



SUMMIT
ONLINE
JAPAN

【セルフペースハンズオン】 クラウド型コンタクトセンター Amazon Connect

亀田 治伸

シニアアドボケイト



知っ得ハンズオンシリーズ

はじめてのコンタクトセンター
Amazon Connect

Who am I ?

亀田 治伸 (Harunobu Kameda)

Facebook : facebook.com/harunobu.kameda/

Github : github.com/harunobukameda/

アドボケイト

Amazon Web Service Japan



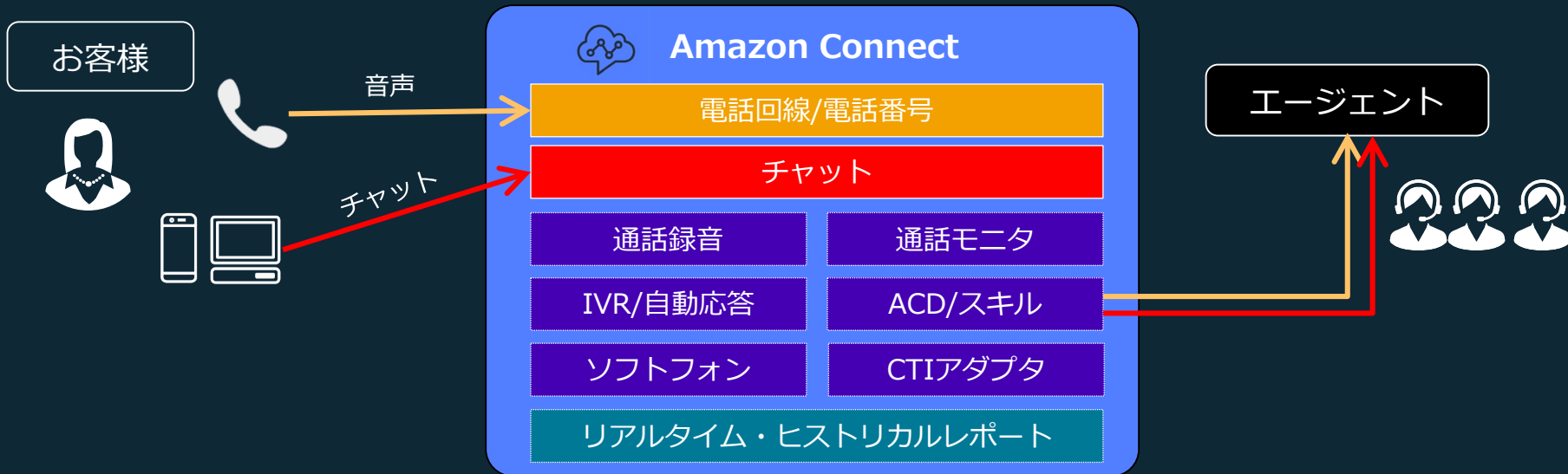
What is **Contact** Center ?

従来の電話以外、チャット、メール等様々な手法でお客様をサポートするセンター

Amazon ConnectはさらにAIを駆使した様々な分析機能を提供。その他AWSサービス群との連携も容易に実現

Amazon Connect

Amazon Connectは、あらゆる規模のビジネスに対応できる
オムニチャネルコンタクトセンターをAll in One・従量課金で提供



1. セルフサービスのコンフィグレーション

数か月の構築を数分で



簡単な数ステップのセルフサービス
セットアップでコールを受けることが可能

電話番号もその場で取得

電話番号の取得

料金無料通話 DID (直通ダイヤル)

国/地域 プレフィックス (オプション)

+81

+81 800-500-

+81 800-500-

+81 800-080-

+81 800-123-

+81 800-123-

1. 電話番号を選択

説明

電話番号の説明を入力します。

250 残り 250 文字

問い合わせフロー/IVR

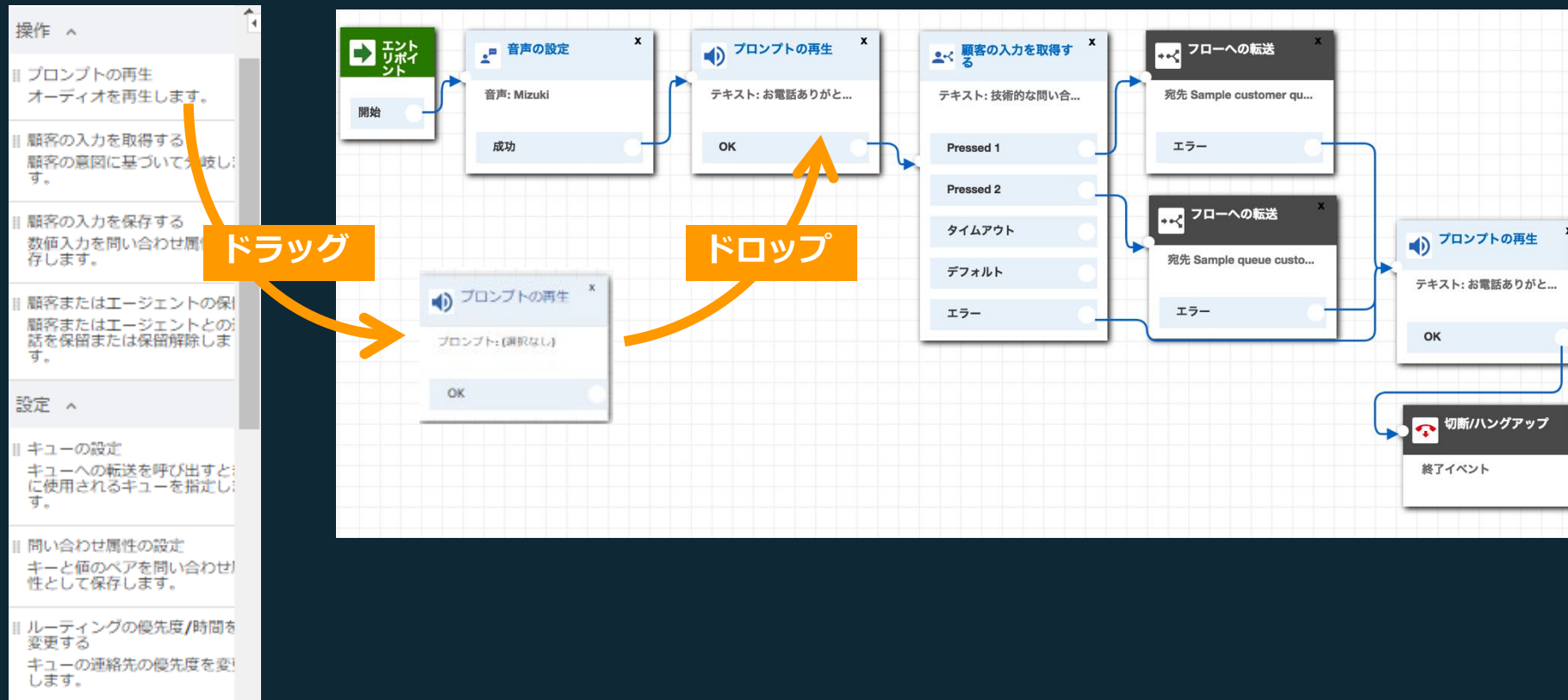
Sample queue customer

2. 問い合わせフローをアサイン

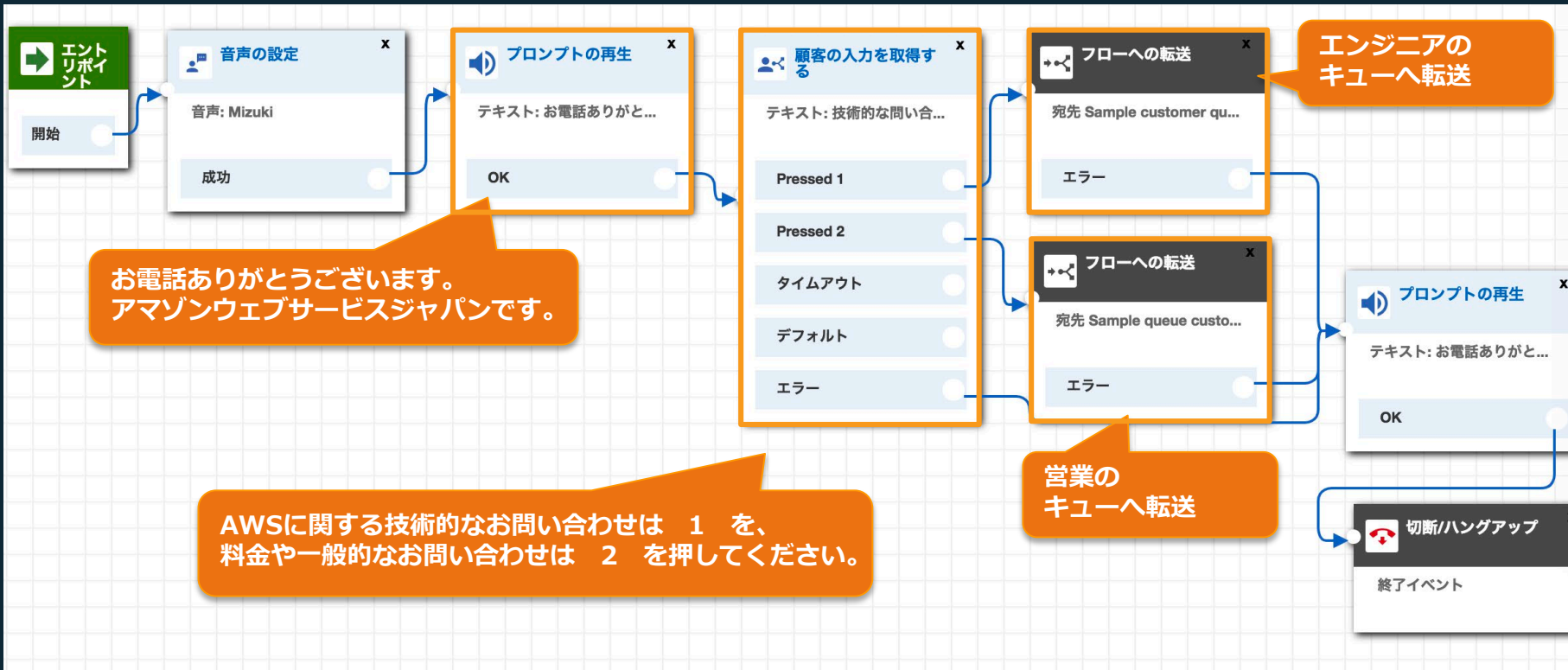
保存

キャンセル

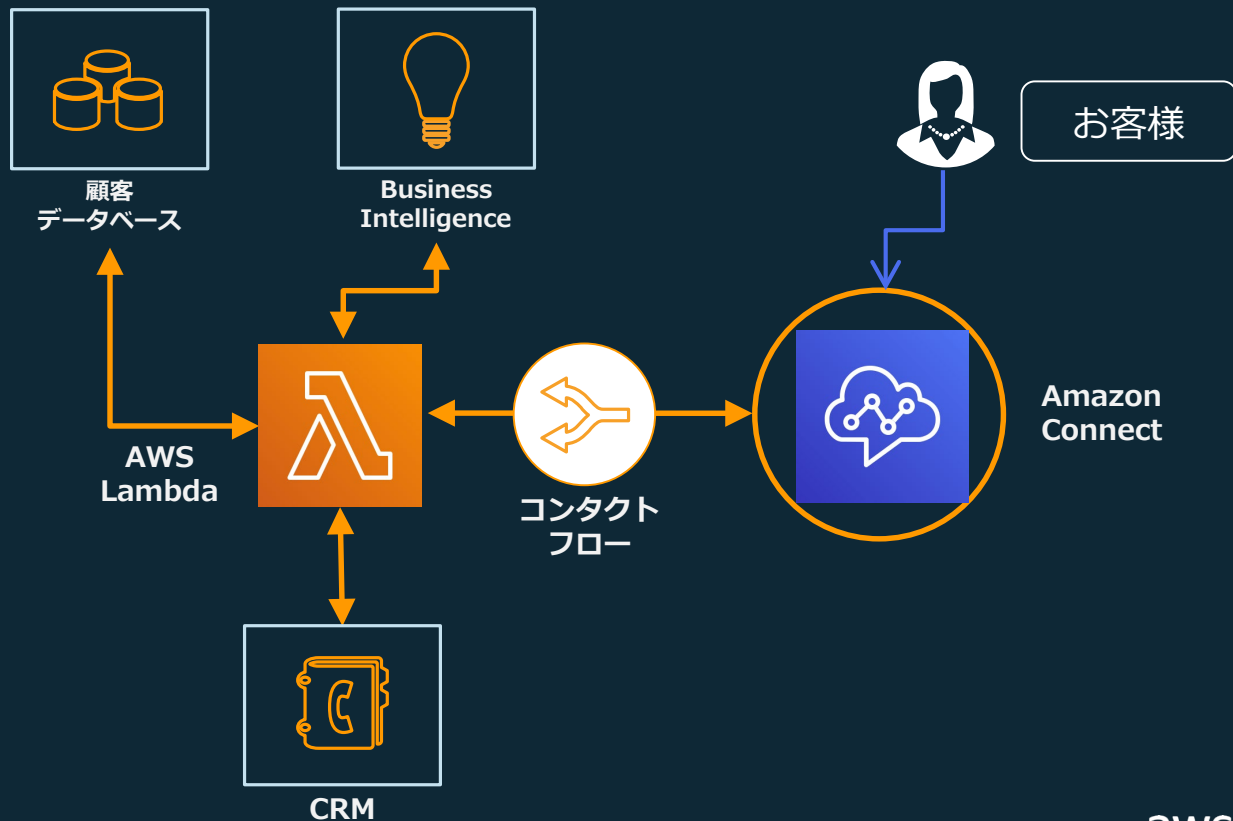
1. セルフサービスのコンフィグレーション



1. セルフサービスのコンフィグレーション



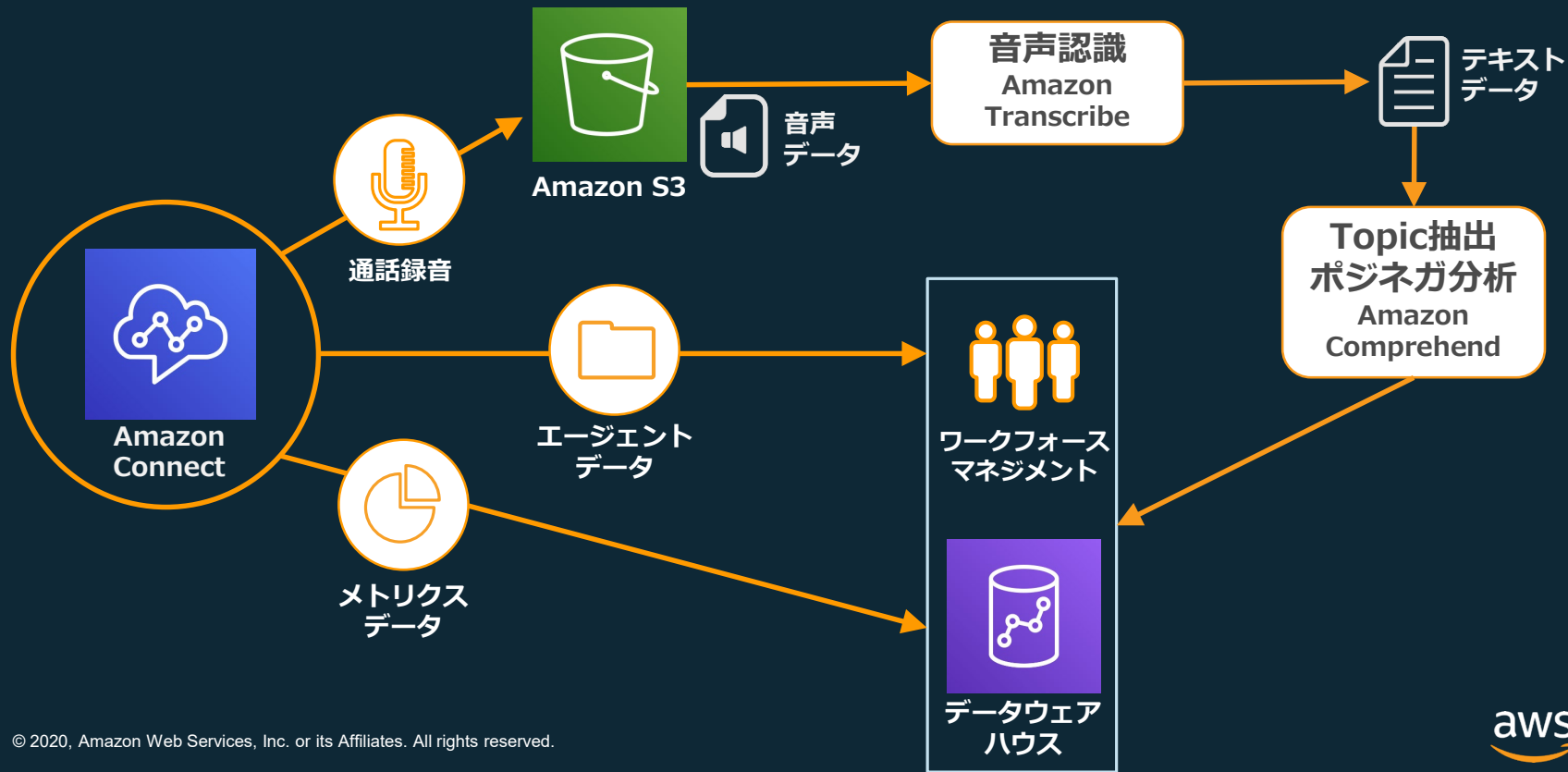
2. ダイナミックなコンタクトフロー



顧客データの例：

- 過去の問合せ履歴
- 過去の購入履歴
- 顧客の好み
- 会員ステータス

3. オープンなプラットフォーム 容易なデータ連携



3.オープンなプラットフォーム ソフトフォン(CCP)と外部連携



オペレータ

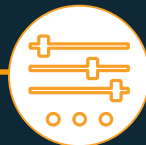
Contact Control Panel
(ソフトフォン)



Salesforce, Zendesk, ServiceNow
など多くのCRMが対応済み。
お客様独自CRMも連携が可能



CRM



Contact
Control Panel
(ソフトフォン)



Amazon
Connect

Amazon Connect Streams API

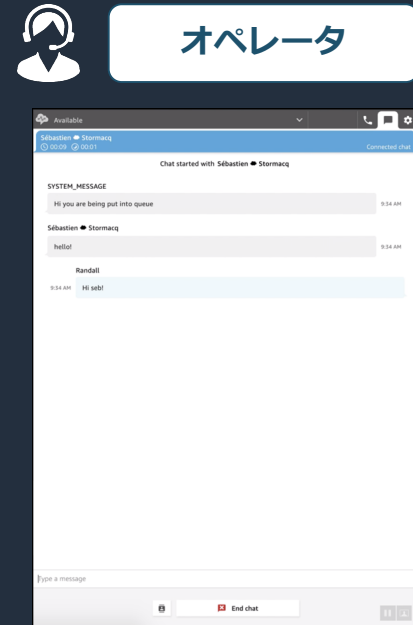
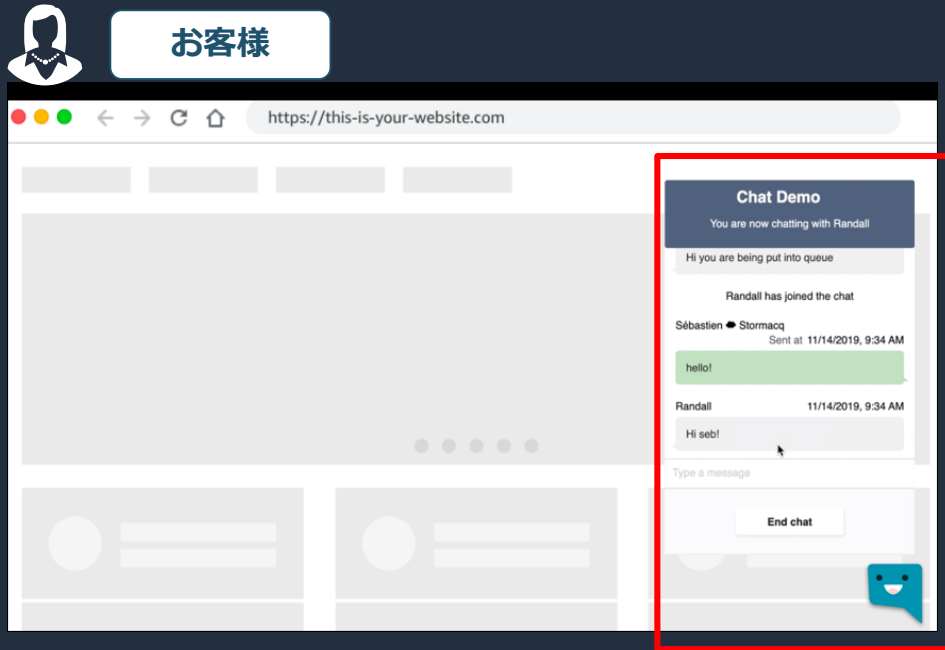
<https://github.com/aws/amazon-connect-streams>

エージェント用 CCPを拡張して、機能追加する事やCRM連携を作りこむことが可能

3.オープンなプラットフォーム

Amazon Connect Web & Mobile Chat

- Webとモバイルのすべてのビジネスアプリケーションから利用可能
- オペレータは音声とチャットで同一のインタフェースで操作可能



Thank you!