



Amazon Connect Salesforce 連携

第1回 CTI Adapter で実現可能な標準機能のご紹介

AWS Black Belt Online Seminar

Solutions Architect 梅田 裕義

2022/04



AWS Black Belt Online Seminar とは

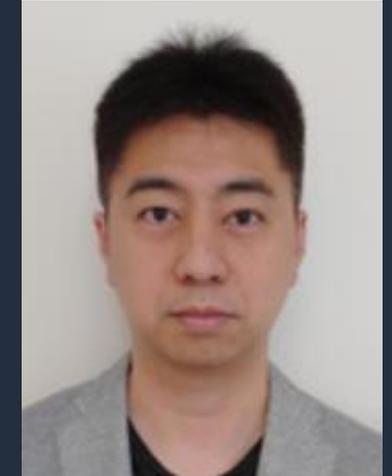
- 「サービス別」「ソリューション別」「業種別」のそれぞれのテーマに分け、アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社が主催するオンラインセミナーシリーズです
- AWS の技術担当者が、AWS の各サービスについてテーマごとに動画を公開します
- お好きな時間、お好きな場所でご受講いただけるオンデマンド形式です
- 動画を一時停止・スキップすることで、興味がある分野・項目だけの聴講も可能、スキマ時間の学習にもお役立ていただけます

内容についての注意点

- 本資料では 2022 年 4 月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

名前 : 梅田 裕義 (うめだ ひろよし)



所属 : アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社
プロダクティビティー アプリケーションズ事業本部 CX事業部
Amazon Connect スペシャリスト ソリューションアーキテクト

経歴 : 長年、メーカー系企業のコンタクトセンターシステム構築・運用に従事

好きな AWS サービス : Amazon Connect, Amazon QuickSight

アジェンダ

- コンタクトセンターにおける CTI 連携の必要性
- Amazon Connect と Salesforce 連携 デモ
- Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce について
- Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce 各機能・使用方法のご紹介
- まとめ

はじめに

Amazon Connect と Salesforce の CTI 連携について全3回で紹介致します。

- 第 1 回 CTI Adapter で実現可能な標準機能のご紹介
- 第 2 回 CTI Adapter における CTI Flow / CTI Action DiveDeep
- 第 3 回 Amazon Connect Salesforce Lambda による拡張機能のご紹介

コンタクトセンターにおける CTI 連携の必要性



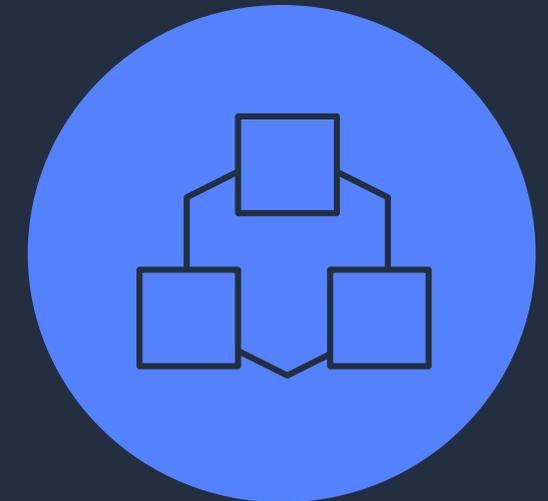
CTI 連携（音声基盤 と CRM の連携）に関する課題



エージェントは**複数のアプリケーション**の操作で平均2分を費やしている



エージェントはカスタマーサポートに必要な**顧客情報へ効率的にアクセス**できていない



音声基盤と CRM 間の連携機能の実現には、**開発コスト・期間が発生**

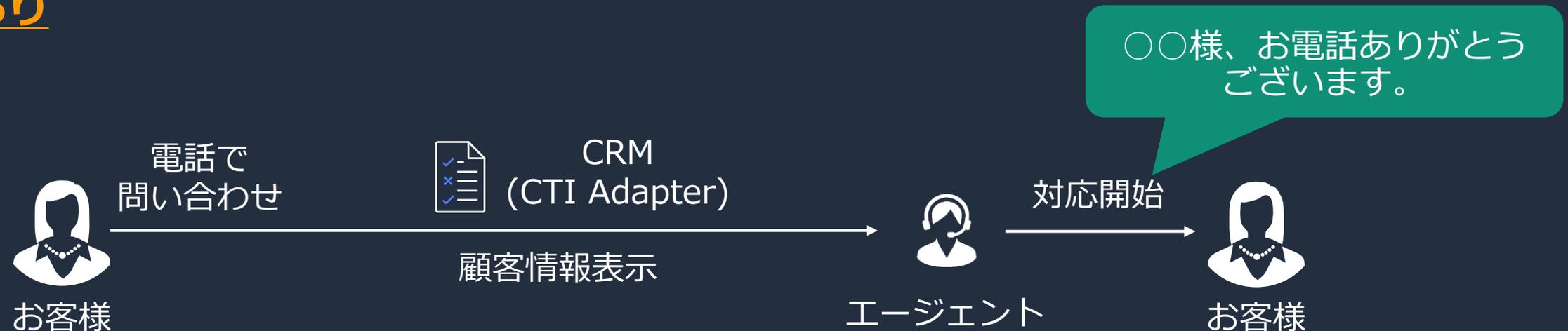
顧客体験・従業員体験の低下につながる

Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce ユースケース

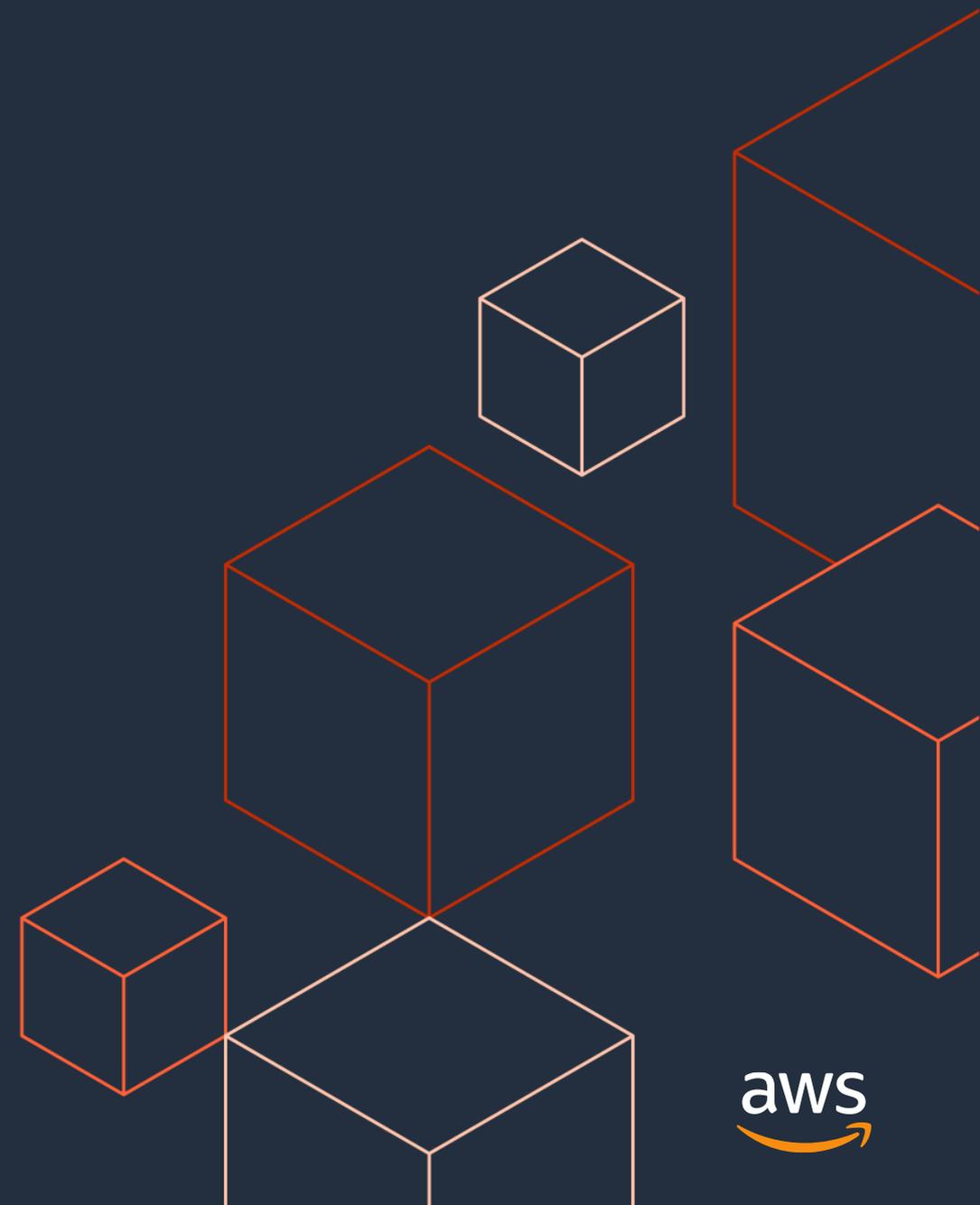
CTI 連携なし

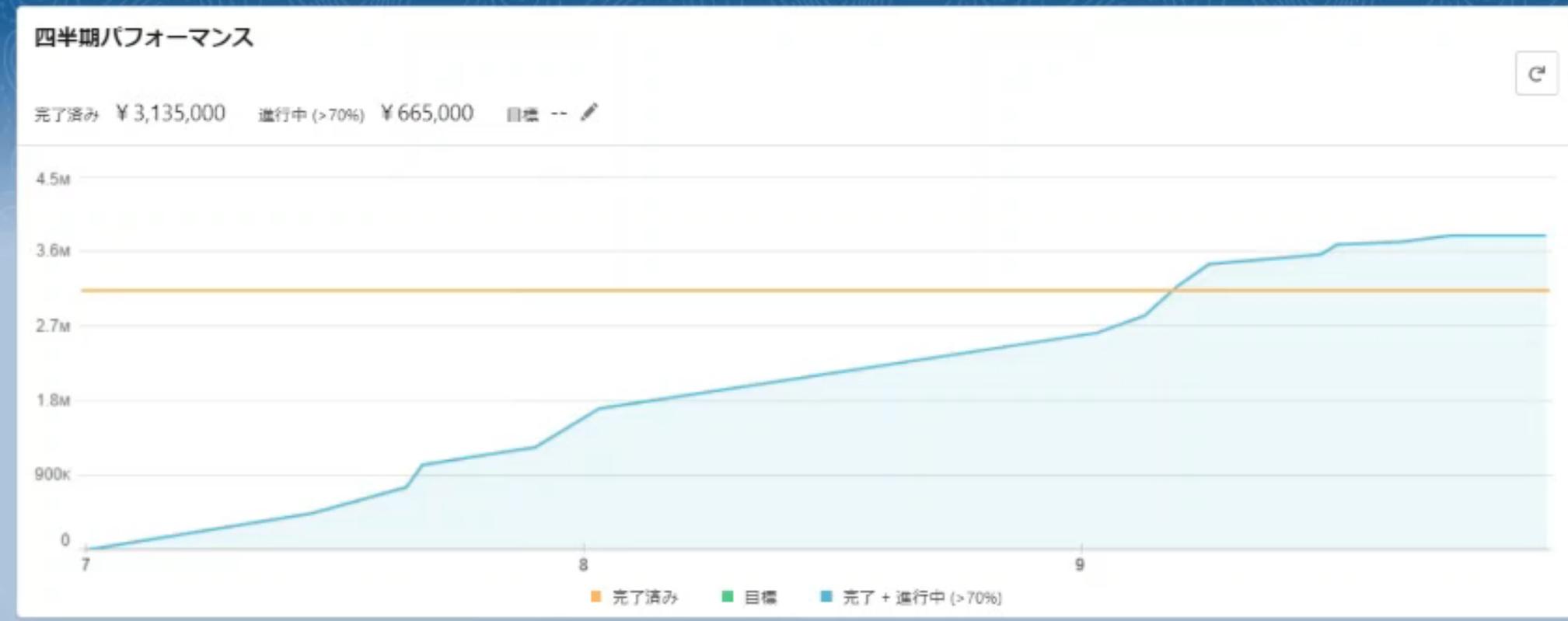


CTI 連携あり



デモ





アシスタント

現在、注意事項はありません。しばらくしてからもう一度確認してください。

今日の行動

本日この後の予定はありません。

[カレンダーを表示](#)

今日のToDo

今日が期限のものはありません。しばらくしてから再度確認してください。

[すべて表示](#)

最近のレコード

主要な商談 - 最近使った商談

Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce について



Amazon Connect の Salesforce 連携

AWS から2つのコンポーネントを提供

本日の対象

1. Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce

2. Amazon Connect Salesforce Lambda Package

セルフサービスで簡単に利用可能

- AppExchange/AWS リポジトリから簡単に利用可能
拡張可能で無償のオープンソースツール
- ビジネス用途に合わせて柔軟なカスタマイズ

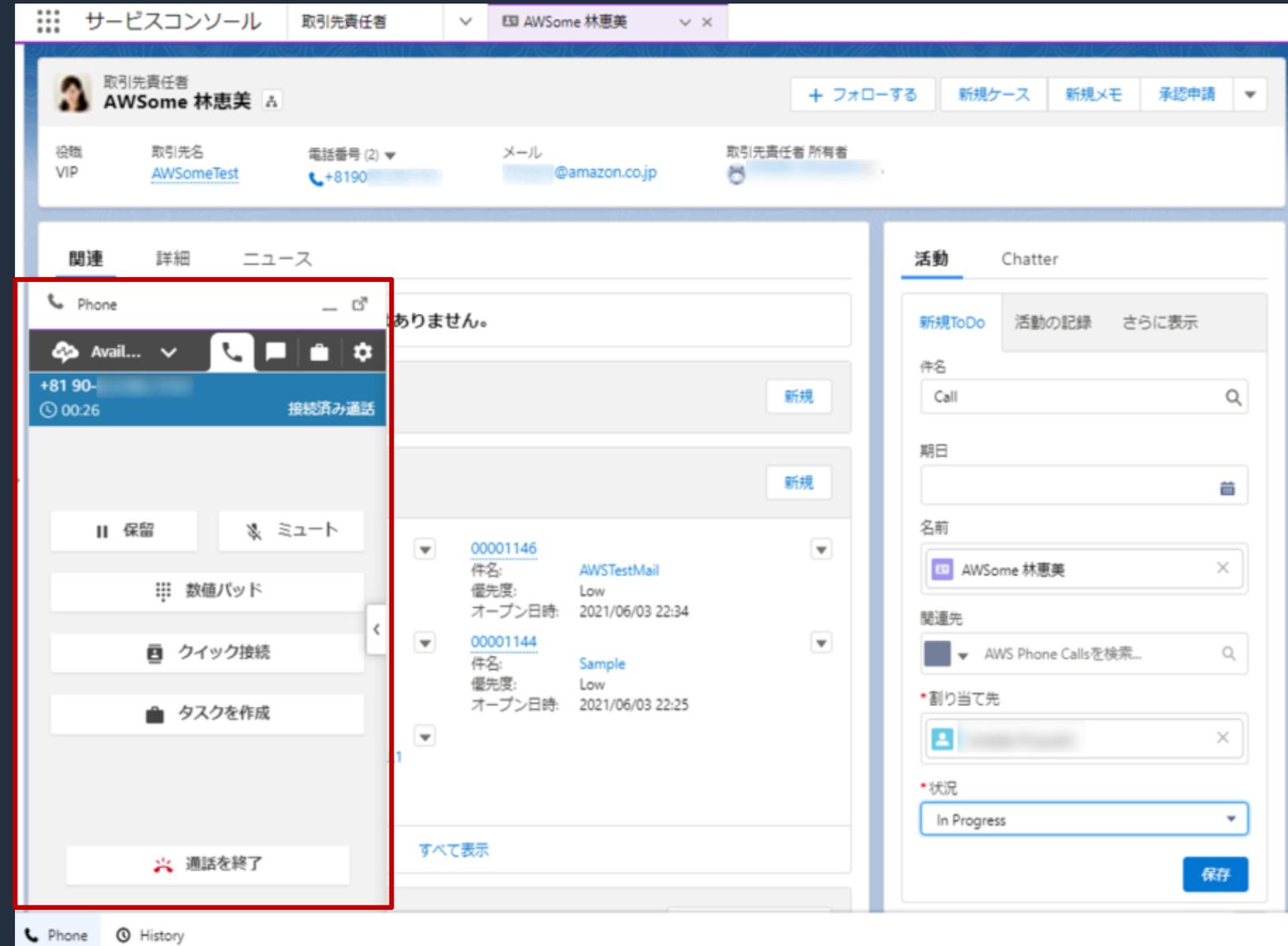
機能一覧：

- スクリーンポップ
- クリック to コール
- ソフトフォンの情報表示
- 通話録音コントロール（停止／再開）
- Voice Id/Wisdom 統合
- SSO サポート
- ケース/タスクの自動生成
- ケースの検索・作成・削除
- CTI Flow / CTI Action
- IVR data dips
- 通話録音インポート (with ContactLens)
- コールログと通話録音記録を統合
- コールセンターヒストリカルレポートの取り込み
- コンタクトの検索・情報取得
- リアルタイムキューメトリクス表示

Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce

CTI Adapter v5 for Salesforce

- Salesforce App Exchange からインストール
- Salesforce と連携する Amazon Connect のコンタクトセンターを簡単に構築
- インバウンド/アウトバウンドコールでスクリーンポップアップ
- Click to Dial によるアウトバウンド操作



<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/salesforce-integration.html>

© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

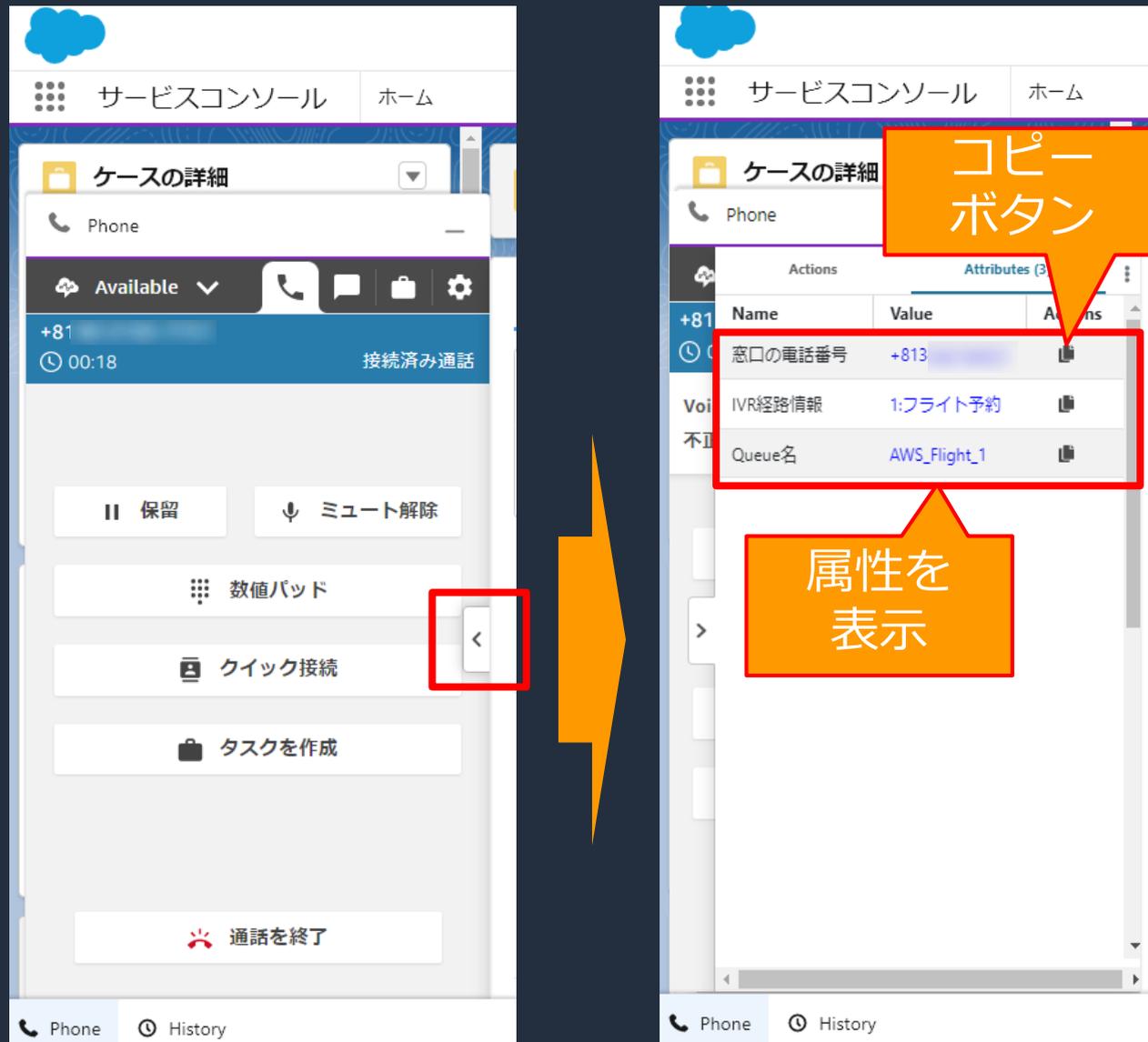


Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce

各機能・使用方法のご紹介



ソフトフォンへの情報連携



- 発信者番号以外のテキスト情報や URL 等の属性情報を、Amazon Connect からソフトフォンに連携可能

- 例：
マルチスキルエージェント向けのキュー名をソフトフォンへ表示

顧客が辿った IVR フローの経路情報をソフトフォンへ表示

ソフトフォンへの情報連携

問い合わせフローで指定したコンタクト属性を Salesforce の Attributes に設定

Amazon Connect の問い合わせフロー内

コンタクト属性の設定

問い合わせ属性として key-value ペアを定義して保存します。
詳細はこちら

宛先タイプ
ユーザー...

宛先属性
var_Queue

テキストの使用
 属性を使用する

タイプ
システム

属性
キュー名

複数の属性 (2)
成功
エラー

問い合わせフローで指定した宛先属性
例. var_Queue

Attributes

Salesforce の「AC CTI アダプタ」

Attributes

CTI Flows Presence Sync Rules Features

Attributes (5)
5 個の項目 • 並び替え基準: アクティブ • 数秒前に更新されました

属性	ラベル	タイプ	形式	表示	アクティブ
var_Queue	キュー名	Text	{{var_Queue}}	Key-Value	<input checked="" type="checkbox"/>
var_DID	窓口の電話番号	Text	{{var_DID}}	Key-Value	<input checked="" type="checkbox"/>

AC CTI 属性
var_Queue

新規取引先責任者 編集 新規商談

詳細

CTI アダプタ
AC Lig...

属性
var_Queue

ラベル
キュー名

タイプ
Text

形式
{{var_Queue}}

デフォルト値
unk

表示
Key-Value

スタイル
color: blue

アクティブ

最終更新
Ume...

Name に表示するラベルを指定 (日本語可)

HyperLink も指定可

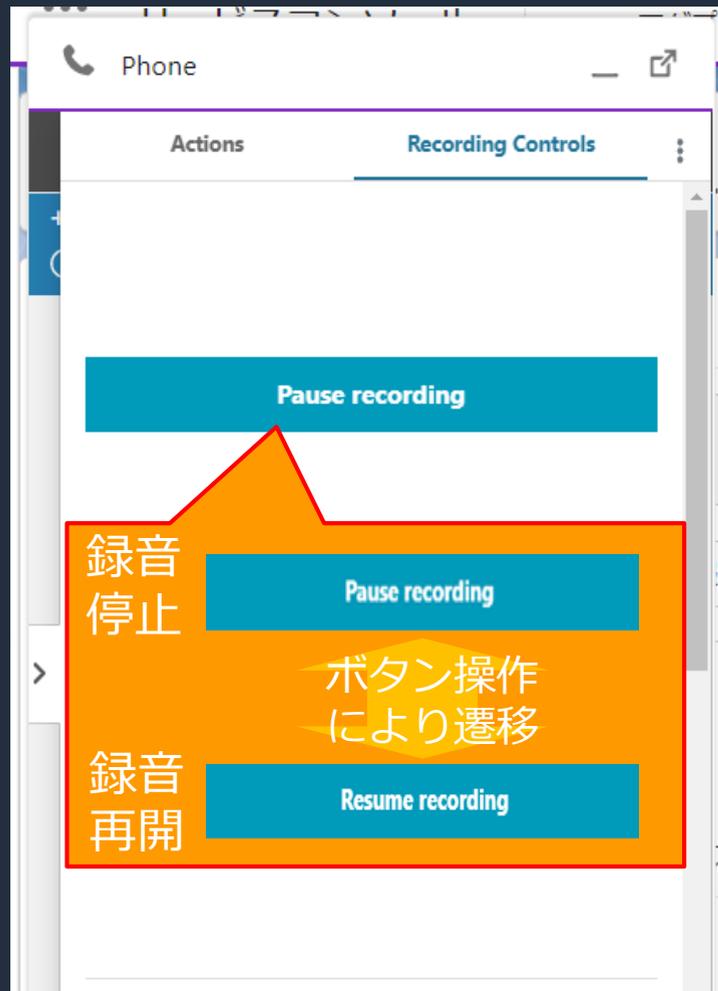
宛先属性の名称を 2重の中カッコ形式で指定
例. {{var_Queue}}

Key-Value を指定

スタイルで色を指定可能
例. Color:blue

(設定手順) <https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/lightning/cti-adapter/02-cti-attributes>

ソフトフォン 録音の一時停止/録音再開機能



録音停止中の音声は無音

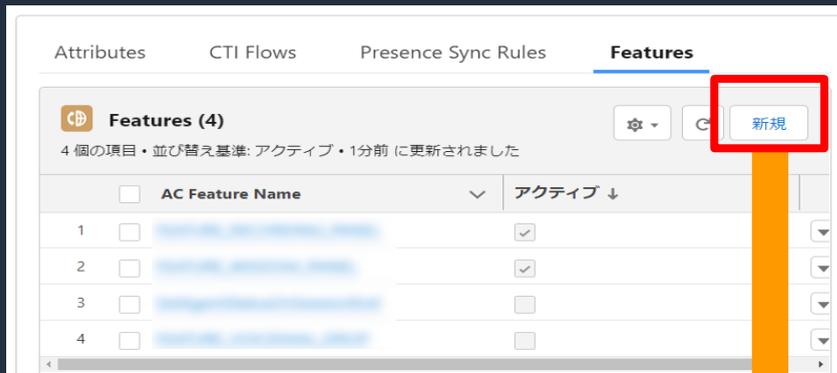


- エージェントにて会話中の通話録音を一時停止/再開の操作が可能
- この操作によりお客様の機微情報を記録させない事が可能

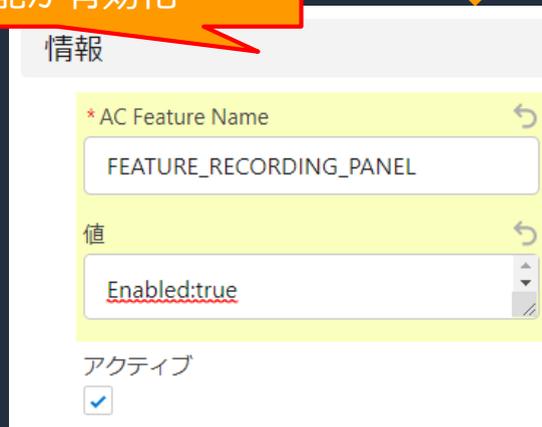
ソフトフォン 録音の一時停止/録音再開機能

- Salesforce の Features 設定でソフトフォンに録音一時停止ボタンを追加
- Salesforce の「指定ログイン情報」に AmazonConnect_FullAccess ポリシーが付与された IAM ユーザー（※）の認証情報を入力
※AWS マネジメントコンソールで事前に作成（設定手順ご参照）
- Amazon Connect の問い合わせフローにてコンタクト属性を設定（RECORDING_STARTED = true）

Salesforce の「AC CTI アダプタ」



Feature Name を指定する事で
様々な機能が有効化

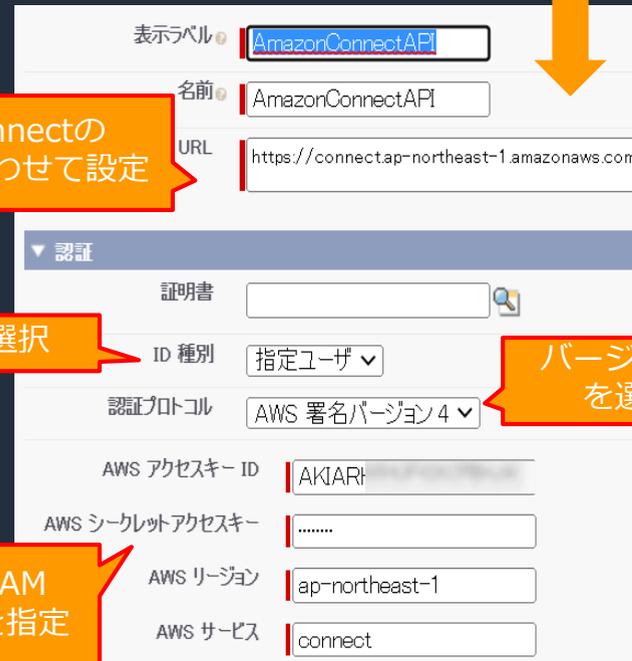


Salesforce の「指定ログイン情報」



Named Credential に該当する
「指定ログイン情報」を設定

Amazon Connectの
リージョンにあわせて設定

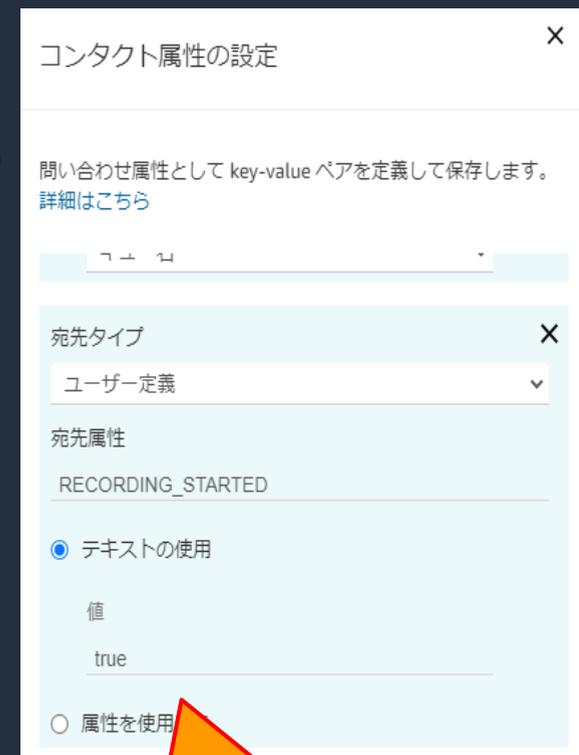


指定ユーザを選択

バージョン4
を選択

作成したAWS IAM
ユーザーのキーを指定

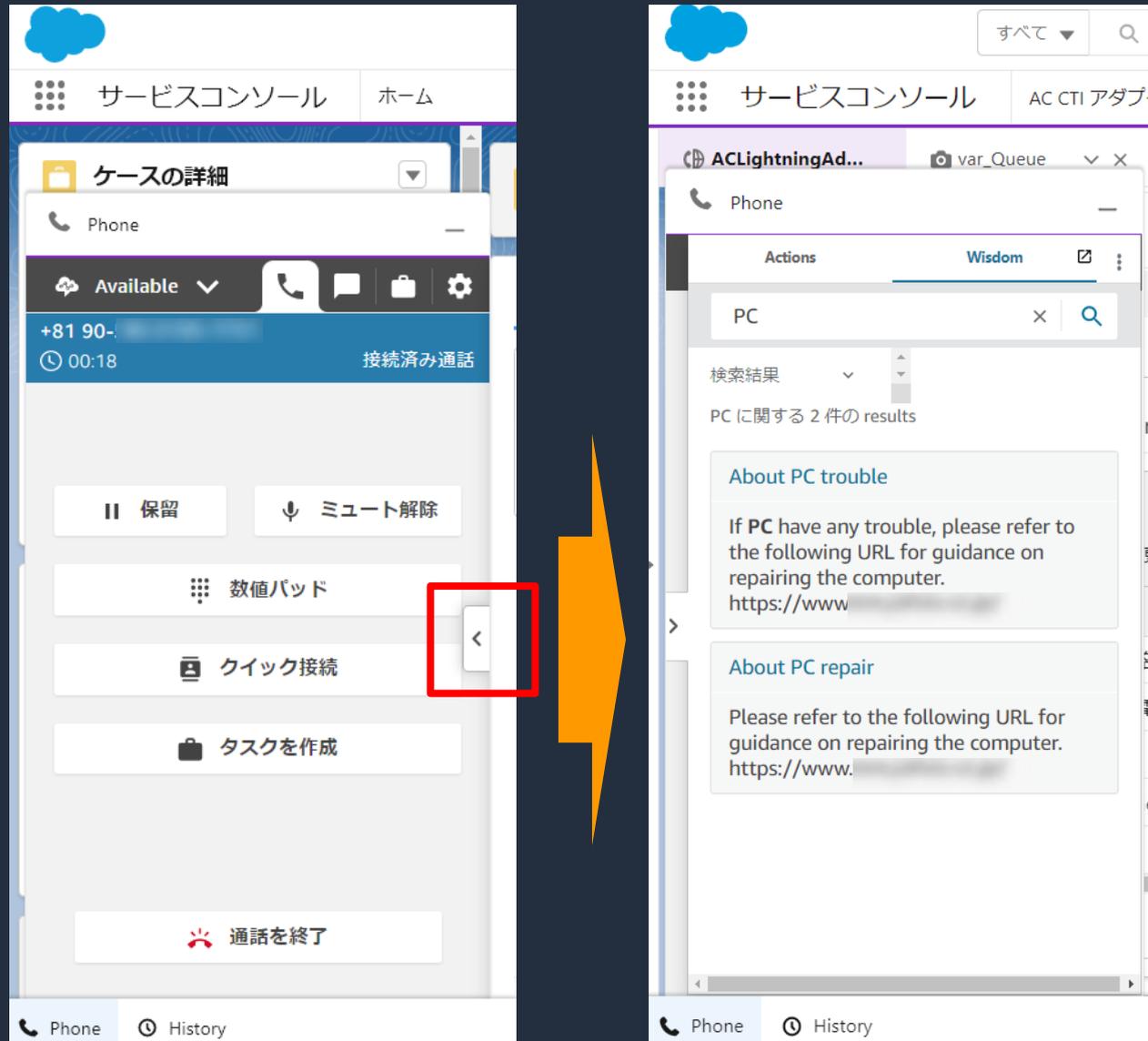
Amazon Connect 問い合わせフロー内



RECORDING_STARTED = true
を指定

(設定手順) <https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/lightning/cti-adapter/09-recording-controls>

Amazon Connect Wisdomとの統合



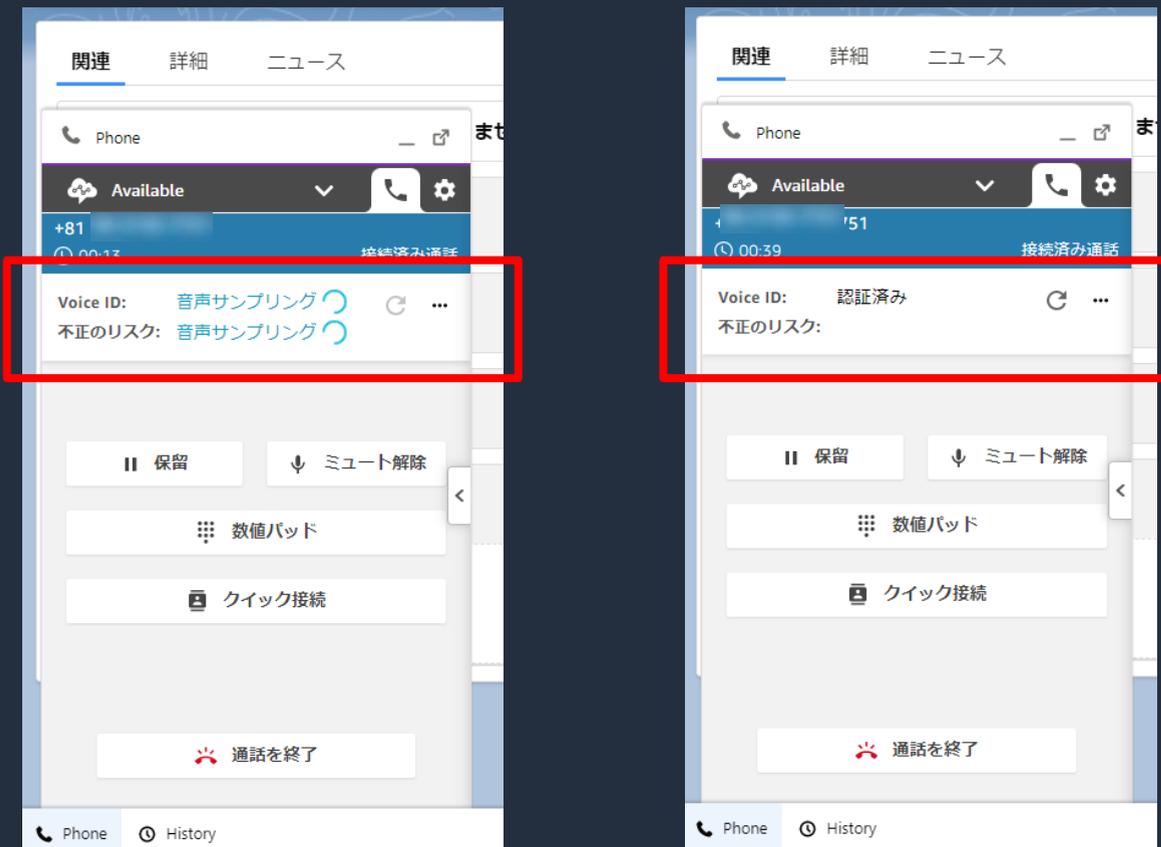
- エージェントは CCP に統合された Wisdom の画面から自然言語でナレッジを検索して、回答を見つける事が可能
- また、Contact Lens for Amazon Connect のリアルタイム文字おこしを使用して通話中の顧客の問題を自動的に検出し、ナレッジの関連コンテンツを提示する事も可能
- CTI Adapter の「Features」機能で「FEATURE_WISDOM_PANEL」を有効に設定する事で動作（デフォルトは無効）

特徴	
FEATURE_WISDOM_PANEL	
AC Feature Name	FEATURE_WISDOM_PANEL
値	Enabled: true
アクティブ	<input checked="" type="checkbox"/>
- Wisdom のサポート言語は英語（US, AU, GB）
- 前提として Amazon Connect にて Wisdom の有効化が必要

(設定手順) <https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/lightning/cti-adapter/12-wisdom-integration>

(Wisdom有効化) https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/enable-wisdom.html

Amazon Connect Voice Id との統合



- Salesforce と連携した CCP 上に Voice Id による本人確認の認証ステータスを表示
- 上記結果は Voice Id Channel Records として認証ステータス、認証スコアが Salesforce の取引先責任者、Case に記録される
※Salesforce Lightning のみ対応

Salesforce の取引先責任者, Case

Name	Phone Number	Speaker ID	Status	Authentication Decision	Authentication Score	Fraud Detection Decision
Voice Id Channel 000000001	+8190 [REDACTED]	0000-0000-0000-0001	ENROLLED	Authenticated	100	NotEnabled

Amazon Connect Voice Id との統合

- Salesforce のカスタム設定にて「Disable the Voice Id Channel Trigger」のチェックをオフ
- Amazon Connect の問い合わせフローで Voice Id の動作に必要な機能ブロックを配置
(前提として Voice ID を有効にする必要があります。詳細手順は下記のURLをご参照下さい)

Salesforce のカスタム設定

カスタム設定
Toolkit for Amazon Connect

カスタム設定がリストの場合、[新規]をクリックして新しいデータセットを追加します。たとえば、アプリケーションがある場合、各セットに国名やダイヤルコードを含みます。

カスタム設定が階層の場合、ユーザ、プロフィール、または組織レベルに対してデータを追加できます。たとえば、アプリケーションを実行しているかどうか、特定のプロフィールか、または単に一般的なユーザかによって違う値を指定します。

編集 削除

▼ デフォルトの組織レベルの値

保存場所	AWS
CCA Case Trigger を無効化	<input type="checkbox"/>
Case Contact CCA Trigger を無効化	<input type="checkbox"/>
Task Trigger を無効化	<input type="checkbox"/>
Disable the Voice Id Channel Trigger	<input type="checkbox"/>

Amazon Connect の問い合わせフロー内

音声 ID の設定

音声認証オン, 90,不正検出...

成功

エラー

コンタクト属性の設定

出力: 顧客 ID = 0000-0000-...

成功

エラー

Voice Id の設定

顧客IDの設定

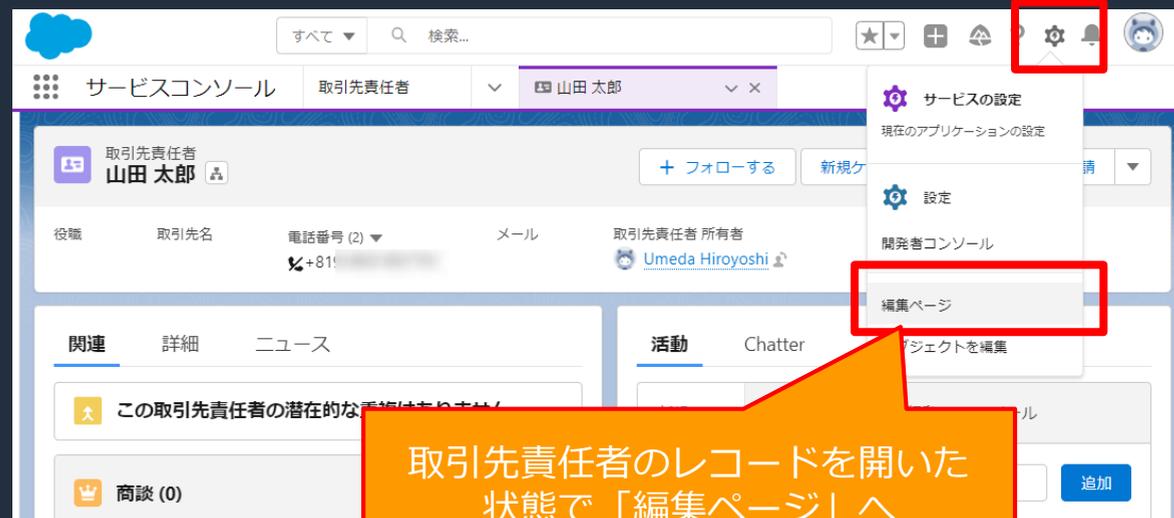
(詳細手順) <https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/lightning/cti-adapter/13-voice-id>

(Voice Id有効化) https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/voice-id.html

Amazon Connect Voice Id との統合

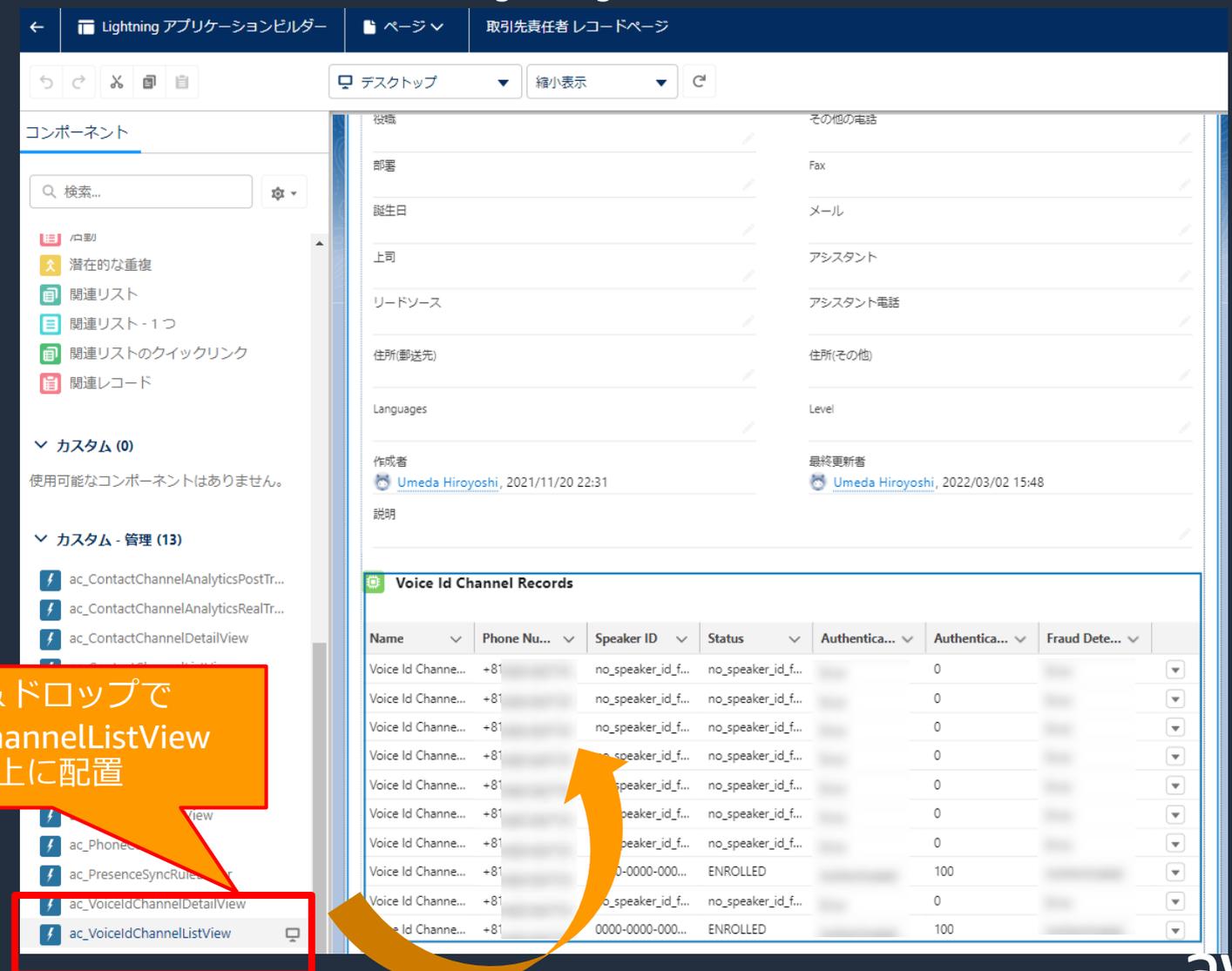
- Salesforce の取引先責任者、ケースに Voice ID による認証レコードを連携可能（図は取引先責任者）
- Lightning アプリケーションビルダーから「ac_VoiceidChannelListView」を追加
※ ページレイアウトの設定ではない点に注意

Salesforce の取引先責任者



取引先責任者のレコードを開いた
状態で「編集ページ」へ

Salesforce の Lightning アプリケーションビルダー



ドラッグ&ドロップで
ac_VoiceidChannelListView
を画面上に配置

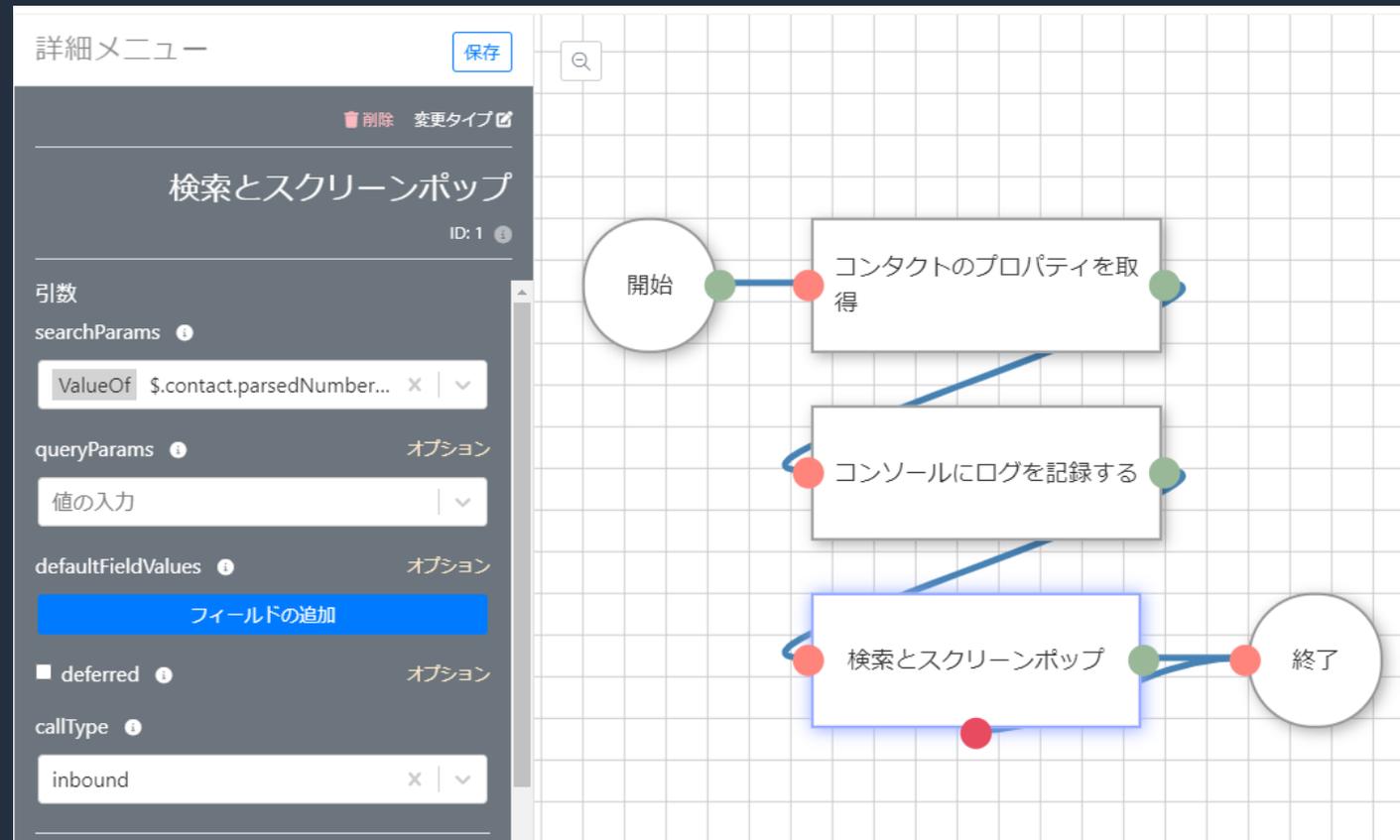
シングルサインオン (SSO) をサポート



- SAML 統合によるシングルサインオン (SSO) をサポート
- Salesforce へのログイン操作により Amazon Connect の CCP にログインします
- AWS Single Sign-On、Okta などの SAML プロバイダーに対応

(詳細手順) <https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/classic/cti-adapter/01-cti-adapter-configuration/#identify-the-sso-url-components>

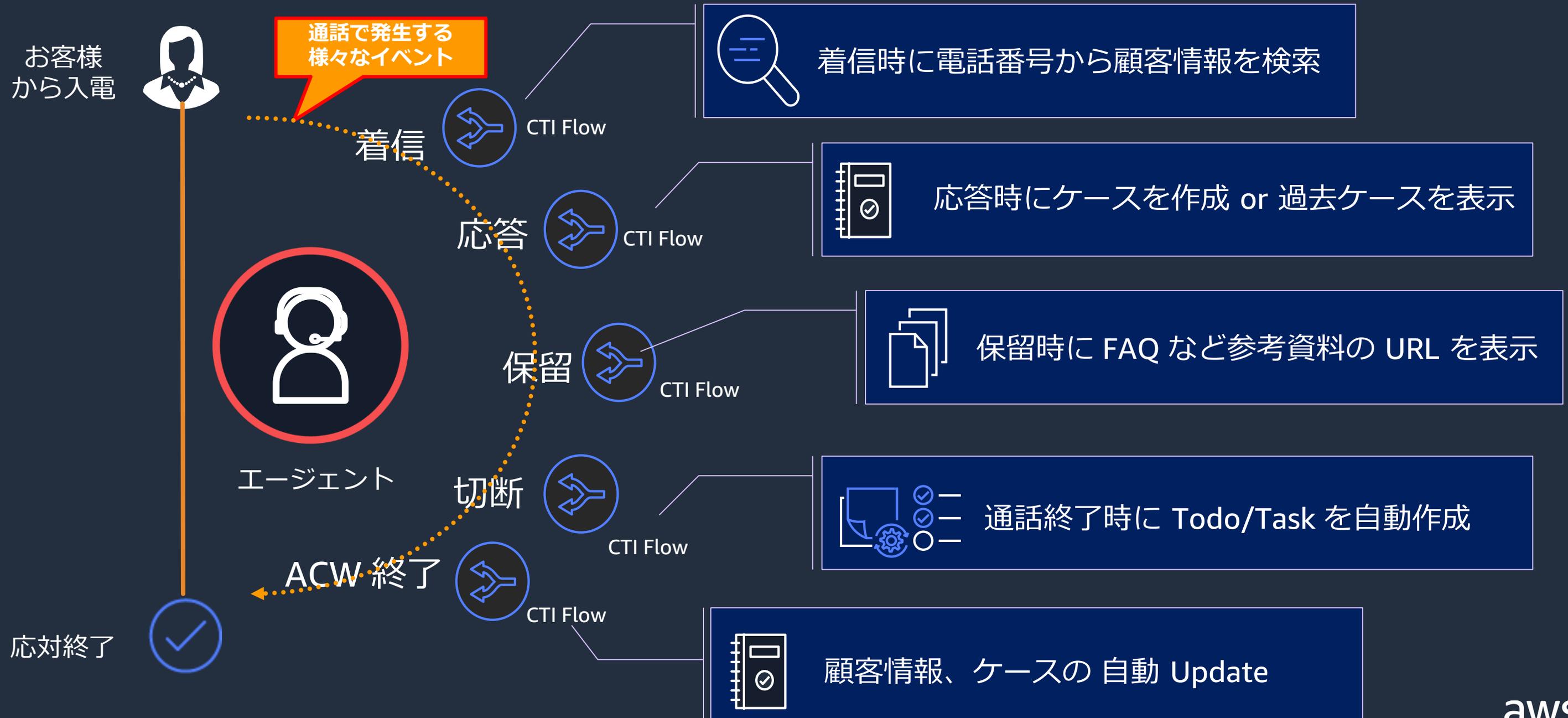
CTI Flows による柔軟なポップアップ制御



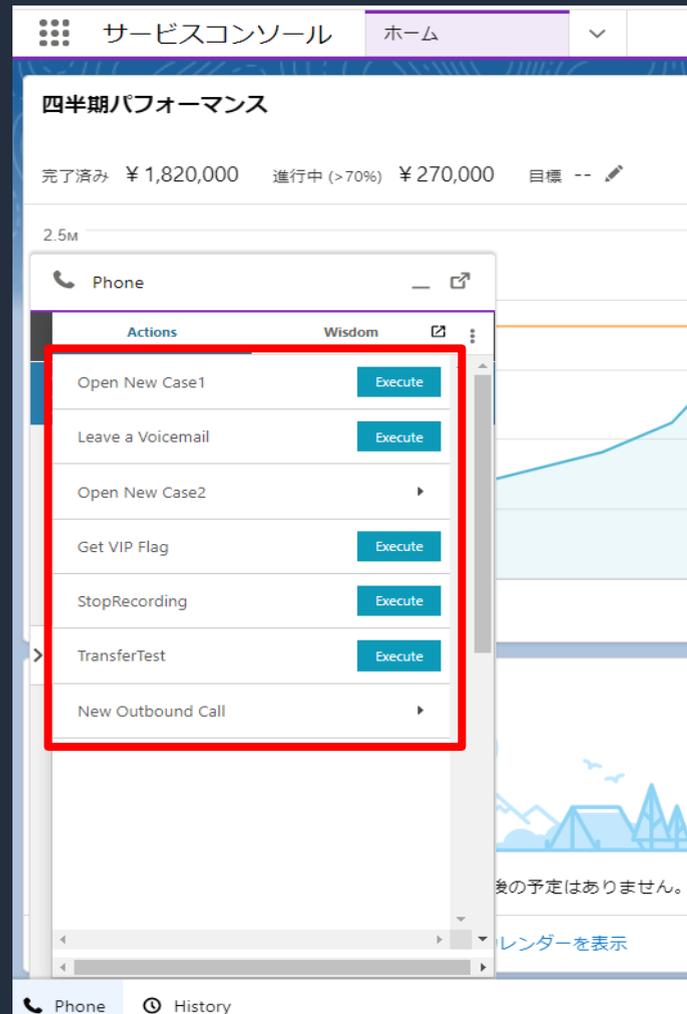
- CTI Flows ではドラッグアンドドロップ UI を使用してエージェントインタラクションを構築可能
- 日本語 UI に対応
- 最新情報は、Admin ガイドをご参照ください
 - Salesforce Lightning
<https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/lightning/cti-adapter/03-cti-flows>
 - Salesforce Classic
<https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/classic/cti-adapter/08-cti-flows>

CTI Flows のユースケース

着信時、通話終了時などのイベント（電話以外のChatやTasksにも対応）に CTI Flow スクリプトを設定可能
設定可能なイベントは[こちら](#)



CTI Action によるエージェントのオペレーション効率化



- CCP（ソフトフォン）上でカスタマイズ可能なボタンを設定することで、エージェントの操作をボタンとして簡素化が可能
- CTI Action は CTI Flows をボタンに登録する事で動作
- 例えば、よく使用する操作（ケース作成、エスカレーション先の転送先など）を登録してボタン操作で実行

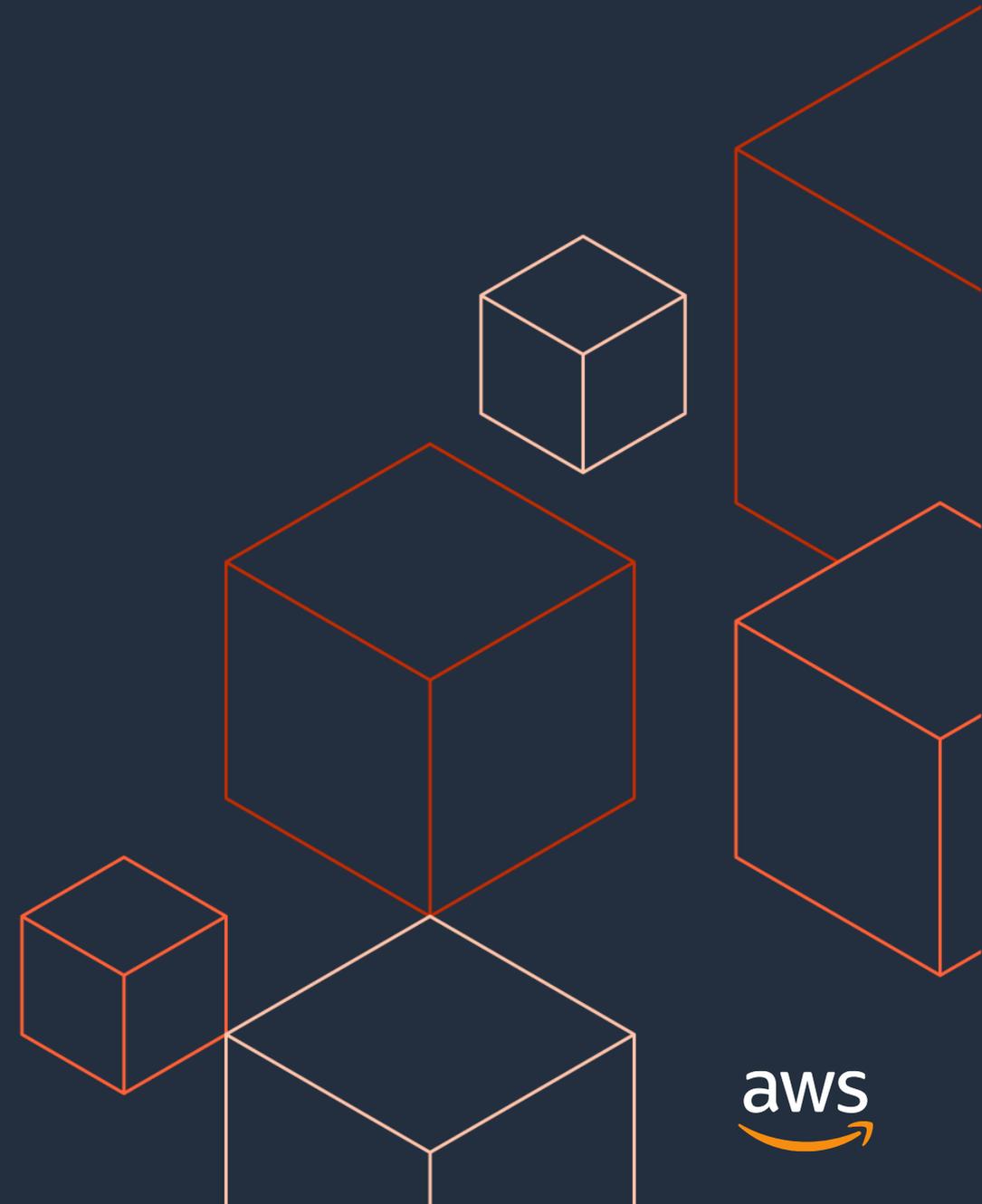
CTI Flows および CTI Action の使用方法は第2回で詳細を解説致します

ソフトフォンにおけるその他の設定機能

CTI Adapter (AC CTI アダプタ) の「詳細」にて設定可能な各機能は以下の通り

基本設定項目	説明
カスタム着信音	着信音をデフォルトから変更する事が可能です。ユーザーがアクセス可能なブラウザでサポートされているオーディオファイルを指定する事ができます。
ソフトフォンポップアウト有効化	ソフトフォンポップアウト操作の有効化が可能です。ポップアウト操作時は CCP が新規ブラウザとして表示されます。
メディアレスの有効化	VDI 環境で利用時のベストプラクティスは実際のオーディオストリームを別の CCP 経由で送信することです。メディアレスオプションを有効化すると、Salesforce 上の CCP がメディアレスモードで実行されるように設定され、音声はローカル CCP にストリーミングされている間、Salesforce 画面でスクリーンポップアップが可能になります。
オーディオデバイス設定の有効化	CCP にオーディオデバイス設定が表示されます。スピーカー、マイク、着信音のデバイスを設定できるようになります。
デバッグレベルの有効化	For future use
プレゼンス同期の有効化	Amazon Connect のソフトフォン(CCP)のステータスと Salesforce Omni-Channel のステータスを連動可能になります。これを利用すると Omni-Channel Supervisor のダッシュボードからエージェントステータスを確認する事も可能です。
電話タイプ設定の有効化	CCP で電話タイプ (ソフトフォン、デスクフォン) を変更可能になります。

まとめ



まとめ

- Amazon Connect と Salesforce の連携に必要な CTI Adapter が無償で提供されており、これにより、CTI 連携を設定だけで実現できます。
- CTI Adapter は、バージョンアップにより新機能が追加され継続的に進化しています。

Link

- Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce [ワークショップ](#)
- Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce [ドキュメント](#)

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



The screenshot shows the AWS Japanese website header with the AWS logo, navigation links for 'お問い合わせ', 'サポート', '日本語', and 'アカウント', and a '今すぐ無料サインアップ' button. Below the header is a navigation bar with links for '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', and 'さらに詳しく見る'. The main content area features a large heading 'AWS クラウドサービス活用資料集トップ' and a paragraph of introductory text. At the bottom, there are four buttons: 'AWS Webinar お申込', 'AWS 初心者向け', 'サービス別資料', and 'ハンズオン資料'.

aws 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 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 サービス別資料 ハンズオン資料

<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



aws 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