

Amazon Connectハンズオン

1. 基本編

アマゾンウェブサービスジャパン株式会社

2020/04/14

アジェンダ

- Amazon Connect概要
- 利用イメージ
- ハンズオン手順
 - ハンズオン：コールセンターサービスの立ち上げ
- Appendix
 - リアルタイムモニタ
 - 転送
 - 環境削除手順

注意点：

ブラウザはChromeまたはFirefoxをお使いください

参考：<https://aws.amazon.com/jp/connect/faqs/>

「Q: サポートされているブラウザは何ですか?」

Amazon Connect 概要

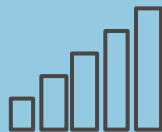
次世代コンタクトセンターが備えるべきポイント



エンタープライズ規模に
対応しつつ100%
クラウドベース



パーソナライズ、
ダイナミックな
エクスペリエンス



高い信頼性
と冗長性



Any Agent,
Any where,
Any Time



Amazon ConnectのBenefits

テクノロジーインパクト

すぐに利用開始できる

簡単に使うことができ、スケーラブル

オープンプラットフォーム、容易なインテグレーション

データへ簡単にアクセスできる

従量課金の利用モデル

ビジネスインパクト

顧客要望に迅速に答えることができる

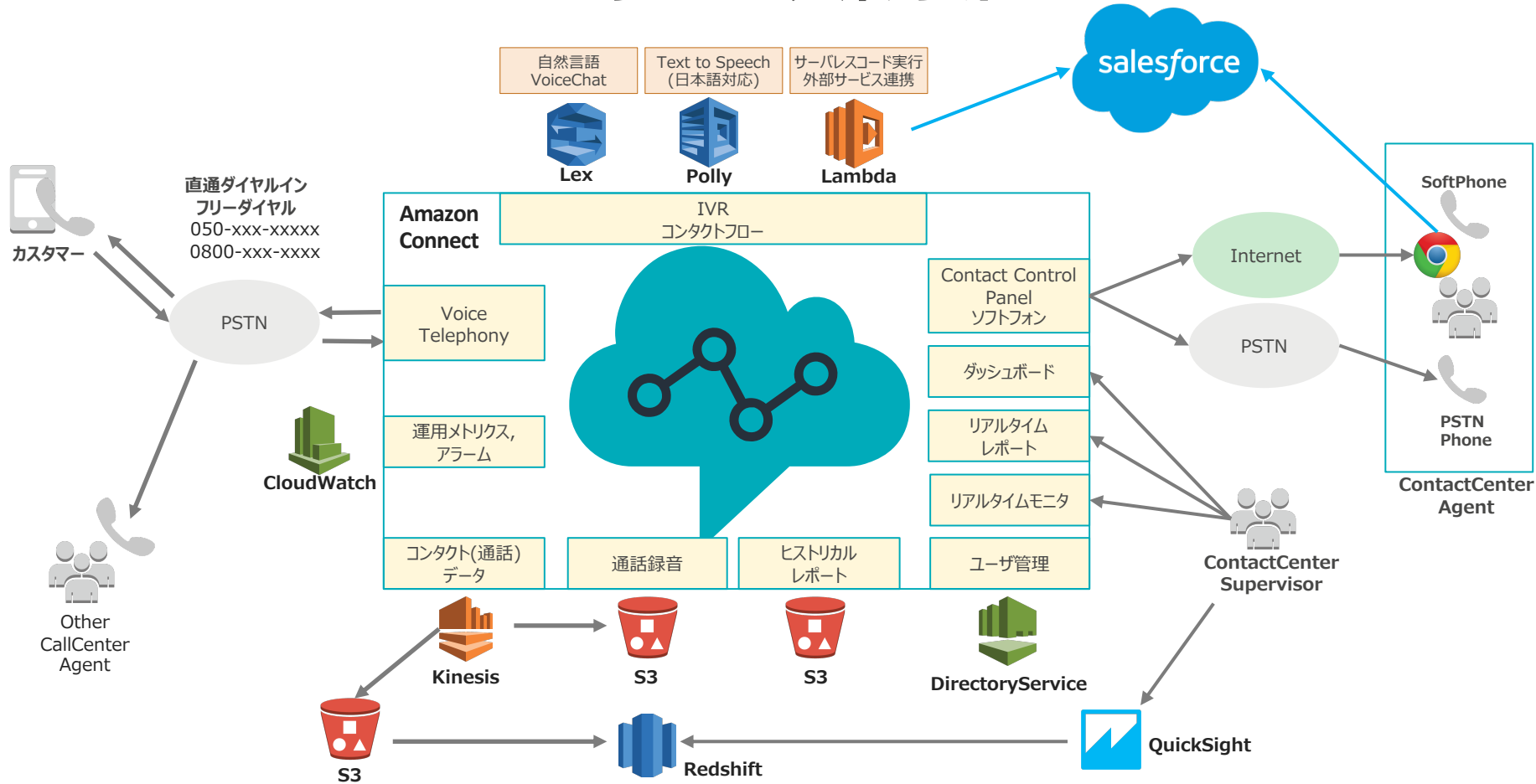
柔軟性を向上できる

パーソナライズかつダイナミックなエクスペリエンスを提供

分析/計画から実行までを素早く実現

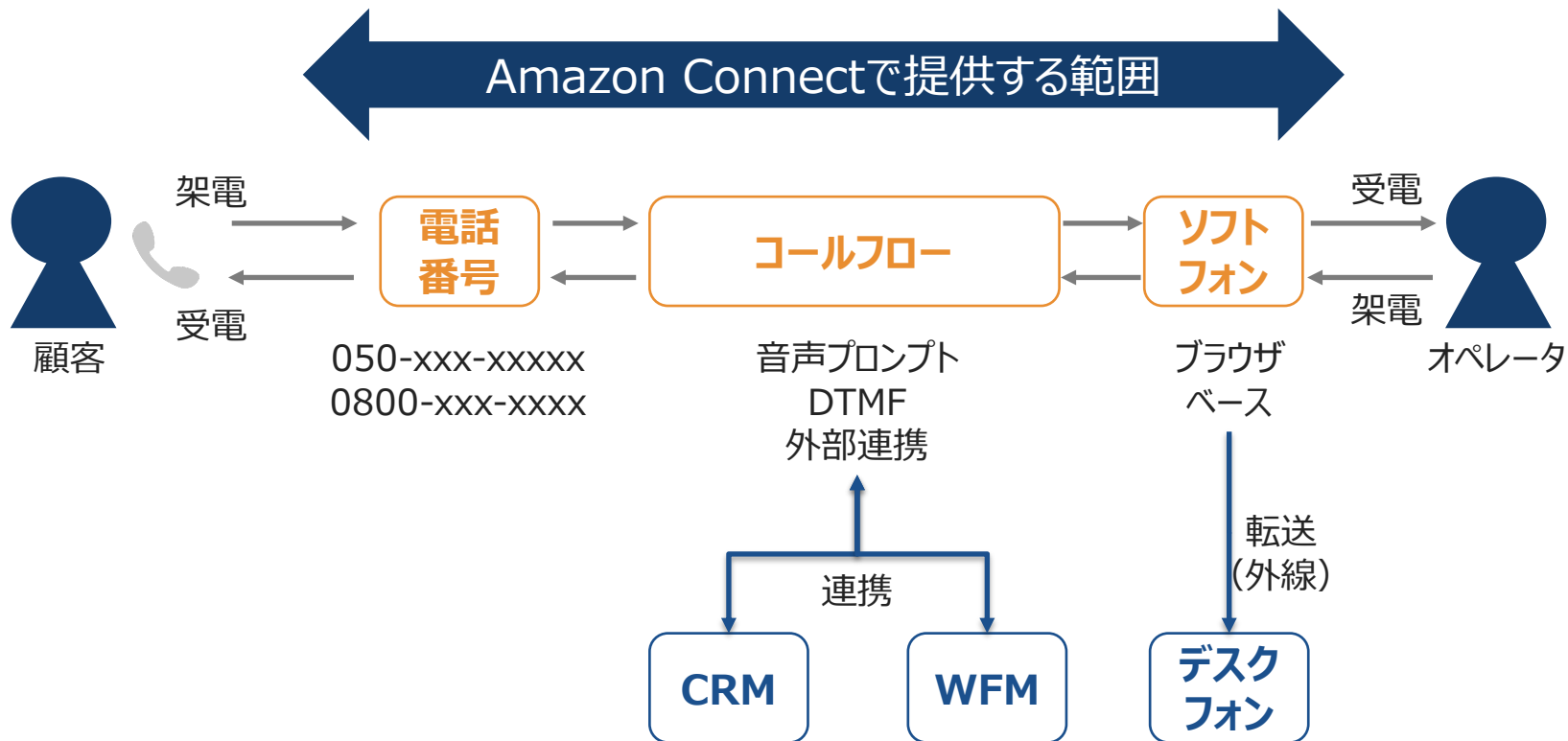
ビジネス規模相応の支出 (事前投資は不要)

Amazon Connect サービス概要図



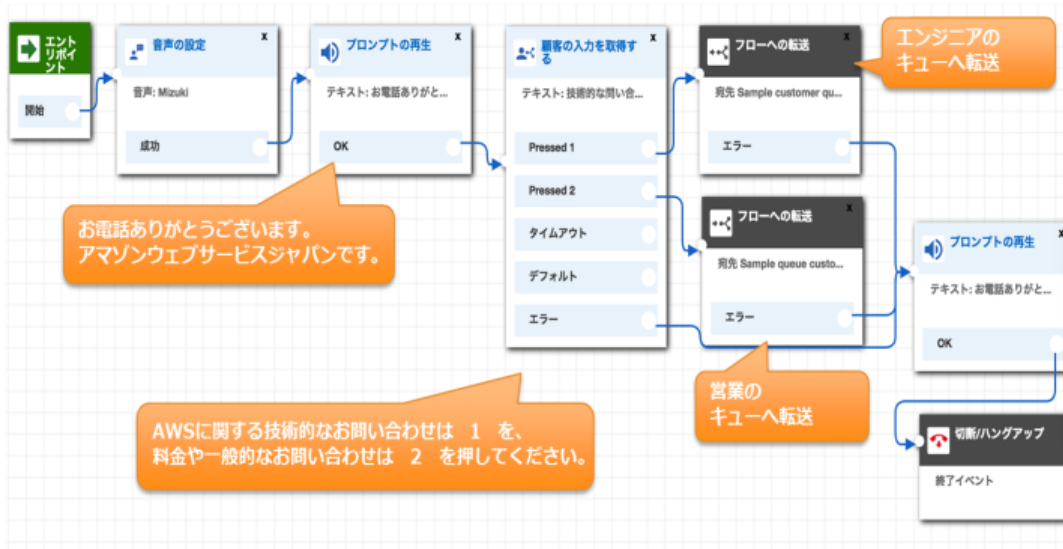
利用イメージ

Amazon Connectの利用イメージ



コールフロー

コールフロー



- GUIベースで容易に処理を実装可能
- Lambdaとの連携で様々な処理が可能
(外部連携、DB参照、CRM連携等)

連携するAWSサービスの一例



Text 2 Speechの提供
(文章の読み上げ機能)



通話録音データの保存
(期限無、容量制限無)



プログラム実行用のサービス
(外部連携用アプリの実行等)

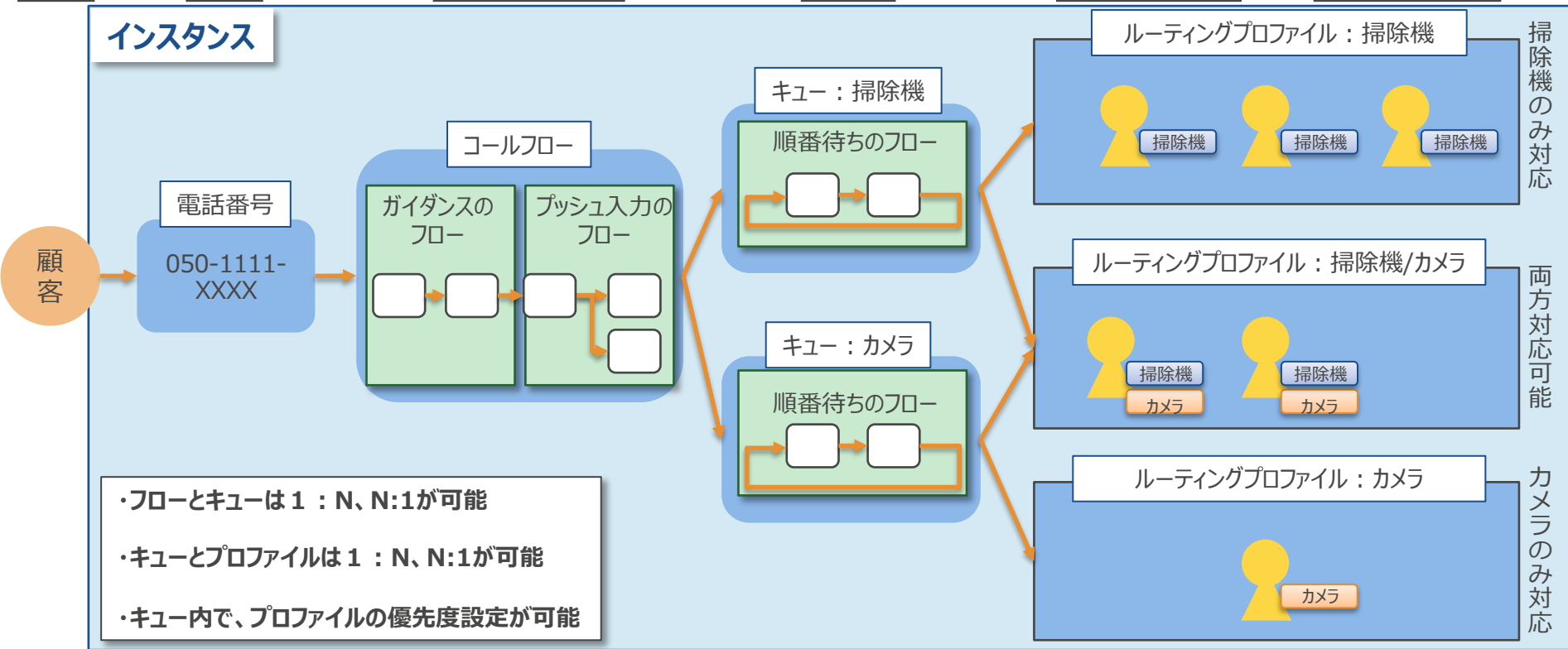


チャットボットの提供
(自動音声応答の仕組み)

コンポーネント

例えば、電化製品（掃除機、カメラ）に関する問い合わせを行う場合

顧客 番号 コールフロー キュー プロファイル エージェント



レポート、メトリック

リアルタイム、ヒストリカルでレポート可能で、CSV/ストリームデータとして出力可能

種別

取得単位

取得できる情報の例 ※

リアルタイム

Queues

Agents

Routing profile

- ・ サービスレベル
 - ・ 平均応答速度
 - ・ オンラインのエージェント
 - ・ 放棄呼率、数
 - ・ エージェントのステータス
- ・・・など

ヒストリカル

Queues

Agents

Phone numbers

- ・ 平均応答率
 - ・ 平均通話時間
 - ・ 受電数、架電数
 - ・ ACWの時間
 - ・ 1件あたりの対応時間（後処理含め）
- ・・・など

※取得できる項目の詳細などについては下記をご覧ください

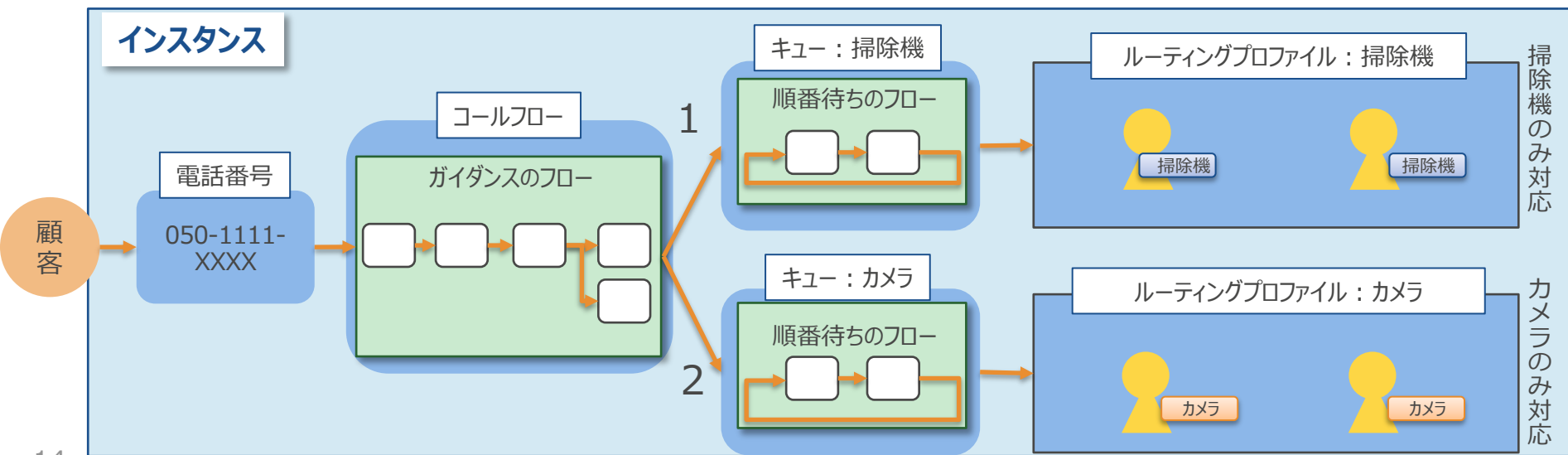
https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/real-time-metrics-definitions.html

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/historical-metrics-definitions.html

ハンズオン手順：
コールセンターサービスの立ち上げ

ハンズオン実施概要

- ・インスタンスの作成と電話番号の取得、コールフローの作成を行います
- ・コールフローでは、取得した電話番号にかけると、
 1. 音声を流す
 2. プッシュボタンで 1 または 2 を選択
 3. 番号に応じて対応するオペレータを変えるというフローを作成します

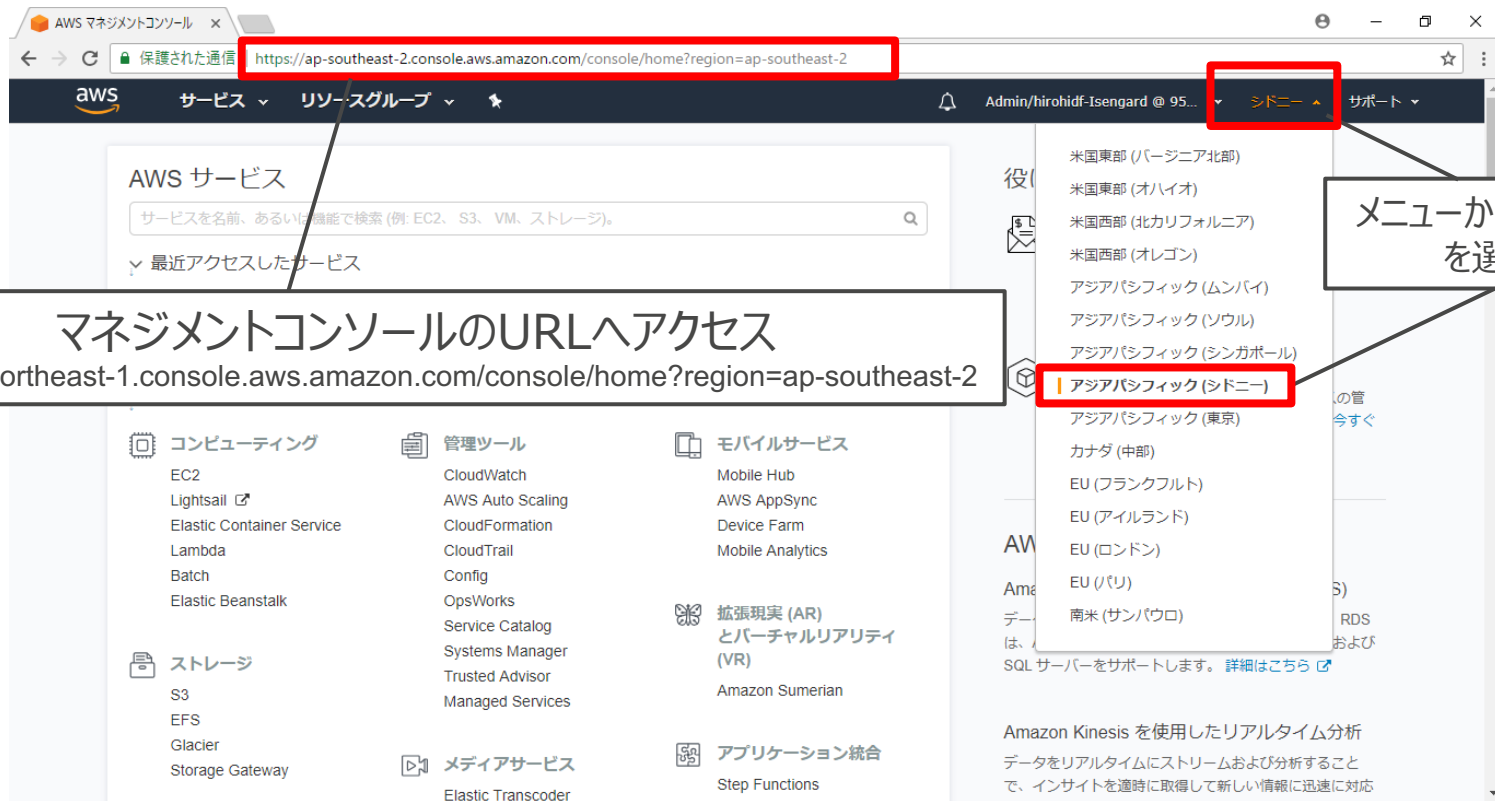


ハンズオン実施概要

作成の流れ



インスタンスの作成 マネジメントコンソールへアクセス



インスタンスの作成 マネジメントコンソールへアクセス

The screenshot shows the AWS Management Console interface. At the top, the browser address bar displays the URL: `https://ap-southeast-2.console.aws.amazon.com/console/home?region=ap-southeast-2`. The main navigation bar includes the AWS logo and menu items for 'サービス' (Services) and 'リソースグループ' (Resource Groups). On the left, the 'AWS サービス' (AWS Services) section is active, and a search bar contains the text 'Amazon Connect'. A red box highlights the search results for 'Amazon Connect', which includes a brief description: 'Amazon Connect は、いかなる規模のエンゲージメントをも可能にするコンタクトセンターです。' (Amazon Connect is a contact center that enables engagement at any scale). A callout box with the text 'Amazon Connectを検索し、選択' (Search for and select Amazon Connect) points to the search results. The right-hand side of the console displays various service cards, including 'コストの管理' (Cost Management), 'Organizations の作成' (Create Organizations), and 'AWS を試す' (Try AWS).

インスタンスの作成

Amazon Connect

今すぐ始める
を選択

Amazon Connect

Amazon Connect では、カスタマーサポートセンターのセットアップと管理が容易になり、規模を問わず、信頼できる顧客エンゲージメントが提供されます。Amazon Connect を使用すると、AWS マネジメントコンソールでの数回のクリックでカスタマーサポートセンターをデプロイし、どこからでもエージェントを配備して、顧客とのやり取りをすばやく開始できます。

今すぐ始める
入門ガイド

Amazon Connect の作成

わずかなステップで、実際の電話番号を使用して Amazon Connect サポートセンターを稼働できます。

テストドライブ

テスト通話に応答し、Amazon Connect の連絡先コントロールパネル、メトリクス、および管理ツールを確認します。

サポートセンターのセットアップ

エージェントを配備し、問い合わせフローとキューをセットアップして、顧客とのやり取りを開始します。

インスタンスの作成

【参考】インスタンスの追加（すでにインスタンスがある方向け）

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The main heading is "Amazon Connect 仮想サポートセンターインスタンス". Below the heading, there is a description: "ディレクトリ、管理者、テレフォニーオプション、データストリーム、および高度な機能も管理する仮想サポートセンターインスタンスを選択します。".

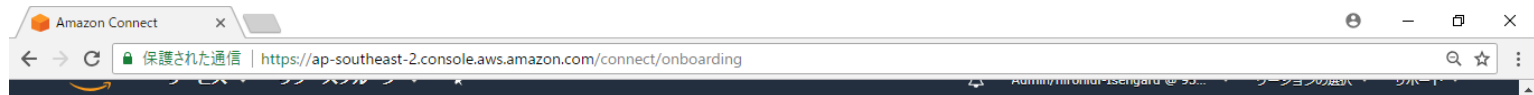
Two callout boxes provide instructions:

- A box pointing to the "インスタンスを追加する" button says: 「インスタンスを追加する」を選択
- A box pointing to the "シドニー" dropdown menu says: シドニーを選択しておく

The table below shows a list of instances with columns for Instance Alias, Access URL, Channels, Creation Date, and Status.

インスタンスエイリアス	アクセス URL	Channels	作成日	ステータス
<input type="checkbox"/>		インバウンド、アウトバウン...	2017/7/24	
<input type="checkbox"/>		インバウンド、アウトバウン...	2017/9/21	
<input type="checkbox"/>		インバウンド、アウトバウン...	2017/9/12	アクティブ
<input type="checkbox"/>		インバウンド、アウトバウン...	2017/9/15	アクティブ
<input type="checkbox"/>		インバウンド、アウトバウン...	2017/9/24	アクティブ
<input type="checkbox"/>		インバウンド、アウトバウン...	2017/10/15	アクティブ
<input type="checkbox"/>		インバウンド、アウトバウン...	2017/9/19	アクティブ

インスタンスの作成 URLの設定



Amazon Connect のリソース設定

簡単なステップで準備完了

ステップ 1: ID 管理

- ステップ 2: 管理者
- ステップ 3: テレフォニーオプション
- ステップ 4: データストレージ
- ステップ 5: レビューと作成

ID 管理

Amazon Connect は、ユーザーを直接管理するか、既存のディレクトリを利用することはできません。 [詳細はこちら](#)

- Amazon Connect 内にユーザーを保存
ユーザーは、Amazon Connect でお客様が作成し、管理します。注意: 他のアプリケーションとユーザーを共有することはできません。

アクセス URL awsapps.com/connect/home ⓘ

- 既存のディレクトリへのリンク
Amazon Connect は既存のディレクトリを利用します。ディレクトリ内でユーザーを作成して追加し、設定します。注意: ディレクトリは 1 つの Amazon Connect インスタンスにのみ関連付けられます。
- SAML 2.0 ベースの認証
AWS は、[SAML 2.0 \(Security Assertion Markup Language 2.0\)](#) による ID フェデレーションをサポートしています。これは多くの ID プロバイダ (IdP) が使用しているオープン標準です。この機能はフェデレティッドシングルサインオン (SSO) を有効にします。したがって、組織内の全員について IAM ユーザーを作成しなくても、ユーザーは AWS マネジメントコンソールにログインしたり、AWS API を呼び出したりできるようになります。 [詳細はこちら](#)

アクセスURLの設定のために以下のように入力

handson-jpn- [日付8桁]-[連番]
例 : handson-jpn-20180530-01

次のステップを選択

キャンセル 戻る

インスタンスの作成 管理者の作成 (1/2)

Amazon Connect のリソース設定

簡単なステップで準備完了

- ステップ 1: ID 管理
- ステップ 2: 管理者**
- ステップ 3: テレフォニーオプション
- ステップ 4: データストレージ
- ステップ 5: レビューと作成

管理者の作成

Amazon Connect のこのインスタンスの管理者を指定します。これはお客様アクセス許可を管理し、Amazon Connect 内からさらにユーザーを追加できます。

新しい管理者の追加

名

姓

ユーザー名

パスワード

パスワード (確認)

電子メールアドレス

これをスキップ

スキップを選択する
(管理者の情報を入力する画面だが
あとで設定可能なため、ここでは
実施しない)

インスタンスの作成 管理者の作成 (2/2)

Amazon Connect のリソース設定

簡単なステップで準備完了

ステップ 1: ID 管理
ステップ 2: 管理者
ステップ 3: テレフォニーオプション
ステップ 4: データストレージ
ステップ 5: レビューと作成

管理者の作成

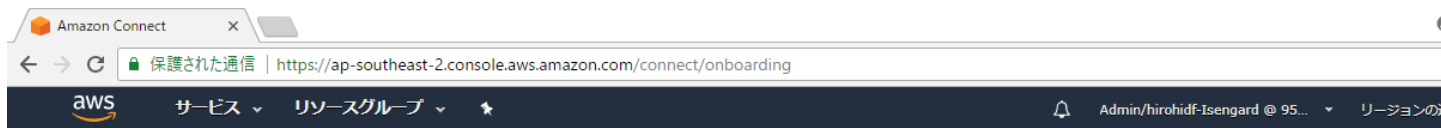
Amazon Connect のこのインスタンスの管理者を指定します。これはお客様またはその他のユーザーとユーザー許可を管理し、Amazon Connect 内からさらにユーザーを追加できます。

- 新しい管理者の追加
- これをスキップ

キャンセル 戻る **次のステップ**

次のステップを選択

インスタンスの作成 インバウンド、アウトバウンド機能の有効化



Amazon Connect のリソース設定

簡単なステップで準備完了

- ステップ 1: ID 管理
- ステップ 2: 管理者
- ステップ 3: テレフォニーオプション**
- ステップ 4: データストレージ
- ステップ 5: レビューと作成

テレフォニーオプション

Amazon Connect には、通話の着信、発信、またはその両方を行う機能があります。後で電話番号を取
注意: 対応するテレフォニーオプションを選択しない場合、通話の発信または着信はできません。

着信

着信通話を Amazon Connect で処理します

発信通話

発信通話を Amazon Connect で処理します

注意: ユーザーのアクセス許可で、通話を発信できるユーザーを設定できます。

デフォルトのまま、
次のステップを選択

キャンセル

戻る

次のステップ

インスタンスの作成 データストレージ（通話録音、レポート保存場所）の設定

Amazon Connect のリソース設定

簡単なステップで準備完了

- ステップ 1: ID 管理
- ステップ 2: 管理者
- ステップ 3: テレフォニーオプション
- ステップ 4: データストレージ**
- ステップ 5: レビューと作成

データストレージ

通話記録とスケジュール済みレポートの保存先は Amazon S3 バケットとなります (Amazon S3 バケットは Amazon Connect インスタンスの作成時にあなた専用のものが作成されます)。既定のキーを使用して暗号化されます。問い合わせログは暗号化されません。

Amazon Connect インスタンスを作成するに **既定** を使用します。

重要: 次のステップを選択することで、Amazon Connect に次の権限を付与することになります。

- データの保存と管理のための S3 バケットへの読み取りおよび書き込みアクセス
- データを暗号化する暗号化復号アクセス許可
- CloudWatch Logs の読み取りアクセスと CloudWatch Logs への書き込みアクセス

データは暗号化され、ここに保存されます	connect-8f2d3cbe29ef/connect/summit-tokyo-20180530-15
問い合わせフローログの保存先	/aws/connect/summit-tokyo-20180530-15

[設定カスタマイズ](#)

キャンセル 戻る **次のステップ**

デフォルトのまま、次のステップを選択
※デフォルトで通話記録とレポートはS3に保存されます

インスタンスの作成 確認と作成

Amazon Connect のリソース設定

簡単なステップで準備完了

- ステップ 1: ID 管理
- ステップ 2: 管理者
- ステップ 3: テレフォニーオプション
- ステップ 4: データストレージ
- ステップ 5: レビューと作成

確認と作成

選択内容を確認します。すべてが正しい場合、Amazon Connect のリソース設定

ID 管理 **変更**
Amazon Connect 内でのユーザーの保存
アクセス URL: <https://summit-tokyo-20180530-15.awsapps.com/connect/home>

管理者 **変更**
なし

テレフォニー **変更**
着信および発信通話

データストレージ **変更**

通話記録の S3 の場所	connect-8f2d3cbe29ef
暗号化キー	aws/connect
エクスポートされたレポートの S3 の場所	connect-8f2d3cbe29ef
暗号化キー	aws/connect
問い合わせフローログの保存場所	/aws/connect/summit-tokyo-20180530-15

キャンセル 戻る **インスタンスの作成**

設定事項を確認し、
インスタンスの作成を選択

インスタンスの作成 作成中

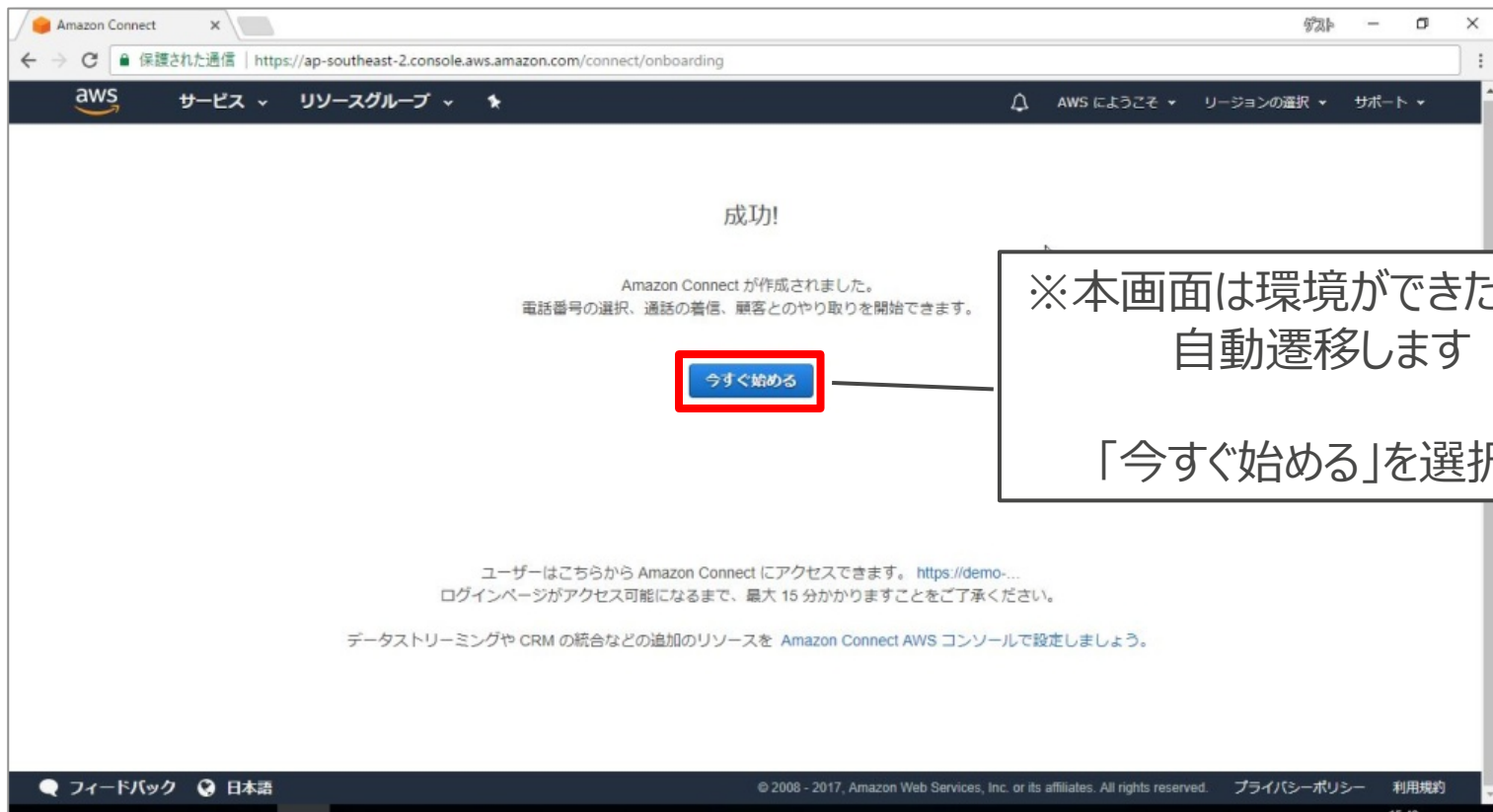
Amazon Connect のセットアップ

これには 1、2 分かかることがあります。

2分ほどで作成されるので、完了まで待つ

キャンセル 戻る **インスタンスの作成**

インスタンスの作成 作成完了



インスタンスの作成

画面が変わらなかった/別画面へ移動してしまった場合

- 画面が変わらなかった場合、または画面を変えてしまった場合は下記URLへアクセス
- <https://ap-southeast-2.console.aws.amazon.com/connect/home>
- トップページから、作成したインスタンスを選択し、「概要」→「管理者としてログイン」を選択

初期設定

Welcome画面と日本語化の設定

The screenshot shows the Amazon Connect Welcome page in a browser. The page title is "Welcome to Amazon Connect" and the main text reads: "We're excited to provide you a reliable communication service that connects with your customers. Our first order of business is to help you claim a phone number. Are you ready?". A blue button labeled "Let's go" is located at the bottom center. On the right side, a language selection dropdown menu is open, showing options: Deutsch, English (selected), Español, Français, 日本語, 한국어, Português, and 中文. A red box highlights the "日本語" option. A callout box with a red border points to the "Let's go" button and contains the text: "表示言語を「日本語」へ変更した後、「今すぐ始める」を選択".

初期設定

電話番号の取得（国の選択）

電話番号の取得

(以下のリストより) 電話番号を取得後すぐに、Contact Control Panel (CCP) を使用して、顧客は、この電話番号に発信してお客様のビジネスにつながります。後から変更はできません。

一覧から選択します。

国/地域	タイプ	電話番号
選択	Direct Dial	
Australia +61		
Hong Kong +852		
Japan +81		
New Zealand +64		
United Kingdom +44		
United States +1		

ここではスキップ [次へ](#)

初期設定

電話番号の取得 (TollFree / DirectCallの選択)

Amazon Connect

電話番号の取得

電話番号の取得

(以下のリストより) 電話番号を取得後すぐに、Contact Control Panel (CCP) を使用して着信できるようになります。
注意: 顧客は、この電話番号に発信してお客様のビジネスにつながります。後から Amazon Connect のコンソールにて、追加の電話番号を要求することもできます。

一覧から選択します。

国/地域	タイプ	電話番号
+81	Direct Dial	+81 50-3033-8216

Toll Free または Direct Callを選択

Toll Free : 0800 番号
Direct Call : 050 番号

ここではスキップ [次へ](#)

初期設定

電話番号の取得（バナーを消す）

Amazon Connect

電話番号の取得

電話番号の取得

(以下のリストより) 電話番号を取得後すぐに、Contact Control
注意: 顧客は、この電話番号に発信してお客様のビジネスにつな

一覧から選択します。

国/地域 タイプ

+81 Direct Dial

選択された国で電話番号を取得するには、その国の有効な事業所住所を入力する必要があります。有効な事業所住所を指定せずに取得した電話番号は取り消される場合があります。住所を入力するには、サポートケースを作成してください。今すぐサポートケースを作成するには、[ここをクリックします](#)。

ここではスキップ 次へ

このようなバナーが表示された場合は、「[今すぐサポートケースを作成するには、ここをクリックします](#)。」のリンクをクリックしてください。別タブでサポートケース作成画面が開きますが、ケースを作成する必要はありませんので、そのタブを閉じてAmazon Connectの管理画面に戻ってください。Amazon Connectの画面に戻ったら、F5を押して画面をリフレッシュして下さい。

初期設定

電話番号の取得（電話番号の選択）

Amazon Connect

IAM@d-9767254a53 日本語

電話番号の取得

電話番号の取得

(以下のリストより) 電話番号を取得後すぐに、Contact Control Panel (CCP) を使用して着信できるようになります。
注意: 顧客は、この電話番号に発信してお客様のビジネスにつながります。後から Amazon Connect のコンソールにて、追加の電話番号を要求することもできます。

一覧から選択します。

国/地域	タイプ	電話番号
+81	Direct Dial	+81 50-3033-8216
		+81 50-3033-8230
		+81 50-3066-4408
		+81 50-3155-5629

ここではスキップ [次へ](#)

番号リストから使用したい番号を選択

次へを選択

初期設定

電話番号の取得（電話番号の選択）

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The browser address bar displays the URL: <https://fukamori-test-0528.awsapps.com/connect/numbers/setup-first>. The page title is "Amazon Connect". The user is logged in as "IAM@d-9767254a53" and the language is set to "日本語".

The main content area is titled "電話番号の取得" (Get phone number). Under the "呼び出す" (Call) section, the text reads: "電話番号: +81 50-3033-8230 に別の電話を使用してダイヤルし、メニュー項目を選択して、エージェントに接続します。サイドにある Amazon Connect の Contact Control Panel (CCP) を使用して、通話を受信します。この電話番号に折り返して、Amazon Connect の詳細を確認することができます。" (Use a different phone to dial the phone number: +81 50-3033-8230, select a menu item, and connect to an agent. Use the Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) on the side to receive calls. You can call back this phone number to check the details of Amazon Connect.)

There are two buttons: "Continue" (highlighted with a red box) and "Skip for now". A callout box points to the "Continue" button with the text: "ここでは何もせずにContinueを選択" (Select Continue without doing anything here).

On the right side, there is a mobile interface preview showing a status bar with "Available", a phone icon, a chat icon, and a settings icon. Below that, the text "ome AROAW2CH6F6JESWVESEEC:yoisa" and "lsengard" is visible. At the bottom of the preview, there are two buttons: "Quick connects" and "Number pad".

初期設定

電話番号の取得（電話番号の確認）

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The main heading is "電話番号の管理" (Phone Number Management). Below it is a search bar labeled "電話番号で検索" (Search by phone number) and two buttons: "リリース" (Release) and "電話番号の取得" (Get phone number). A table lists phone numbers with columns for "電話番号" (Phone number), "説明" (Description), and "問い合わせフロー/IVR" (Inquiry flow/IVR). The first row shows the number "+81 50-3116-3609" which is highlighted with a red box. A callout box with the text "取得した電話番号を確認" (Check the acquired phone number) points to this row. The second row shows "+81 800-123-5967" with the description "demo-flow". At the bottom of the table, there is a pagination control showing "ページごとの行数" (Items per page) set to 25, and "1 - 2 / 2" pages.

電話番号	説明	問い合わせフロー/IVR
+81 50-3116-3609		—
+81 800-123-5967	demo-flow	

初期設定

電話番号の取得（電話番号の確認）



The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The left-hand navigation menu is open, and the 'ルーティング' (Routing) option is highlighted with a red box. Within this menu, the '電話番号' (Phone Numbers) option is also highlighted with a red box. A callout box with a black border and white background contains the text '電話番号を選択' (Select phone number), with a line pointing to the '電話番号' menu item. The main content area displays the '電話番号' page, which includes a '取得する' (Get) button and a '詳細はこちら' (Details here) link. Below this, there are three columns of content: '3. キューの作成' (3. Queue creation), '4. プロンプトの作成' (4. Prompt creation), and a partially visible '5. ...' section. The browser address bar shows the URL 'https://fukamori-test-0528.awsapps.com/connect/home'.

Amazon Connect

ダッシュボード

設定ガイド

ルーティング

電話番号

電話番号を選択

ガイドを非表示

取得する

問い合わせフロー

プロンプト

キュー

オペレーション時間

クイック接続

詳細はこちら
電話番号の表示

3. キューの作成

4. プロンプトの作成

36



初期設定

電話番号の取得（電話番号の確認）

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The page title is '電話番号の管理' (Phone Number Management). A search bar is present with the text '電話番号で検索'. There are two buttons: 'リリース' (Release) and '電話番号の取得' (Get Phone Number). A table lists phone numbers with columns for '電話番号' (Phone Number), '説明' (Description), and '問い合わせフロー/IVR' (Inquiry Flow/IVR). The first row shows the number '+81 50-3033-8230' (highlighted in red), with the description 'First Phone Number' and the flow 'Sample inbound flow (first call experience)'. A callout box with the text '取得した電話番号を確認' (Check the acquired phone number) points to the highlighted number. At the bottom, there is a link '変更履歴の表示' (Show Change History) and pagination information: 'ページごとの行数 25 1 - 1 / 1'.

電話番号	説明	問い合わせフロー/IVR
+81 50-3033-8230	First Phone Number	Sample inbound flow (first call experience)

キューの作成 画面の移動

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The browser address bar displays the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/numbers`. The page title is "Amazon Connect". In the top right corner, the user is logged in as "IAM@d-9767255068" and the language is set to "日本語".

The main content area is titled "電話番号の管理" (Phone Number Management). A sidebar menu on the left contains the following items: "ルーティング" (Routing), "電話番号" (Phone Numbers), "問い合わせフロー" (Inquiry Flows), "プロンプト" (Prompts), "キュー" (Queue), "オペレーション時間" (Operation Hours), and "クイック接続" (Quick Connect). The "キュー" item is highlighted with a red rectangular box. A callout box with the text "キューを選択" (Select Queue) has a line pointing to this red box.

At the top right of the main content area, there are two buttons: "リリース" (Release) and "電話番号の取得" (Get Phone Number). Below these buttons is a table with the following columns: "電話番号" (Phone Number), "説明" (Description), and "問い合わせフロー/IVR" (Inquiry Flow/IVR). The table is currently empty, showing a single row with a hyphen ("—").

At the bottom right of the table, there is a pagination control showing "ページごとの行数" (Rows per page) set to 25, and "1 - 1 / 1" with navigation arrows.

キューの作成

キューの追加

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The browser address bar displays the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/queues`. The page title is "Amazon Connect". The main content area is titled "キュー" (Queues). Below the title, there are two filter options: "名前でフィルタリング" (Filter by name) and "説明でフィルタリング" (Filter by description). A table lists the existing queues:

名前	説明	ステータス
BasicQueue	A simple, basic voice queue.	有効

At the bottom right of the table, there is a pagination control showing "ページごとの行数" (Items per page) set to 25, and "1 - 1 / 1" (Page 1 of 1). A red box highlights the "新しいキューの追加" (Add new queue) button, with a callout box containing the text "新しいキューの追加を選択" (Select to add a new queue).

キューの作成 パラメータの入力

The screenshot shows the Amazon Connect console interface for creating a new queue. The browser address bar displays the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/queues/create`. The page title is "Amazon Connect".

Key elements and callouts:

- 名前「Camera」を入力**: Points to the "名前" (Name) input field containing "Camera".
- 説明「Camera用キュー」を入力**: Points to the "説明" (Description) input field containing "Camera用キュー".
- オペレーション時間「BasicHours」を選択**: Points to the "オペレーション時間" (Operation Hours) dropdown menu, which is currently set to "Basic Hours".
- アウトバウンド時の番号をリストから選択**: Points to the "アウトバウンド番号" (Outbound Number) dropdown menu, which is currently set to "+81 800-123-5967".
- 最後に、新しいキューの追加を選択（その他はデフォルト）**: Points to the "新しいキューの追加" (Add new queue) button in the top right corner.

Other visible elements include the "キャンセル" (Cancel) button, the "IAMId: 9767255068" user identifier, and the "日本語" (Japanese) language selector.

ルーティングプロファイルの作成 画面の移動

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The browser address bar displays the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/queues`. The page title is "Amazon Connect". The user is logged in as "IAM@d-9767255068". The language is set to "日本語".

The main content area is titled "キュー" (Queue). Below the title, there is a search bar labeled "名前でのフィルタリング" and a "新しいキューの追加" button. A table lists the queues:

説明	ステータス
A simple, basic voice queue.	有効
Camera用キュー	有効

The left-hand navigation menu is open, and the "ルーティングプロファイル" (Routing Profile) option is highlighted with a red box. A callout box with the text "ルーティングプロファイルを選択" (Select Routing Profile) has an arrow pointing to the highlighted menu item.

ルーティングプロファイルの作成 プロファイルの追加

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The page title is 'ルーティングプロファイル' (Routing Profiles). There are two filter options: '名前でフィルタリング' (Filter by name) and '説明でフィルタリング' (Filter by description). A table lists the existing profiles:

名前	説明	関連するキューの数	対応するエージェントの数
Basic Routing Profile	A simple routing profile.	1	1

At the bottom right of the table, there is a button labeled '新しいプロファイルを追加' (Add new profile), which is highlighted with a red box. A callout box with the text '新しいプロファイルを追加を選択' (Select to add new profile) points to this button. Below the table, there is a pagination control showing '1 - 1 / 1' and navigation arrows.

ルーティングプロファイルの作成 各種パラメータの設定

Amazon Connect

新しいルーティングプロファイルの追加

名前「Camera」を入力

説明「Camera用プロファイル」と入力

キュー「Camera」を選択

キュー「Camera」を選択

最後に、新しいプロファイルを作成を選択

新しいプロファイルを追加

名前	優先度
Camera	1

ルーティングプロファイルの作成 確認

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The page title is 'ルーティングプロファイル' (Routing Profiles). There are search filters for '名前' (Name) and '説明' (Description). A button '新しいプロファイルを追加' (Add New Profile) is visible. A table lists the profiles:

名前	説明		対応するエージェントの数
Basic Routing Profile	A simple routing profile.	1	1
Camera	Cemara用プロファイル	1	0

A callout box with the text 'プロフィールが増えたことを確認' (Confirm that the number of profiles has increased) points to the 'Camera' profile. A red box highlights the entire row for the 'Camera' profile.

ユーザの作成 画面の移動

Amazon Connect

Amazon Connect - ルーテ...

保護された通信 | https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/routing-profiles

IAM@d-9767255068 日本語

ルーティングプロファイル

名前でのフィルタリング 説明でフィルタリング

新しいプロファイルを追加

ユーザー	説明	関連するキューの数	対応するエージェントの数
ユーザ管理	A simple routing profile.	1	1
ルーティングプロファイル	Cemara用プロファイル	1	0

ページごとの行数 25 1 - 2 / 2

ユーザの作成

ユーザの追加

Amazon Connect

Amazon Connect - ユーザー

保護された通信 | <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/users#?matchOption=all&groupId=>

IAM@d-9767255068 日本語

ユーザー管理

新しいユーザの追加を選択

削除 編集 **新しいユーザーの追加**

🔍 ログインしてユーザーを検索 [詳細オプションの表示](#)

結果が見つかりませんでした

[変更履歴の表示](#)

ユーザの作成 ソースの選択

Amazon Connect

Amazon Connect - ユーザ

保護された通信 | https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/users/#?matchOption=all&groupId=

IAM@d-9767255068 日本語

新しいユーザの追加

1 ソースの選択

既存ユーザを設定しますか?

- 作成**: 新しいユーザをセットアップする。
- アップロード: ユーザをテンプレートから (CSV)

次へ キャンセル

作成を選択し、
次へを選択

ユーザの作成 各種パラメータの設定

Amazon Connect - ユーザ

保護された通信 | https://demo-connect-test-myname.awsapps.com

Amazon Connect

新しいユーザーの追加

ソースの選択 ユーザ詳細の追加

名	姓	ログイン名	Eメールアドレス
amazon	web	aws	Eメール

パスワード

パスワードの確認

ルーティングプロファイル:
Camera

セキュリティプロファイル:
Agent

電話の種類:
ソフトフォン 通話の自動着信

エージェント階層:
Select text

保存 戻る

下記を入力 (例)
名 : amazon
姓 : web
ログイン名 : aws
Eメールアドレス : (空欄)
パスワード : 任意 (8文字以上で、大文字、小文字、数字が含まれていること)

リストから、先程作成したcameraを選択する

リストから、Agentを選ぶ (権限の設定)

保存を選択 (この時点ではまだユーザは作成されません)
パスワードに8文字以上で、大文字、小文字、数字が含まれていないとエラーになります

ユーザの作成 作成

Amazon Connect

新しいユーザーの追加

✓ ソースの選択 ✓ ユーザー情報の追加 3 ユーザーの詳細の確認

下記の情報を確認してください。

ログイン名	名前	Eメールアドレス	ルーティングプロフ	セキュリティプロファイル	エージェント 그룹	ACW タイムアウト	電話の種類	通話の自動着信	デスクの電話番号
aws	web, amazon		Camera	Agent	—	0	ソフトフォン	false	—

ユーザーの作成 戻る

設定値を確認し、良ければ
ユーザの作成を選択

ユーザの作成 確認

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The browser address bar displays the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/users#?matchOption=all&groupId=`. The page title is "Amazon Connect" and the user is logged in as "IAM@d-9767255068". The main heading is "新しいユーザーの追加" (Add New User). Below it, the section is titled "User Addition Results". A table displays the results of the user addition process.

ログイン名	名前	Eメールアドレス	ステータス
aws	web, amazon		Done

Below the table, there are two buttons: "他のユーザーの作成" (Create other users) and "戻る" (Back). A red box highlights the row in the table, and a callout box with an arrow pointing to it contains the text: "ユーザが追加されたことを確認" (Confirm that the user has been added).

フローの作成 画面の移動

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The browser address bar displays the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/users#?matchOption=all&groupId=`. The page title is "Amazon Connect". The user is logged in as "IAM@d-9767255068". The language is set to "日本語".

The main navigation menu on the left includes the following items:

- ユーザー管理
- ルーティング
- 電話番号
- 問い合わせフロー
- プロンプト
- キュー
- オペレーション時間
- クイック接続

The "問い合わせフロー" item is highlighted with a red box. A callout box with the text "問い合わせフローを選択" (Select the Inquiries Flow) points to this item. In the top right corner of the main content area, there are buttons for "削除" (Delete), "編集" (Edit), and "新しいユーザーの追加" (Add New User).

フローの作成

問い合わせフローの作成

Amazon Connect

問い合わせフロー

問い合わせフローの作成を選択

問い合わせフローの作成

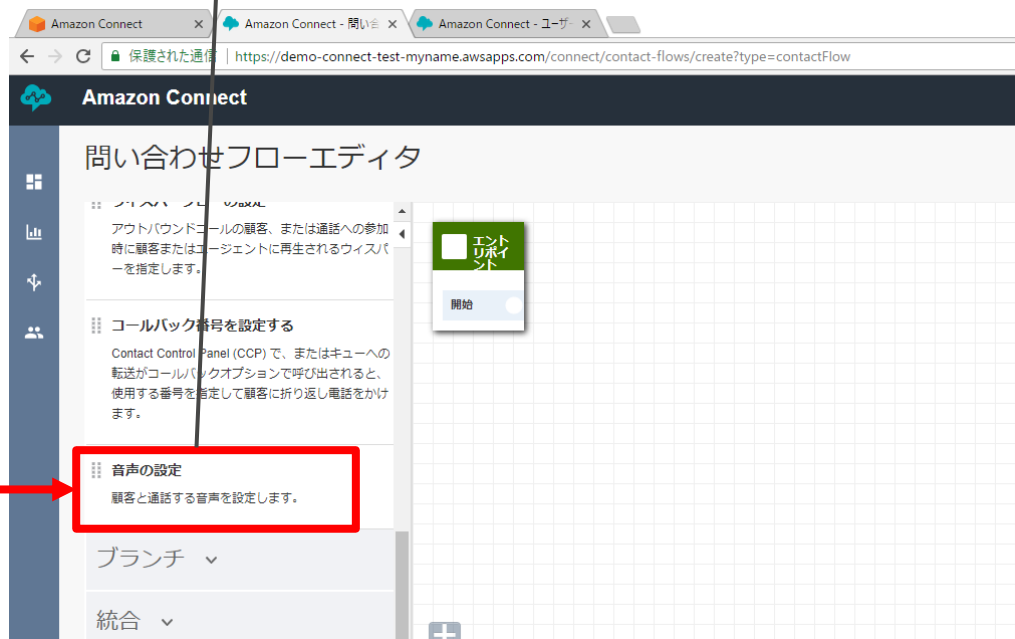
名前	タイプ	説明	ステータス
Default agent hold	エージェント保留	Audio played for the agent when on hold	発行済み
Default agent transfer	エージェントへの転送	Default flow to transfer to an agent.	発行済み
Default agent whisper	エージェントウィスパー	Default whisper played to the agent.	発行済み
Default customer hold	顧客保留	Default audio the customer hears while on hold.	発行済み
Default customer queue	顧客キュー	Default audio played when a customer is waiting in queue.	発行済み
Default customer whisper	顧客ウィスパー	Default whisper played to the customer	発行済み
Default outbound	アウトバウンドウィスパー	Default flow for outbound calls.	発行済み
Default queue transfer	キューへ転送	Default flow used to transfer to a queue.	発行済み
Sample AB test	問い合わせフロー	Performs A/B call distribution	発行済み
Sample customer queue p...	問い合わせフロー	Demonstrates how to adjust a customer's position in a que...	発行済み
Sample inbound flow (first...	問い合わせフロー	First call experience	発行済み

フローの作成 日本語音声を設定

設定を選択



設定のカテゴリ内から、音声の設定を選択



フローの作成

日本語音声を設定

Amazon Connect

IAM@d-9767255068 日本語

問い合わせフローエディタ

音声の設定
顧客と通話する音声を設定します。

音声の設定
音声: Joanna (デフォルト)
成功

音声の設定を選択しつつ、ドラッグ&ドロップする

クリック

フローの作成

日本語音声を設定

Amazon Connect

Amazon Connect - 問い合わせ x

Amazon Connect - ユーザ x

保護された通信 | https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow

Amazon Connect

問い合わせフローエディタ

アウト/バンドコールの顧客。または通話への参加時に顧客またはエージェントに再生されるワイスパーを指定します。

開始

音声の設定

音声: Joanna (デフォルト)

成功

音声の設定

顧客と通話する音声を設定します。

言語

音声

英語 (オーストラリア)
英語 (英国)
英語 (インド)
英語 (米国)
英語 (ウェールズ)
フランス語
フランス語 (カナダ)
ドイツ語
アイスランド語
イタリア語
日本語
ノルウェー語
ポーランド語
ポルトガル語
ポルトガル語 (ブラジル)
ルーマニア語
ロシア語

言語から日本語を選択し、Saveを選択する

Cancel Save

フローの作成

日本語音声を設定

Amazon Connect

https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow

IAM@d-9767255068 日本語

問い合わせフローエディタ

保存

矢印でオブジェクトをつなげる

開始

音声の設定

音声: Joanna (デフォルト)

成功

アウトバウンドコールの顧客、または通話への参加時に顧客またはエージェントに再生されるウィスパーを指定します。

コールバック番号を設定する

Contact Control Panel (CCP) で、またはキューへの転送がコールバックオプションで呼び出されると、使用する番号を指定して顧客に折り返し電話をかけます。

音声の設定

顧客と通話する音声を設定します。

ブランチ

統合

終了 / 転送

フローの作成 プロンプトの設定

Amazon Connect

問い合わせフロー

「操作」からプロンプトの再生を選択

ドラッグ & ドロップする

Name
名前の入力

追加のフロー情報の表示

操作

- プロンプトの再生
オーディオを再生します。
- 顧客の入力を取得する
顧客の意図に基づいて分岐します。
- 顧客の入力を保存する
数値入力を問い合わせ属性に保存します。

開始

音声の設定
音声: Joanna (デフォルト)

成功

Snap to grid 保存

フローの作成 プロンプトの設定

The screenshot displays the Amazon Connect console interface for creating a contact flow. The main area is titled '問い合わせフローエディタ' (Contact Flow Editor). On the left, there is a sidebar with navigation icons and a list of actions: 'プロンプトの再生' (Play Prompt), '顧客の入力を取得する' (Get Customer Input), and '顧客の入力を保存する' (Save Customer Input). The main workspace shows a flow diagram on a grid. It starts with a green 'エンタープライズ' (Enterprise) '開始' (Start) block. An arrow points to a blue '音声の設定' (Voice Settings) block with '音声: Joanna (デフォルト)' (Voice: Joanna (Default)) and a '成功' (Success) block. Another arrow points to a blue 'プロンプトの再生' (Play Prompt) block, which is highlighted with a red box. A callout box labeled 'クリック' (Click) points to this block. The 'Play Prompt' block has 'プロンプト: (選択なし)' (Prompt: (None Selected)) and an 'OK' block. The top right of the console shows the user's IAM role 'IAM@d-9767255068', the language '日本語' (Japanese), and a '保存' (Save) button.

フローの作成 プロンプトの設定

下へスクロールし、
「テキスト読み上げ機能」を選択後
「テキストの入力」を選択し下記テキストを入力する

お電話ありがとうございます。こちらはAWSです。

プロンプトライブラリより選択します。
● テキスト読み上げ機能 (アドホック)

注意: Amazon Connect インスタンスとは異なるリージョンが使用される場合があります。 [Amazon Connect の TTS 機能の詳細](#)

テキストの入力

お電話ありがとうございます。こちらはAWSです。

動的に入力する

Cancel Save

テキスト入力後、Saveを選択する

フローの作成 プロンプトの設定

The screenshot shows the Amazon Connect contact flow editor. The main workspace displays a flow diagram on a grid. The flow starts with a '開始' (Start) step, followed by '音声の設定' (Set Voice), and then 'プロンプトの再生' (Play Prompt). A red box highlights the connection point between the '音声の設定' and 'プロンプトの再生' steps, with an arrow pointing to it from a text box that says '矢印でオブジェクトをつなげる' (Connect objects with arrows).

Amazon Connect

問い合わせフローエディタ

Name
名前を入力

追加のフロー情報の表示

操作

- プロンプトの再生
オーディオを再生します。
- 顧客の入力を取得する
顧客の意図に基づいて分岐します。
- 顧客の入力を保存する
数値入力を問い合わせ属性に保存します。

開始

音声の設定
音声: Joanna (デフォルト)
成功

プロンプトの再生
テキスト: お電話ありがと...
OK

矢印でオブジェクトをつなげる

Snap to grid 保存

フローの作成 DTMFの設定

The screenshot shows the Amazon Connect contact flow editor interface. The browser address bar displays the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow`. The page title is "Amazon Connect" and the user is logged in as "IAM@d-9767255068".

The main content area is titled "問い合わせフローエディタ" (Contact Flow Editor). On the left sidebar, under the "操作" (Actions) section, the action "顧客の入力を取得する" (Get customer input) is highlighted with a red box. A dashed arrow points from this action to the main canvas.

The main canvas shows a flow diagram with several steps: "音声: Joanna (デフォルト)" (Voice: Joanna (Default)), "成功" (Success), "テキスト: お電話ありがとうございます..." (Text: Thank you for calling...), and "顧客の入力を取得する" (Get customer input). The "顧客の入力を取得する" step is also highlighted with a red box. A solid arrow points from a "クリックする" (Click) box to this step.

Annotations in Japanese provide instructions: "顧客の入力を取得するを選択し、ドラッグ&ドロップする" (Select 'Get customer input' and drag&drop it) and "クリックする" (Click).

The right sidebar shows the configuration for the selected step, including "プロンプト:(選択なし)" (Prompt: (None selected)), "タイムアウト" (Timeout), "デフォルト" (Default), and "エラー" (Error).

フローの作成 DTMFの設定

Amazon Connect

問合わせフローエディタ

Name
名前の入力

追加のフロー情報の表示

開始

音声の設定

顧客の入力を取得する

顧客がインテントに基づいて選択できるブランチを設定する

interruptible オプションを設定したオーディオプロンプトを再生し、DTMFに基づき、処理します。

- プロンプトライブラリより選択します。
- テキスト読み上げ機能 (アドホック)
- テキストの入力
- 動的に入力する

注意: Amazon Connect インスタンスとは異なるリージョンが使用される場合があります。 [Amazon Connect の TTS 機能の詳細](#)

掃除機に関するお問い合わせは1を、カメラに関するお問い合わせは2を押してください

解除します。

Cancel Save

下へスクロールし、「テキスト読み上げ機能」および「テキストの入力」を選択し、下記テキストを入力する

掃除機に関するお問い合わせは 1 を、カメラに関するお問い合わせは 2 を押してください

※ここではまだSaveは選択しません

フローの作成 DTMFの設定

Amazon Connect

Amazon Connect - 問い合わせ

Amazon Connect - ユーザー

保護された通信 | <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow>

IAM@d-9767255068 | 日本語

問い合わせフローエディタ

Name
名前を入力

追加のフロー情報の表示

操作

DTMF

顧客の入力を取得する

顧客がインテントに基づいて選択できるブランチを設定する

動的に入力する

解釈する

テキスト

DTMF

顧客がインテントに基づいて選択できるブランチを設定する

タイムアウトの設定 (最小は 1 秒)

5 秒

別の条件の追加

Cancel Save

下へスクロールし、
別の条件の追加を選択する

フローの作成 DTMFの設定

Amazon Connect

Amazon Connect - 問い合わせ x Amazon Connect - ユーザ x

保護された通信 | <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow>

IAM@d-9767255068 日本語

Amazon Connect

問い合わせフローエディタ

Name
名前を入力

追加のフロー情報の表示

操作

プロ
オー

顧客の入力を取得する
顧客の意図に基づいて分岐します。

顧客

顧客またはエージェントの保留
顧客またはエージェントとの通話を保留または保留
解除します。

顧客の入力を取得する

顧客がインテントに基づいて選択できるブランチを設定する

DTMF

顧客がインテントに基づいて選択できるブランチを設定する

タイムアウトの設定 (最小は 1 秒)
5 秒

オプション:

x 1

別の条件の追加

Cancel Save

オプションが1つ増えたことを確認し、
「1」と入力

再度、別の条件の追加を選択する

フローの作成 DTMFの設定

Amazon Connect

Amazon Connect - 問い合わせ

Amazon Connect - ユーザ

保護された通信 | <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow>

Amazon Connect

IAM@d-9767255068

日本語

問い合わせフローエディタ

Name
名前を入力

追加のフロー情報の表示

操作

プロンプトの再生
オーディオを再生します。

顧客
顧客

顧客の入力を保存する
数値入力を問い合わせ属性に保存します。

顧客またはエージェントの保留
顧客またはエージェントとの通話を保留または保留解除します。

開始

エンリボット

音声の設定
音声: Joanna (デフォルト)
成功

顧客の入力を取得する

顧客がインテントに基づいて選択できるブランチを設定する

DTMF

顧客がインテントに基づいて選択できるブランチを設定する

タイムアウトの設定 (最小は 1 秒)
5 秒

オプション:
x 1

オプション:
x 2

Saveを選択する

Cancel Save

2つ目のオプションがあることを確認し、「2」と入力

フローの作成 DTMFの設定

Amazon Connect

https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow

Amazon Connect

問い合わせフロー エディタ

Name
名前を入力

追加のフロー情報の表示

操作

- プロンプトの再生
オーディオを再生します。
- 顧客の入力を取得する
顧客の意図に基づいて分岐します。
- 顧客の入力を保存する
数値入力を読み合わせ属性に保存します。
- 顧客またはエージェントの保留
顧客またはエージェントとの通話を保留または保留解除します。

オプションが増えたことを確認する

エンタープライズ

開始

音声の設定
音声: Joanna (デフォルト)
成功

プロンプトの再生
テキスト: お電話ありがと...
OK

顧客の入力を取得する
テキスト: 押除機に関する...

Pressed 1

Pressed 2

タイムアウト

デフォルト

エラー

線で結ぶ

必要に応じて、画面のサイズを調整

フローの作成 キューの設定

Amazon Connect

Amazon Connect - 問い合わせ X Amazon Connect - ユーザー X

保護された通信 | <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow>

Amazon Connect IAM@d-9767255068 日本語

問い合わせフローエディタ

Snap to grid 保存

Name
名前の入力

追加のフロー情報の表示

操作

設定

キューの設定

キューの指定を呼び出すときに使用されるキューを指定します。

問い合わせ属性の設定

キーと値のペアを問い合わせ属性として追加する

キューの設定を選択

ドラッグ & ドロップする

ドラッグ & ドロップする

クリックする

顧客の入力を取得する

テキスト: 緑線に関する...

Pressed 1

Pressed 2

タイムアウト

デフォルト

エラー

キューの設定

キュー: (選択なし)

成功

エラー

キューの設定

キュー: (選択なし)

成功

エラー

フローの作成 キューの設定

Amazon Connect

Amazon Connect - 問い合わせ X Amazon Connect - ユーザ X

保護された通信 | https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow

IAM@d-9767255068 日本語

Amazon Connect

問い合わせフローエディタ

Name
名前の入力

追加のフロー情報の表示

操作

設定

- キューの設定
キューへの転送を呼び出すときに使用されるキューを指定します。
- 問い合わせ属性の設定
キーと値のペアを問い合わせ属性として保存します。
- ルーティングの優先度/時間を変更する
キューの連絡先の優先度を変更します。

キューの設定

キューへの転送を呼び出すときに使用されるキューを指定します。

キューへの転送を呼び出す前に、キューを指定する必要があります。これは、人員、キューの状態、稼働時間など、認識するデフォルトのキューでもあります。

出力:

- キューの選択
BasicQueue
- 属性を使用する

Cancel Save

BasicQueueを選択

Saveを選択

フローの作成 キューの設定

The screenshot displays the Amazon Connect console interface for creating a contact flow. The browser address bar shows the URL: <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow>. The page title is "Amazon Connect" and the user is logged in as "IAM@d-9767255068".

The main content area is titled "問い合わせフローエディタ" (Contact Flow Editor). On the left, there is a sidebar with navigation options: "追加のフロー情報の表示" (Show additional flow information), "操作" (Actions), and "設定" (Settings). Under "設定", there are sections for "キューの設定" (Queue settings) and "問い合わせ属性の設定" (Contact attributes settings).

The central workspace shows a flow diagram with the following steps:

- 開始 (Start)
- 音声の設定 (Voice settings): 音声: Joanna (デフォルト) (Voice: Joanna (Default)).
- プロンプトの再生 (Prompt playback): テキスト: お電話ありがとうございます... (Text: Thank you for calling...).
- 顧客の入力を取得する (Get customer input): テキスト: 掃除機に関する... (Text: Regarding vacuum cleaners...).
- キューの設定 (Queue settings): キュー: BasicQueue (Queue: BasicQueue).

A red box highlights the "キューの設定" step, and a callout box with the text "クリックする" (Click) points to it, indicating that this step should be selected or edited.

フローの作成 キューの設定

Amazon Connect

問い合わせフローエディタ

Name
名前を入力

追加のフロー情報の表示

操作

設定

キューの設定
キューへの転送を呼び出すときに使用されるキューを指定します。

問い合わせ属性の設定
キーと値のペアを問い合わせ属性として保存します。

ルーティングの優先度/時間を変更する
キューの連絡先の優先度を変更します。

キューの設定

キューへの転送を呼び出すときに使用されるキューを指定します。

キューへの転送を呼び出す前に、キューを指定する必要があります。これは、人員、キューの状態、稼働時間などの属性を確認するデフォルトのキューでもあります。

出力:

キューの選択

Camera

属性を使用する

Saveを選択

cameraを選択

Cancel Save

フローの作成 キュー転送の設定

Amazon Connect 問い合わせフローエディタ

統合

終了 / 転送

キューへ転送

現在の問い合わせフローを終了し、顧客の情報はキューに保存されます。

電話番号への転送

現在の問い合わせフローを終了し、電話番号を転送します。

フローへの転送

現在のフローを終了し、問い合わせフロータイプの...

ドラッグ & ドロップする

キューへ転送を選択

下記のように線を結ぶ。
「顧客の入力を取得する」の

- Pressed 1 をBasicQueueのキューへ
- Pressed 2 をcameraのキューへ

それぞれのキューの「成功」を「キューへ転送」

フローの作成 エラー時の処理を設定

The screenshot displays the Amazon Connect console interface for creating a contact flow. The main workspace shows a sequence of steps: '開始' (Start), '音声の設定' (Voice settings), 'プロンプトの再生' (Play prompt), '顧客の入力を取得する' (Get customer input), 'キューの設定' (Queue settings), and 'キューへ転送' (Transfer to queue). A dashed arrow points from the '切断ハングアップ' (Hang up) action in the sidebar to a '切断ハングアップ' step in the flow diagram.

**切断ハングアップを選択し
ドラッグ & ドロップする**

切断ハングアップ
顧客との通話を切断します

キューへ転送
現在の問い合わせフローを終了し、顧客の情報はキューに保存されます。

電話番号への転送
現在の問い合わせフローを終了し、電話番号に顧客を転送します。

フローの作成 エラー時の処理を設定

Amazon Connect 問い合わせフローエディタ

統合 ▾

終了 / 転送 ▲

- 切断ハンガアップ
顧客との通話を切断します。
- キューへ転送
現在の問い合わせフローを終了し、顧客の情報はキューに保存されます。
- 電話番号への転送
現在の問い合わせフローを終了し、電話番号に顧客を転送します。

開始

音声の設定
音声: Joanna (デフォルト)
成功

プロンプトの再生
テキスト: お電話ありがとうございます...
OK

顧客の入力を取得する
テキスト: 操作権に属する...
Pressed 1
Pressed 2
タイムアウト
デフォルト
エラー

キューの設定
キュー: BestQueue
成功
エラー
キューの設定
キュー: Camera
成功

キューへ転送
キューへ転送
成功
エラー

切断ハンガアップ
イベント

下記をすべて切断へ繋がるよう線を結ぶ

- 「顧客の入力を取得する」のタイムアウト、デフォルト、エラー
- キューの設定のエラー
- キューへ転送の容量、エラー

フローの作成 名前の入力と保存

Amazon Connect - 問い合わせ フローの名前を入力する(例 : demo-flow)

保存

保存をクリックしてフローを保存
この時点ではフローは適用されません

このスクリーンショットは、Amazon Connectの「問い合わせフロー」作成画面を示しています。左側のナビゲーションメニューには「追加のフロー情報の非表示」などのオプションがあります。中央には、音声の設定、プロンプトの再生、顧客の入力を取得する、キューの設定、およびキューへの移動などのステップが組み込まれたフロー図が描かれています。右側の「保存」ボタンは赤い枠で囲まれており、その下に「保存をクリックしてフローを保存。この時点ではフローは適用されません」という注釈が記載されています。

フローの作成 名前の入力と保存

Amazon Connect

Amazon Connect - 問い合わせ x Amazon Connect - ユーザ x

保護された通信 | https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/create?type=contactFlow

IAM@d-9767255068 | 日本語

問い合わせフローエディタ

Name: demo-flow

追加のフロー情報の非表示

Description: 説明を入力

Type: 問い合わせフロー (インバウンド)

操作

設定

ブランチ

統合

Snap to grid

保存

保存して発行

フローのインポート (ベータ)

「▼」をクリックし、保存して発行を選択
エラーが表示された場合はフロー作成の手順を見直してください

顧客キュー用フローの設定 画面の移動

Amazon Connect 問合わせフローエディタ

「ルーティング」から「問合わせフロー」を選択

コンポーネント

例えば、電化製品（掃除機、カメラ）に関する問合わせを行う場合

顧客	番号	コールフロー	キュー	プロフィール	エージェント
インスタンス	電話番号 050-1111-XXXX	ダイヤルのフロー アクションのフロー	キュー：掃除機 順番待ちのキュー キュー：カメラ 順番待ちのキュー	ルーティングプロフィール：掃除機/カメラ ルーティングプロフィール：掃除機/カメラ ルーティングプロフィール：カメラ	エージェント

- ・フローとキューは 1 : N、N : 1が可能
- ・キューとプロフィールは 1 : N、N : 1が可能
- ・キュー内で、プロフィールの優先度設定が可能

顧客キュー用フローの設定

フローの選択

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The page title is "問い合わせフロー" (Contact Flows). A search bar is present with the text "バケット名による検索". A table lists various contact flows. The row for "Default customer queue" is highlighted in light blue, and its name is also enclosed in a red box. A callout box with a white background and black border points to this row, containing the text "Default Customer Queue を選択" (Select Default Customer Queue). The table has columns for "名前" (Name), "ステータス" (Status), and "説明" (Description).

名前		ステータス	
Default agent hold		発行済み	
Default agent transfer		発行済み	
Default agent whisper	エージェントウィスパー	発行済み	Default whisper played to the agent.
Default customer hold	顧客保留	発行済み	Default audio the customer hears while on hold.
Default customer queue	顧客キュー	発行済み	Default audio played when a customer is waiting in queue.
Default customer whisper	顧客ウィスパー	発行済み	Default whisper played to the customer
Default outbound	アウトバウンドウィスパー	発行済み	Default flow for outbound calls.

顧客キュー用フローの設定 フローの確認

Amazon Connect

Amazon Connect - 顧客キ... Amazon Connect - ユーザ...

保護された通信 | <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/edit?id=arn:aws:connect:ap-southeast-2:954725892508:instance/e6f6a268-5d10-4ccc-acbe-eb3d...>

Amazon Connect IAM@d-9767255068 日本語 ?

問い合わせフローエディタ Snap to grid 保存

published

Name
Default customer queue

追加のフロー情報の表示

操作

設定

ブランチ

統合

終了 / 転送

開始

プロンプトのループ

複数のプロンプト (2)

クリックする

顧客キュー用フローの設定 内容の確認

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The main window is titled "問い合わせフローエディタ" (Contact Flow Editor). On the right, a dialog box titled "プロンプトのループ" (Prompt Loop) is open. The dialog contains the following text:

顧客またはエージェントが保留状態またはキュー内に保存されている場合、プロンプトの順序をループする

できます。

プロンプト

x Audio recording ▼

Music_Pop_ThisAndThatIsLife_Inst.wav x ▼

別のプロンプトをループに追加する

Interrupt

割り込み 2

At the bottom of the dialog, there are "Cancel" and "Save" buttons. The "Save" button is highlighted with a red box.

A callout box points to the "Audio recording" dropdown menu in the dialog, containing the following text:

プロンプトがAudioRecordingとなっていることを確認。
※ほかにプロンプトがある場合は削除する。また、Text to speechがある場合、既に記載されているテキストを削除する

Another callout box points to the "Save" button, containing the text: "Saveを選択" (Select Save).

顧客キュー用フローの設定 保存と発行

Amazon Connect

Amazon Connect - 顧客

Amazon Connect - ユーザ

保護された通信 | https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/contact-flows/edit?id=arn:aws:connect:ap-southeast-2:954725892508:instance/e6f6a268-5d10-4ccc-acbe-eb3d...

IAM@d-9767255068 日本語

問い合わせフローエディタ

Snap to grid 保存

保存して発行

- 名前を付けて保存
- 最後に公開したフローに戻します
- 最後に保存したフローに戻します
- フローのエクスポート (ベータ)
- フローのインポート (ベータ)

保存して発行を選択
※ポップアップが出た場合、OK
などを選択して次へ進む
エラーが表示された場合は手順
を見直してください

開始 → プロンプトのループ
音声記録: Music_Pop_Thi...

操作

設定

ブランチ

統合

終了 / 転送

フローと電話番号の紐付け

電話番号の確認

The image shows two screenshots of the Amazon Connect console. The first screenshot shows the 'ダッシュボード' (Dashboard) page with a red box around the 'ダッシュボード' menu item and a callout box that says 'ダッシュボードを選択' (Select Dashboard). Below this, the '1. 電話番号を取得する' (Get phone numbers) step is highlighted, with a red box around the '電話番号の表示' (Show phone numbers) button and a callout box that says '電話番号の表示を選択' (Select Show phone numbers). The second screenshot shows the '電話番号の管理' (Manage phone numbers) page with a red box around the phone number '+81 600-123-5967' and a callout box that says '取得した番号をクリック' (Click the obtained number).

ダッシュボード
を選択

電話番号の表示
を選択

取得した番号
をクリック

フローと電話番号の紐付け

フローとの紐付け

Amazon Connect

保護された通信 | <https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/numbers/edit?id=arn:aws:connect:ap-southeast-2:954725892508:instance/e6f6a268-!>

IAM@d-97672550

電話番号の編集

+81 800-123-

説明

電話番号の説

250 残り 250 文字

問い合わせフロー/IVR

demo-flow

保存

キャンセル

問い合わせフローにて作成したフロー (例: demo-flow) を選択

保存を選択

i この番号の説明を編集し、必要に応じて、問い合わせフロー/IVR にアタッチします (または関連付けます)。

82 電話番号とフローの紐付けは、保存後に反映まで時間がかかる場合があります

ソフトフォンの動作確認 CCP (Contact Control Panel) の起動



The screenshot shows the Amazon Connect Contact Control Panel (CCP) interface. The browser address bar displays the URL `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/numbers`. The top navigation bar includes the Amazon Connect logo, the user email `IAM@d-9767255068`, and the language dropdown set to `日本語`. A red box highlights the phone icon in the top right corner. A callout box with the text `電話マークを選択` (Select the phone icon) points to this icon. The main content area is titled `電話番号の管理` (Phone Number Management) and features a search bar with the placeholder `電話番号で検索`. Below the search bar is a table with the following data:

電話番号	説明	問い合わせフロー/IVR
<input type="checkbox"/> +81 800-123-5967		demo-flow

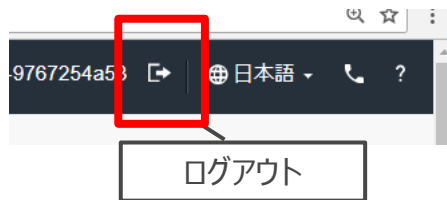
At the bottom of the table, there is a pagination control showing `ページごとの行数 25` and `1 - 1 / 1`. A link `電話番号の取得` is visible on the right side of the table. At the bottom left, there is a link `変更履歴の表示`.

ソフトフォンの動作確認 ブラウザのセキュリティ設定確認と言語変更



作成したフローの確認

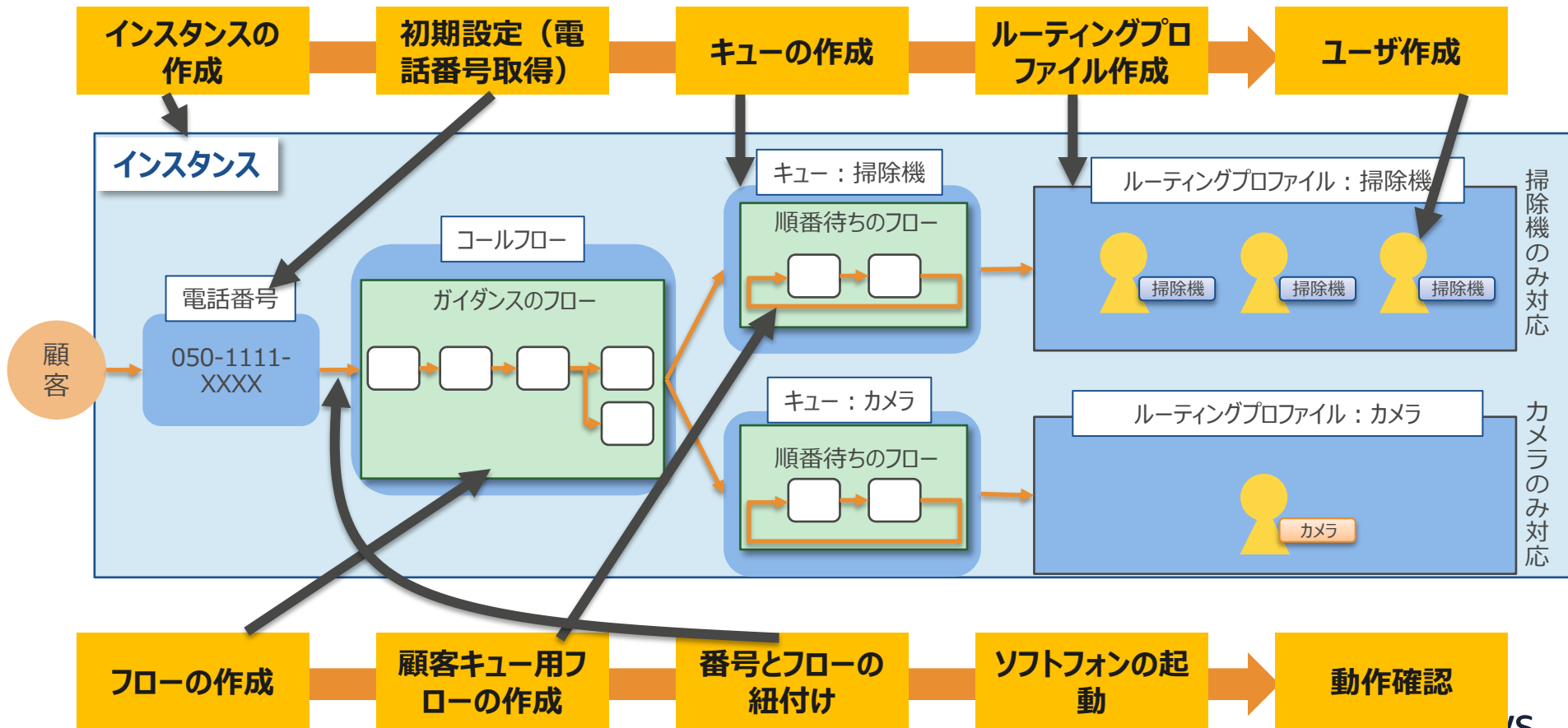
- これでフローの作成は完了です。
- 取得した電話番号にかけ、プロンプトが再生され、入力を求められる（DTMF）ことを確認してください。
- DTMFで1を選択すると、ソフトフォン（CCP）に着信します。
- ダッシュボードからログアウトし、さきほど作成したユーザ（例：aws）でダッシュボードへログインし直します。
その後CCPを起動することで、別のスキルを持ったエージェント宛の電話（DTMFで2を押下したパターン）を受けられます



ハンズオン基本編の振り返り 作成の流れ



ハンズオン基本編の振り返り



Appendix.

通話録音

リアルタイムモニタ

転送

Amazon Connect環境削除手順

通話録音

通話録音の設定

顧客キュー用フローへの設定例

※顧客キュー用フローだけでなく、問い合わせフロー内でも設定可能です。

問い合わせフロー
を選択

ダッシュボード
設定ガイド
ルーティング
電話番号
問い合わせフロー
プロンプト
キュー
オペレーション時間
クイック接続

3. キューの作成
キューにより、問い合わせを最適なエージェントにルーティングして対応できます。優先度の異なる問い合わせをルーティングするか、別のスキルを持つエージェントにルーティングする必要がある場合は、複数のキューを作成してください。

4. プロンプトの作成
プロンプトは、顧客またはエージェントの問い合わせフローに対してオーディオを再生するために使用できるメディアです。事前に録音された wav ファイルをアップロードするか、コンピュータのマイクを使って現在のウェブインターフェイスを通じてすばやく録音できます。プロンプトの更新は、そのプロンプトを参照しているすべての問い合わせフローですくに有効になります。

5. 問い合わせフローの作成
(IVR と同様) 問い合わせフローを作成し、顧客の問い合わせを処理することもできます。

6. ルーティングプロファイルの作成
ルーティングプロファイルは、問い合わせへの対応

7. ユーザーの設定
ユーザー管理により、ユーザーの追加、管理、および削除が可能になります。ルーティングプロフ

通話録音の設定 フローの選択

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. A callout box with the text "Default Customer Queue を選択" (Select Default Customer Queue) points to the "Default customer queue" row in the table. The table lists various contact flows with their names, descriptions, and status.

名前			ステータス
Default agent hold			実行済み
Default agent transfer	エージェントへの転送	Default flow to transfer to an agent.	実行済み
Default agent whisper	エージェントのワisper	Default whisper played to the agent.	実行済み
Default customer hold	顧客の待機	Default audio the customer hears while on hold.	実行済み
Default customer queue	顧客キュー	Default audio played when a customer is waiting in queue.	実行済み
Default customer whisper	顧客ワisper	Default whisper played to the customer.	実行済み
Default outbound	アウトバウンドワisper	Default flow for outbound calls.	実行済み
Default queue transfer	キューへ転送	Default flow used to transfer to a queue.	実行済み
demo-flow	問い合わせフロー		実行済み
Sample A/B test	問い合わせフロー	Performs A/B call distribution.	実行済み
Sample customer queue priority	問い合わせフロー	Demonstrates how to adjust a customer's position in a queue.	実行済み
Sample inbound flow (first call experience)	問い合わせフロー	First call experience.	実行済み
Sample interruptible queue flow with call...	顧客キュー	Plays looping audio and offers a callback to the customer every thirty seconds.	実行済み
Sample Lambda integration	問い合わせフロー	Invokes a lambda function to determine information about the user.	実行済み
Sample note for screenpop	問い合わせフロー	Screenpop is a Contact control panel feature that allows loading a web page optional...	実行済み
Sample queue customer	問い合わせフロー	Places the customer in a queue.	実行済み
Sample queued callback	問い合わせフロー	Gives the customer the option to enter a phone number to be called back at or they ca...	実行済み
Sample recording behavior	問い合わせフロー	Sample flow to enable recording behavior.	実行済み
		Puts agent on hold, enabling the customer to enter digits in private. In a real world impl...	実行済み

通話録音の設定

“通話記録動作の設定”の配置

Amazon Connect

顧客キューフローの編集

Default customer queue

操作

設定

設定→通話録音の設定を選択

通話記録動作の設定

ドラッグ & ドロップする

クリックする

Call Recording Action Settings

成功

プロンプトのループ

エンタープライズ

開始

published

通話録音の設定

通話記録動作の設定

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. On the right, a modal window titled '通話記録動作の設定' (Call Recording Action Settings) is open. It contains the following text: 'エージェント、顧客、または両方の通話記録を有効または無効にします。' (Enable or disable call recording for agents, customers, or both). Below this, there are radio button options: 'エージェント AND 顧客' (Agent AND Customer), 'エージェント専用' (Agent Only), and '顧客専用' (Customer Only). The 'Agent AND Customer' option is selected and highlighted with a red box. At the bottom of the modal, there are 'Cancel' and 'Save' buttons, with the 'Save' button also highlighted by a red box. A white callout box with a pointer to the 'Agent AND Customer' option contains the text: '録音対象として、エージェント AND 顧客を選択' (Select Agent AND Customer as the recording target). Another white callout box with a pointer to the 'Save' button contains the text: 'Saveを選択' (Select Save).

通話録音の設定

通話記録動作の設定

Amazon Connect

日本語

顧客キューフローの線をつなぎなおす

保存して発行

保存

通話記録動作の設定

有効化: エージェントがよ...

成功

プロンプトのループ

直前のプロンプト (0)

publish

操作

設定

問い合わせ属性の設定

キーと値のペアを問い合わせ属性として保存します。

ルーティングの優先度(時間)を変更する

キューの連結先の優先度を変更します。

ログ記録動作の設定

問い合わせログを有効または無効にします。

通話記録動作の設定

エージェント、顧客、または両方の通話記録を有効または無効にします。

保留フローの設定

顧客またはエージェントとの通話を保留状態にしたときに呼び出すフローを指定します。

ウェイクアップフローの設定

アウトバウンドコールの顧客、または通話への参加時に顧客またはエージェントに再生されるウェイクアップを指定します。

コールバック番号を設定する

Contact Control Panel (CCP) で、またはキューへの転送がコールバックオプションで呼び出されると、

通話録音の確認

- これで設定は完了です。
- 取得した電話番号にかけて、ソフトフォン（CCP）に着信させて、会話してください。この内容が録音されています。

通話録音の確認

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The left-hand navigation menu is open, and the 'Call Search' (問い合わせの検索) option is highlighted with a red box. A white callout box with a black border points to this option, containing the text '問い合わせの検索を選択' (Select Call Search). The main content area displays a dashboard with various metrics and reports, including a section for 'Real-time Metrics' and a 'Call Search' section with instructions on how to use the search feature.

Amazon Connect

ダッシュボード

メトリクスおよび品質

リアルタイムメトリクス

履歴メトリクス

問い合わせの検索

ログイン/ログアウトレポート

保存されたレポート

ガイドを非表示

取得する

発信のためには、電話番号を取得する必要があります。

詳細はこちら
電話番号の表示

2. オペレーター
オペレーターの Amazon Connect を使用可能であるかを定義します。問い合わせフローで参照することもできます。

応じます。優先度の異なる問い合わせをルーティングするか、別のスキルを持つエージェントにルーティングする必要がある場合は、複数のキューを作成してください。

オーディオを再生するために使用できるメディアです。事前に録音された .wav ファイルをアップロードするか、コンピュータのマイクを使って当社のウェブインターフェイスを通じてすばやく録音できます。プロンプトの更新は、そのプロンプトを参照しているすべての問い合わせフローですぐに有効になります。

https://awstravel.awsapps.com/connect/home

https://awstravel.awsapps.com/connect/real-time-metrics/landing

13:04
2017/11/19

通話録音の確認 問い合わせ検索と再生

The screenshot shows the Amazon Connect console interface for searching and playing back call recordings. The browser address bar shows the URL: `https://demo-connect-test-myname.awsapps.com/connect/ctr/#?search=%7B%22startDate%22%3A%222018-05-27%22%2C%22endDate%22%3A%222018-05-27%22%2C%22timeZone%22%3A%22Etc%2FUTC%22%2C%22phoneNumber%22%3A%22%22%7D`.

The main content area is titled "問い合わせの検索" (Search for Inquiries). It features a "フィルター" (Filter) section with several search criteria:

- 開始日** (Start Date): 5月 27, 2018
- 終了日** (End Date): 5月 27, 2018
- 時間ゾーン** (Time Zone): Etc/UTC
- キュー** (Queue): キューの検索 (Search Queue)
- 最大通話時間 (秒)** (Maximum Call Duration (s)): 最大通話時間 (秒)

Below the filters, there are fields for "エージェントログイン" (Agent Login), "エージェントの検索" (Search Agent), "顧客の電話番号" (Customer Phone Number), and "連絡先 ID" (Contact ID). A "検索" (Search) button is located at the bottom left of the filter section.

At the bottom of the console, a table of search results is visible. The first row shows a call recording with the following details:

- Time: 18/05/27 15:40
- Queue: BasicQueue
- Call ID: AROAIY12C7YBU67NRZDD2:hirohidf-lsengard
- Duration: +81 90
- Time: 18/05/27 15:40

A red box highlights the play button icon in the bottom right corner of the first row, indicating that clicking it will play the recording.

Annotations in the image include:

- "検索日付を指定する" (Specify search date) pointing to the start and end date fields.
- "検索" (Search) pointing to the search button.
- "このアイコンをクリックすると再生できます" (Clicking this icon allows playback) pointing to the play button icon.

検索結果

リアルタイムモニタ

リアルタイムモニタ 1/3

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The left-hand navigation menu is visible, with the 'リアルタイムメトリクス' (Real-time Metrics) option highlighted in red. A white rectangular box is overlaid on the main content area, containing the text 'リアルタイムメトリクスを選択' (Select Real-time Metrics). The main content area displays a list of metrics, including 'オペレーション時間の設定' (Configure operation time) and 'キューの作成' (Create queue). The browser's address bar shows the URL 'https://awstravel.awsapps.com/connect/home'.

リアルタイムモニタ 2/3

Amazon Connect

リアルタイムメトリクス

レポートを開始するテーブルのプライマリグループ化を選択します。

+	キュー	連絡先およびエージェントを示すキューのグループ化。
+	エージェント	ログインしたエージェントのステータスおよびメトリクス
+	ルーティングプロファイル	連絡先およびエージェントを示すルーティングプロファイルのグループ化。

エージェントを選択

リアルタイムモニタ 3/3

Amazon Connect

リアルタイムメトリクス

最終更新: 2017/11/19 13:11:07

エージェント

時間範囲: 前の 2 時間

エージェントログイン	エージェント	電話					
電話による会話を聞き取る	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	
430327309590 (IAM)	On call	00:00:05	-	Basic Routing Profile	1	0	Busy
agent3	MissedCallAgent	00:02:56	Tokyo	Basic Routing Profile	0	0	Missed call

ヘッドフォンマークを選択すると、リスニングできる

新しいテーブル

転送

転送方法

- Amazon Connectにおける転送方法
 1. 内部での転送 → クイック接続の作成・登録が必要
 - キューへの転送
 - Agentを指定しての転送
 2. 外線転送

転送準備 - クイック接続の作成

- 転送先となる“クイック接続”を作成します

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The top navigation bar includes the Amazon Connect logo, the user's email address (IAM@d-97671808c2), and the language setting (日本語). A notification banner at the top indicates a change in agent idle time and other metrics. The main content area is titled 'ダッシュボード' (Dashboard) and features a left-hand navigation menu. The 'クイック接続' (Quick Connect) option is highlighted with a red box, and a callout box with the text 'クイック接続を選択' (Select Quick Connect) points to it. Other menu items include 'ルーティング' (Routing), '電話番号' (Phone Number), '問い合わせフロー' (Contact Flow), 'プロンプト' (Prompts), 'キュー' (Queues), and 'オペレーション時間' (Operation Time). The main content area displays several cards with information and links for further actions.

Amazon Connect

IAM@d-97671808c2 日本語

現在、エージェントのアイドル時間、占有率、その他のキューディメンションへの変更を含む、メトリクスの改善を行っています。詳細はこちら。

ダッシュボード

ガイドを非表示

ルーティング

電話番号

問い合わせフロー

プロンプト

キュー

オペレーション時間

クイック接続

クイック接続を選択

オペレーション時間の設定

オペレーション時間は、キューなどの Amazon Connect のリソースがいつ利用可能であるかを定義します。問い合わせフローで参照することもできます。

詳細はこちら

電話番号の表示

チャットをテスト

オペレーション時間の表示

https://temp20200415.awsapps.com/connect/transfer-dests

転送準備 - クイック接続の作成

- 転送先となる"クイック接続"を作成します

Amazon Connect

IAM@d-97671808c2 日本語 ?

クイック接続

E.164形式は、外線電話番号ベースのクイック接続が必要です
電話番号は E.164 形式である必要があります。これは最大 15 桁で、+[国コード][市外局番を含むサブスクリバの番号] の形式である必要があります。例: +1 206-555-1212

名前でのフィルタリング

名前	タイプ	送信先
	エージェント	エージェントの検索
	エージェント	
	キュー	
	外部	

ページごとの行数 25 0-0/0

保存 キャンセル

変更履歴の表示

1. 新規作成

エージェント または キューを選択
(この例ではエージェントを選択)

転送準備 - クイック接続の作成

- 転送先となる"クイック接続"を作成します

Amazon Connect

IAM@d-97671808c2 日本語

クイック接続

以下はエージェントをクイック接続先として登録する場合があります

E.164形式は、外線電話番号ベースのクイック接続が必要です
電話番号はE.164形式である必要があります。これは最大15桁で、+[国コード][市外局番を含むサブスクリバの番号]の形式である必要があります。例: +1 206-555-1212

名前: aws

タイプ: エージェント

送信先: aws (aws aws)

問い合わせフロー: Default agent tra...

保存

キャンセル

最後に保存を押します

任意の名前をつけます

エージェントを選択します

転送時に使用するエージェント転送フローを選択します

転送準備 - クイック接続の作成

- 転送先となる"クイック接続"を作成します

Amazon Connect

IAM@d-97671808c2 日本語

クイック接続

以下はキューをクイック接続先として登録する場合は

E.164形式は、外線電話番号ベースのクイック接続が必要です
電話番号はE.164形式である必要があります。これは最大15桁で、+[国コード][市外局番を含むサブスクライバーの番号]の形式である必要があります。例: +1 206-555-1212

名前 フィルタリング

名前	送信先	説明
aws エージェント	aws	Default agent transfer
basic que	BasicQueue	Default queue tra...

任意の名前をつけます

キューを選択します

転送時に使用するキュー転送フローを選択します

保存 キャンセル

最後に保存を押します

ページごとの行数 25 1-1/1

転送準備 - クイック接続の登録

- キューに"クイック接続"を登録します

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. The top navigation bar includes the Amazon Connect logo, the user's IAM ID (IAM@d-97671808c2), and language settings (日本語). The main content area is titled 'クイック接続' (Quick Connect). A notification banner at the top states: '外線電話番号ベースのクイック接続が必要です。形式である必要があります。これは最大 15 桁で、[+][国コード][市外局番を含むサブスクリャーの番号] の形式である必要があります。例: +1 206-555-1212'. A '新規追加' (Add New) button is visible. On the left sidebar, the 'キュー' (Queues) menu item is highlighted with a red box. A callout box with the text 'キューを選択' (Select Queue) points to this menu item. Below the sidebar, a table lists existing queues. The table has columns for 'エージェント' (Agent), 'aws', '問い合わせフロー' (Contact Flow), and '説明' (Description). The first row shows 'Default agent transfer' with the agent 'aws'. At the bottom of the table, there are pagination controls: 'ページごとの行数' (Items per page) set to 25, and '1 - 1 / 1'.

エージェント	aws	問い合わせフロー	説明
		Default agent transfer	

転送準備 - クイック接続の登録

- キューに"クイック接続"を登録します

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, the header includes the Amazon Connect logo, the user's email address (IAM@d-97671808c2), and the language setting (日本語). The main content area is titled 'キュー' (Queue) and features a table with columns for '名前' (Name), 'ステータス' (Status), and '説明' (Description). The 'BasicQueue' entry is highlighted with a red box, and a callout box with a black border and white background points to it, containing the text 'クイック接続を登録するキューを選択' (Select the queue to register the quick connection). Below the table, there are options for '新しいキューの追加' (Add new queue), 'ページごとの行数' (Rows per page), and '変更履歴の表示' (Show change history).

名前	ステータス	説明
BasicQueue	有効	

転送準備 - クイック接続の登録

- キューに"クイック接続"を登録します

Amazon Connect

IAM@d-97671808c2 日本語

Show additional queue information

オペレーション時間
Basic Hours x ▾

アウトバウンド発信者 ID 名
Enter the callback name
顧客の電話に表示される名前

アウトバウンド発信者 ID 番号
+81 50-3204-4321 x ▾

アウトバウンドウィスパーフロー (オプション)
問い合わせフローの検索 ▾

キュー内の最大問い合わせ数 (オプション)
 制限の設定

クイック接続 (オプション)

aws
basic que

登録したいクイック接続を選択していきます

一番下までスクロールします

転送準備 - クイック接続の登録

- キューに"クイック接続"を登録します

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, the header includes the Amazon Connect logo, the text "Amazon Connect", and user information "IAM@d-97671808c2" along with language and help icons. Below the header, there is a section titled "Show additional queue information". The main content area is divided into three columns. The left column contains "オペレーション時間" (Operation Hours) with a "Basic Hours" field. The middle column contains "アウトバウンド発信者 ID 名" (Outbound Caller ID Name) with a text input field, "アウトバウンド発信者 ID 番号" (Outbound Caller ID Number) with a field containing "+81 50-3204-4321", and "アウトバウンドウィスパーフロー (オプション)" (Outbound Whisperflow (Optional)) with a dropdown menu. The right column contains "キュー内の最大問い合わせ数 (オプション)" (Maximum number of inquiries in the queue (Optional)) with a checkbox labeled "制限の設定" (Set limit). At the bottom left, there is a section titled "クイック接続 (オプション)" (Quick Connect (Optional)) which contains two tags: "aws" and "basic que". This section is highlighted with a red rectangular box. A callout box with a black border and white background points to the "aws" tag with the Japanese text "登録結果を確認します" (Check registration results).

転送準備 - クイック接続の登録

- キューに"クイック接続"を登録します

Amazon Connect

IAM@d-97671808c2 日本語

キューの編集

一番上までスクロールします

キャンセル 保存

保存します

名前
BasicQueue

説明
A simple, basic voice queue.
222 残り 250 文字

Show additional queue information

オペレーション時間
Basic Hours x ▾

アウトバウンド発信者 ID 名
Enter the callback name
顧客の電話に表示される名前

アウトバウンド発信者 ID 番号
+81 50-3204-4321 x ▾

キュー内の最大問い合わせ数 (オプション)
 制限の設定

転送の例（キュー転送の場合）



転送の例（外線転送の場合）



Amazon Connect環境削除

注意：Salesforce連携編を引き続き実施される方は同じ環境を使用しますのでまだ削除しないでください！

Amazon Connect環境削除手順 1/3

The screenshot shows the Amazon Connect console interface. At the top, there are browser tabs for 'Amazon Connect' and the address bar containing the URL 'https://ap-southeast-2.console.aws.amazon.com/connect/home?region=ap-southeast-2'. A callout box labeled 'Connectのトップ画面へ' points to the address bar. Below the navigation bar, the page title is 'Amazon Connect 仮想サポートセンターインスタンス'. A callout box labeled '削除を選択' points to the '削除' (Delete) button in the top-left corner of the instance list. The instance list table has columns for 'インスタンスエイリアス', 'アクセス URL', 'Channels', '作成日', and 'ステータス'. A callout box labeled 'チェックを入れる' points to the checked checkbox in the first row of the table.

Connectのトップ画面へ

Amazon Connect 仮想サポートセンターインスタンス

ディレクトリ、管理者、テレフォニーオプションを選択して、仮想サポートセンターインスタンスを選択します。

インスタンスを追加する 削除

インスタンスエイリアス	アクセス URL	Channels	作成日	ステータス
<input checked="" type="checkbox"/> demo-connect-test-my			2018/5/20	アクティブ

注意: 次のSTEPを引き続き実施される方は同じ環境を使用しますのでまだ削除しないでください!

Amazon Connect環境削除手順 2/3



注意：次のSTEPを引き続き実施される方は同じ環境を使用しますのでまだ削除しないでください！

Amazon Connect環境削除手順 3/3

Amazon Connect 仮想サポートセンターインスタンス

ディレクトリ、管理者、テレフォニーオプション、データストレージ、および高度な機能を管理する仮想サポートセンターインスタンスを選択します。

インスタンスを追加する 削除

インスタンスエイリアス	アクセス URL	Channels	作成日	ステータス

削除対象のインスタンスが消えていることを確認

フィードバック 日本語 © 2008 - 2018, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved. プライバシーポリシー 利用規約

