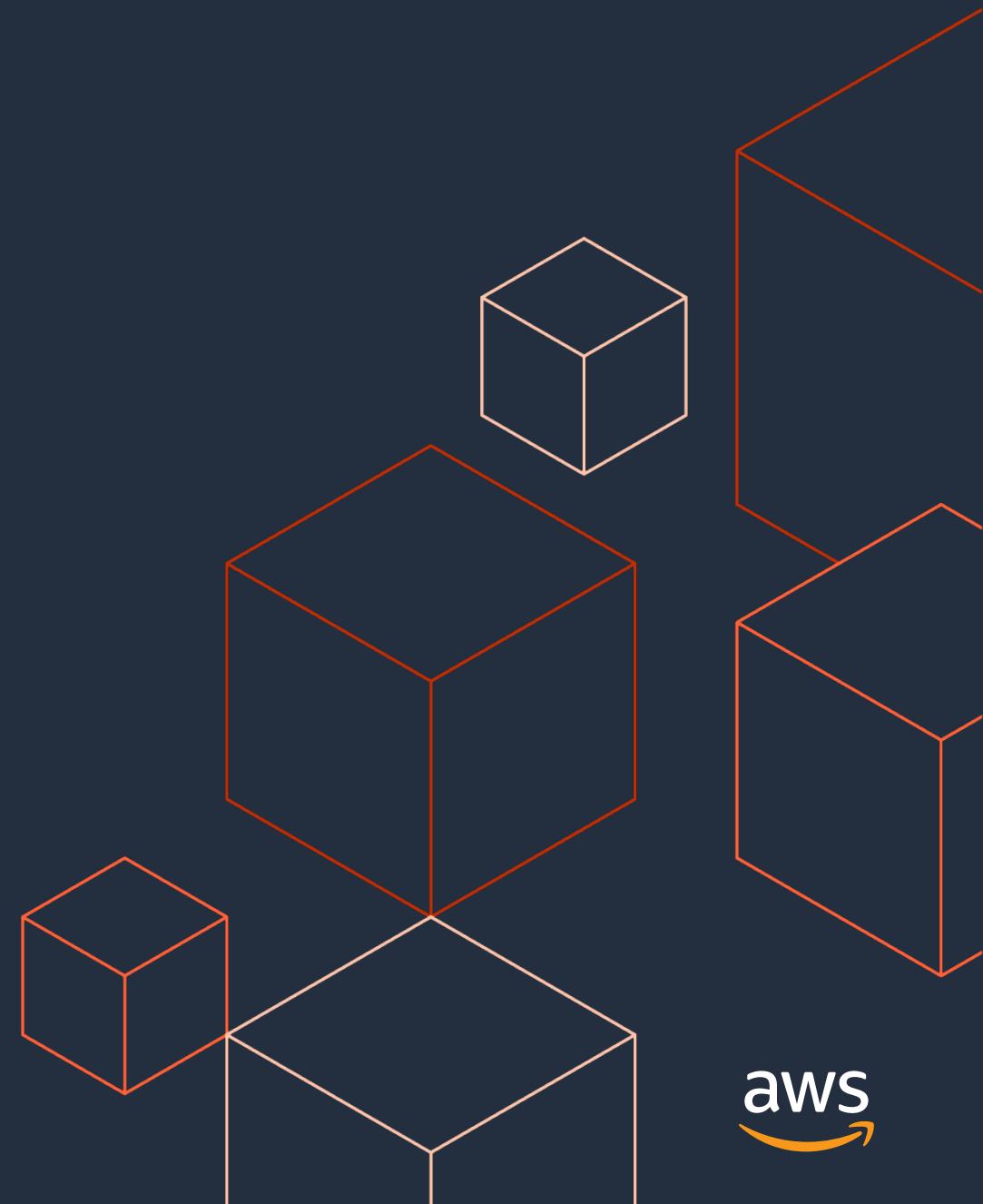


AWS Lambda を活用して外部アプリケーションでのタスクの自動化が可能 (CRM 更新、顧客へのメール通知など)

エージェントは顧客とのやりとりにより多く集中できる

複数のアプリケーションにわたる固有の業務プロセスをオーケストレーション

デモ



デモのユースケース

- ユースケース 1
 - 業務時間外にも顧客が問い合わせてきたときにもそれを受け付けて、翌営業日以降に顧客の都合の良い時間帯に折り返しの電話ができるようになりたいと考えています
- ユースケース 2
 - スーパーバイザーがより効率的にタスクの割り振りをして、実施状況を可視化したいと考えています

デモの内容

- シナリオ 1
 - 顧客が業務時間外に電話をかけてきたときに、Amazon Connect の問い合わせフロー内で、折り返しの電話をかけるアポイントメントを決め、それをタスクとして作成する
 - 翌営業日にエージェントが業務につくとタスクを受信し、折り返しの電話をかける
- シナリオ 2
 - スーパーバイザーが各エージェントの顧客対応の状況を確認し、手が空いているエージェントに対してタスクを割り振る

デモは Youtube 動画をご参照ください



Amazon Connect Tasks の使用方法

Amazon Connect Tasks の使用方法

タスクの作成方法

- 問い合わせフローの タスクの作成 ブロックの使用
- コンタクトコントロールパネル (CCP) の使用
- CRM アプリケーションで事前構築された コネクタ の使用
- Amazon Connect API の使用

Amazon Connect Tasks の使用方法

問い合わせフローのタスクの作成ブロックの使用

フロー

このタスクを実行するフローを選択します

手動で設定する

task_SupQueue x ▾

属性を使用する

名前

手動で設定する

call back task

属性を使用する

説明の設定

手動で設定する

お客様への折り返し電話を行ってください。

属性を使用する

リファレンスの設定

リファレンスタイプ x

URL ▾

リファレンスキー

support-page|

タスクをスケジュール

属性を使用して日付と時刻を設定

属性値は Unix タイムスタンプである必要があります。 [詳細はこちら](#)

タイプ

外部 ▾

属性

epochtime

遅延を設定

タスク属性

キーと値のペアをコンタクト属性として定義して保存します。

テキストの使用 x

属性を使用する

宛先キー

CustomerPhoneNumber

タイプ

システム ▾

属性

顧客電話番号 ▾

タスクを処理する問い合わせフローを設定

タスクを処理するときの参照先やタスクの属性 (URL リンクや顧客情報) を設定可能

タスクは即時 ~ 6日先の任意のタイミングを指定したスケジュールが可能
(属性で指定する場合は Unix タイムスタンプである点に注意)

Amazon Connect Tasks の使用方法

コンタクトコントロールパネル (CCP) の使用



タスクを作成

Task name
返品処理
4 / 150

Description Optional
松本和久様が2022/03/04に購入された商品
(購入ID: 12345678) の返品処理について
配送方法のご案内
56 / 4096

リファレンス

リファレンス名
返品処理ガイド

リンク
<https://anycompany.com/items/q12wd>

リファレンスを追加

次へ割り当て:
HSatoh

Scheduled date / time Optional

Date
3/9/2022

Time
9: 0 AM GMT+09:00

× Clear scheduled date / time

キャンセル 作成

Amazon Connect Tasks の使用方法

CRM アプリケーションで事前構築されたコネクタの使用

アプリケーションを選択

接続を確立

外部アプリケーションをセットアップする
以下の手順に従って、外部アプリケーションをセットアップします。

Amazon Connect は Salesforce と統合され、ケース変更イベントを使用してタスクを自動化します。

接続タイプ

- 既存の接続を使用する
- 新しい接続を作成する

既存の接続の選択

Amazon Connect では、AWS アカウントと統合されている既存の Salesforce を再利用できません。

aws.partner/appflow/salesforce.com/
amazon-connect
dev-ed.my

1 - Salesforce インスタンスの URL を入力します。
インスタンスの URL 情報は、アプリケーションのウェブサイトから入手できます。

https:// [] ev-e
.salesforce.com

2 - 接続に名前を付ける
この名前は、Amazon Connect ウェブアプリケーションインスタンス内でこの URL を参照するために使用されます。

Salesforce-Demo

接続名には、文字、数字、スペース、アンダースコア (_), またはハイフン (-) を使用できます。

キャンセル 戻る 次へ



Amazon Connect

ルール > 新しいルール

1 条件を定義 — 2 アクションを定義 — 3 確認と保存

次の場合:

新しいケースが Salesforce で作成される時

Salesforce-Demo

仮定 すべて これらの条件が満たされた場合

優先度

= High

タイプ

= NewRequest

+ 条件を追加 + グループを追加

キャンセル 次へ >

コネクタで接続を確立

タスク作成のルールを定義

Amazon Connect Tasks の使用方法

Amazon Connect API の使用 (例: Python)

```
response = client.start_task_contact(  
    InstanceId=' cc5c2616-a654-4ad9-86c2-xxxxxxxxxxxxx',  
    PreviousContactId='string',  
    ContactFlowId=' 846ec553-a005-41c0-8341-xxxxxxxxxxxxx',  
    Attributes={  
        '顧客電話番号': '+8180xxxxyyyy'  
    },  
    Name='返品処理',  
    References={  
        '返品処理ガイド': {  
            'value': 'https://anycompany.com/item/q12wdseude0s0d',  
            'Type': 'URL'  
        }  
    },  
    Description='購入ID:12345678の返品処理をご案内',  
    ClientToken='string',  
    ScheduledTime=datetime(2022, 3, 9, 9, 0, 0, 0)  
)
```

Amazon Connect Tasks の料金

無料枠

\$Free

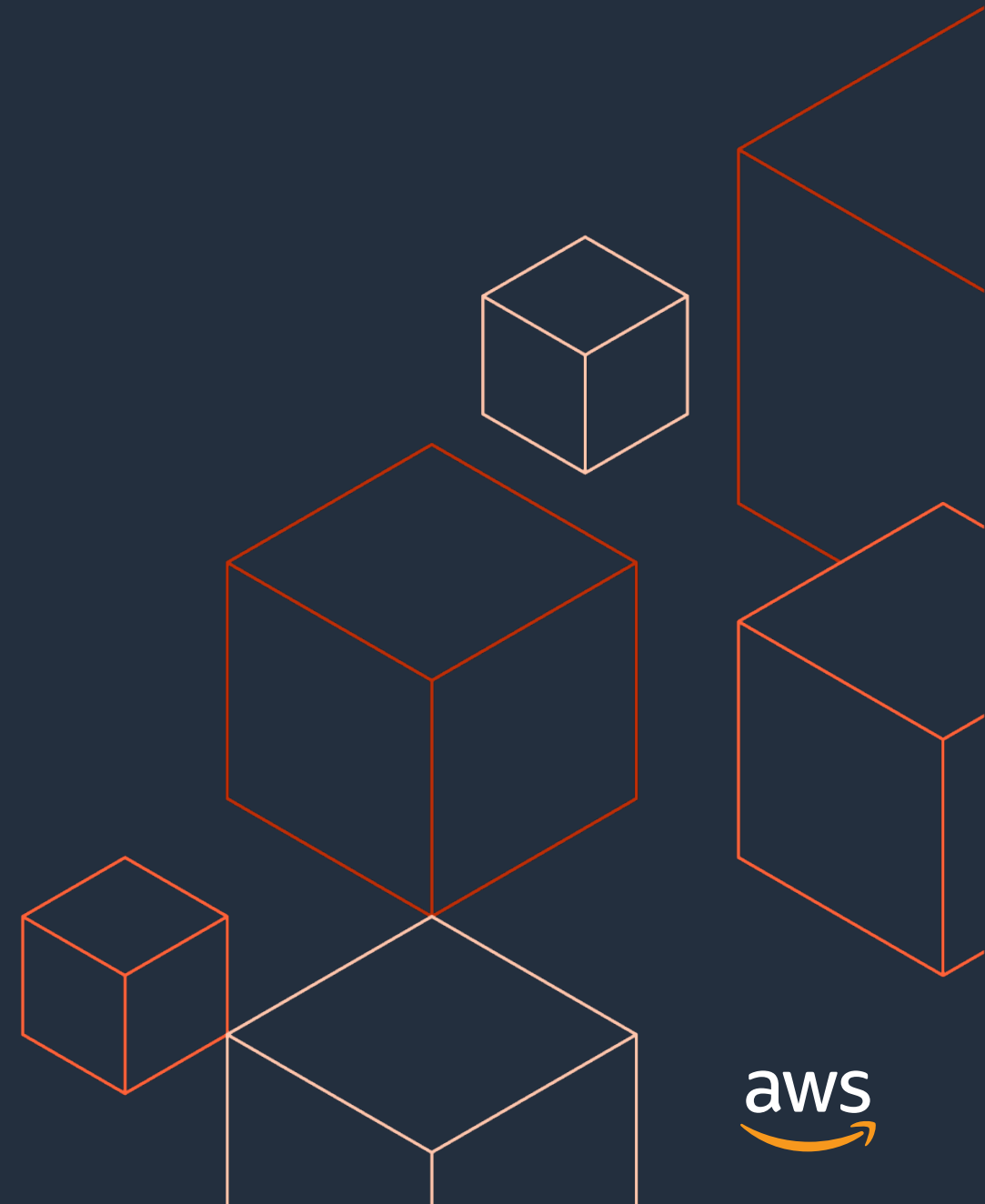
最初の 12 ヶ月で 100 タスク/月

Amazon Connect Tasks 料金

\$0.04 /タスク

<https://aws.amazon.com/connect/pricing/>

まとめ



まとめ

- フォローアップ作業を Amazon Connect Tasks で管理することで、エージェントの生産性が向上し、顧客体験をより良くできます
- エージェントは顧客対応と同じインターフェースで作業を完了でき、スーパーバイザーは作業状況に応じてタスクを割り振ることができます

Link

- Amazon Connect Tasks [ワークショップ](#)
- Amazon Connect Tasks [ドキュメント](#)
- Amazon Connect Tasks [ブログ](#)

本資料に関するお問い合わせ・ご感想

技術的な内容に関しましては、有料のAWSサポート窓口へお問い合わせください
<https://aws.amazon.com/jp/premiumsupport/>

料金面でのお問い合わせに関しましては、カスタマーサポート窓口へお問い合わせください（マネジメントコンソールへのログインが必要です）

<https://console.aws.amazon.com/support/home#/case/create?issueType=customer-service>

具体的な案件に対する構成相談は、後述する個別技術相談会をご活用ください



ご感想はTwitterへ！ハッシュタグは以下をご利用ください
#awsblackbelt

AWS の日本語資料の場所「AWS 資料」で検索



日本担当チームへお問い合わせ サポート 日本語 ▼ アカウント ▼

コンソールにサインイン

製品 ソリューション 料金 ドキュメント 学習 パートナー AWS Marketplace その他 🔍

AWS クラウドサービス活用資料集トップ

アマゾン ウェブ サービス (AWS) は安全なクラウドサービスプラットフォームで、ビジネスのスケールと成長をサポートする処理能力、データベースストレージ、およびその他多種多様な機能を提供します。お客様は必要なサービスを選択し、必要な分だけご利用いただけます。それらを活用するために役立つ日本語資料、動画コンテンツを多数ご提供しております。(本サイトは主に、AWS Webinar で使用した資料およびオンデマンドセミナー情報を掲載しています。)

[AWS Webinar お申込 »](#)

[AWS 初心者向け »](#)

[業種・ソリューション別資料 »](#)

[サービス別資料 »](#)

<https://amzn.to/JPArchive>



AWS のハンズオン資料の場所「AWS ハンズオン」で検索



お問い合わせ サポート▼ 日本語▼ アカウント▼

[今すぐ無料サインアップ](#) »

製品 ソリューション 料金 ドキュメント 学ぶ パートナーネットワーク AWS Marketplace イベント さらに詳しく見る 🔍

AWS ハンズオン資料

AWS をステップバイステップでお試しいただくのに役立つ動画および資料を掲載しています。

その他の資料は以下をご覧ください。

[初心者向けの資料](#) »

[サービス別の資料](#) »

[AWS オンラインセミナースケジュール](#) »

[AWS クラウドサービス活用資料集トップ](#) »

AWS 初心者向けハンズオン

AWS 初心者向けに「AWS Hands-on for Beginners」と題し、初めて AWS を利用する方や、初めて対象のサービスに触る方向けに、操作手順の解説動画を見ながら自分のペースで進められるハンズオンをテーマごとにご用意しています。

<https://aws.amazon.com/jp/aws-jp-introduction/aws-jp-webinar-hands-on/>



AWS Well-Architected 個別技術相談会

毎週“W-A個別技術相談会”を実施中

- AWSのソリューションアーキテクト(SA)に
対策などを相談することも可能

- **申込みはイベント告知サイトから**
(<https://aws.amazon.com/jp/about-aws/events/>)

AWS イベント で**[検索]**





ご視聴ありがとうございました