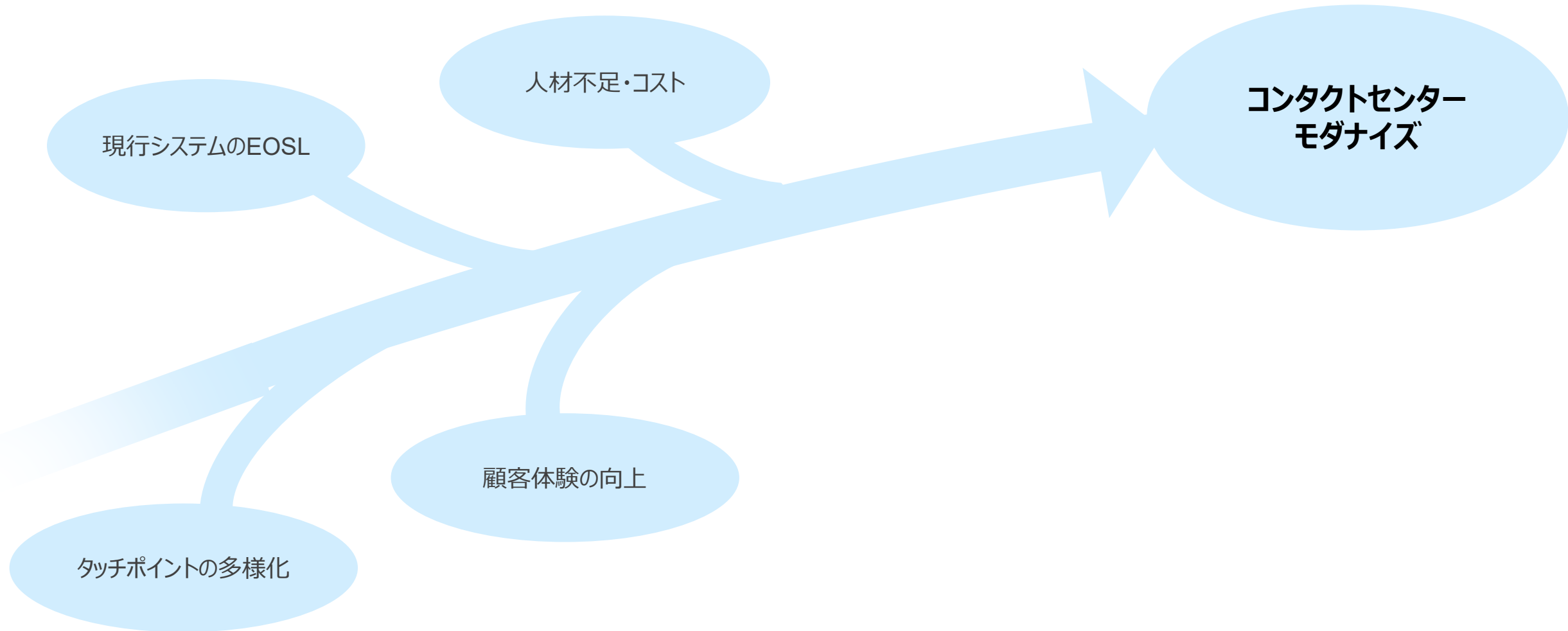


Amazon Connect コンタクトセンター導入のポイント

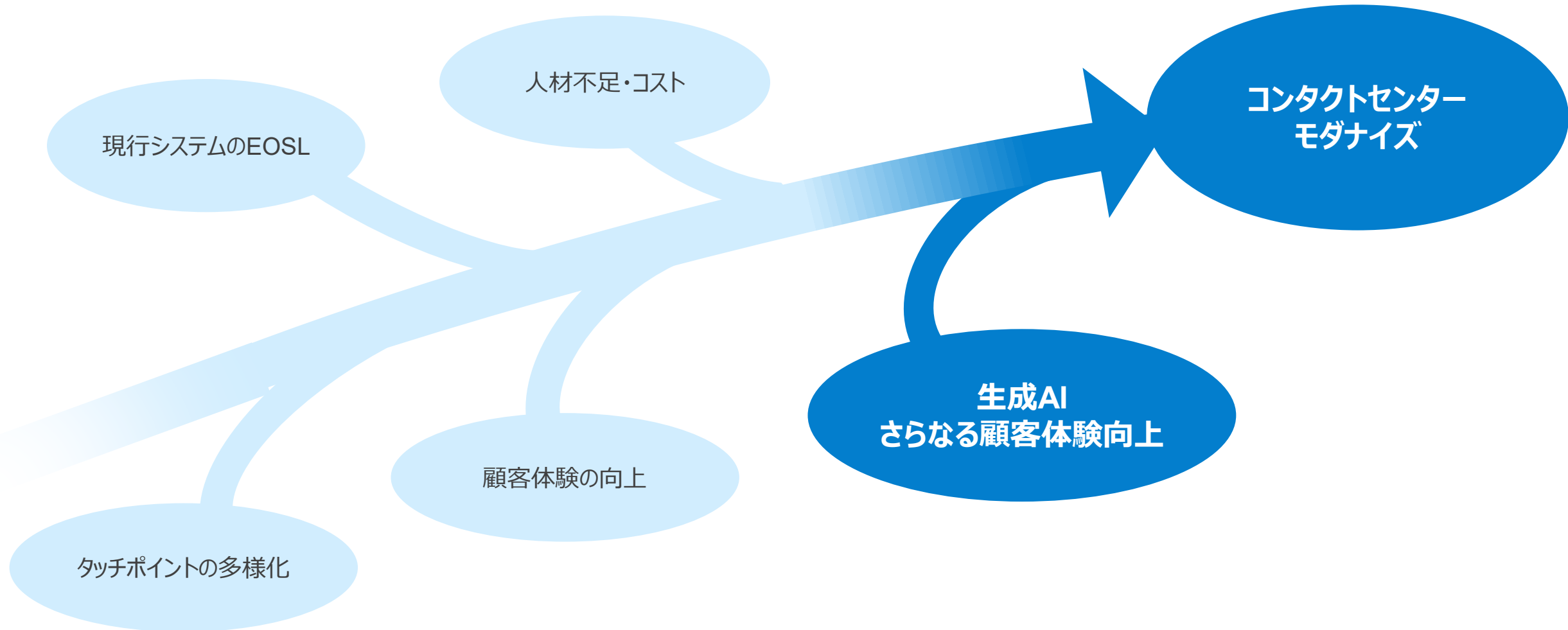
■ コンタクトセンターのモダナイズを取り囲む環境

コンタクトセンターモダナイズに取り組むモチベーションは様々



■ コンタクトセンターのモダナイズを取り囲む環境

さらなるモダナイズモチベーション『生成AI』が到来



Amazon Connectによるコンタクトセンターモダナイズ

Amazon Connectはモダンなコンタクトセンターをスモールスタート可能

ワークフローデザイナー
ノーコード・ローコード
IVR

オムニチャネル

生成AIとの
連携・統合

エージェント
ワークスペースによる
オンボーディング

Amazon Connect
Contact Lensによる
会話分析

Amazon Connectによるコンタクトセンターモダナイズ

Amazon Connectであっても本格導入・運用・活用には課題に直面することも

ワークフローデザイナー
ノーコード・ローコード
IVR

オムニチャネル

生成AIとの
連携・統合

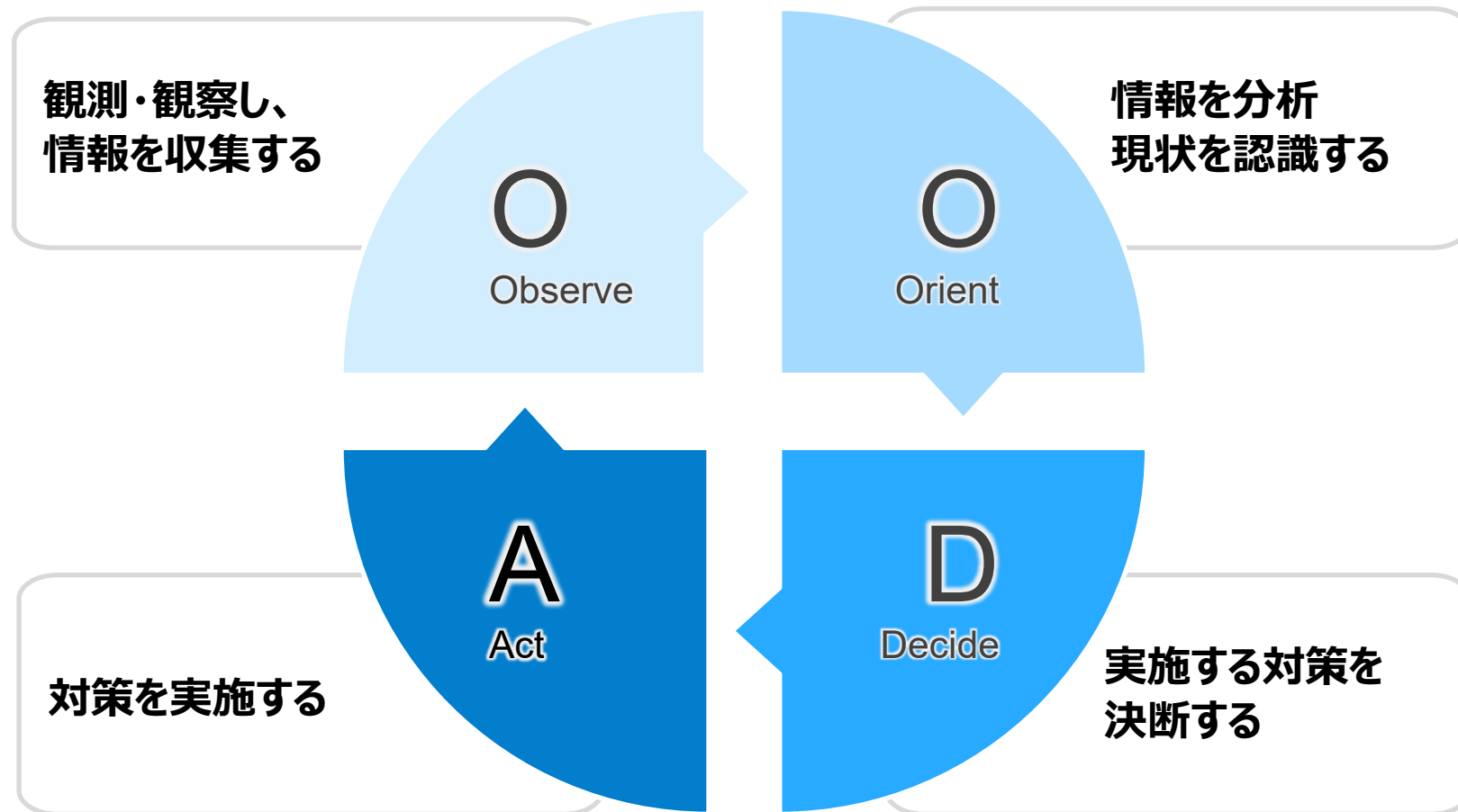
エージェント
ワークスペースによる
オンボーディング

Amazon Connect
Contact Lensによる
会話分析

**本格導入
さらなる活用**

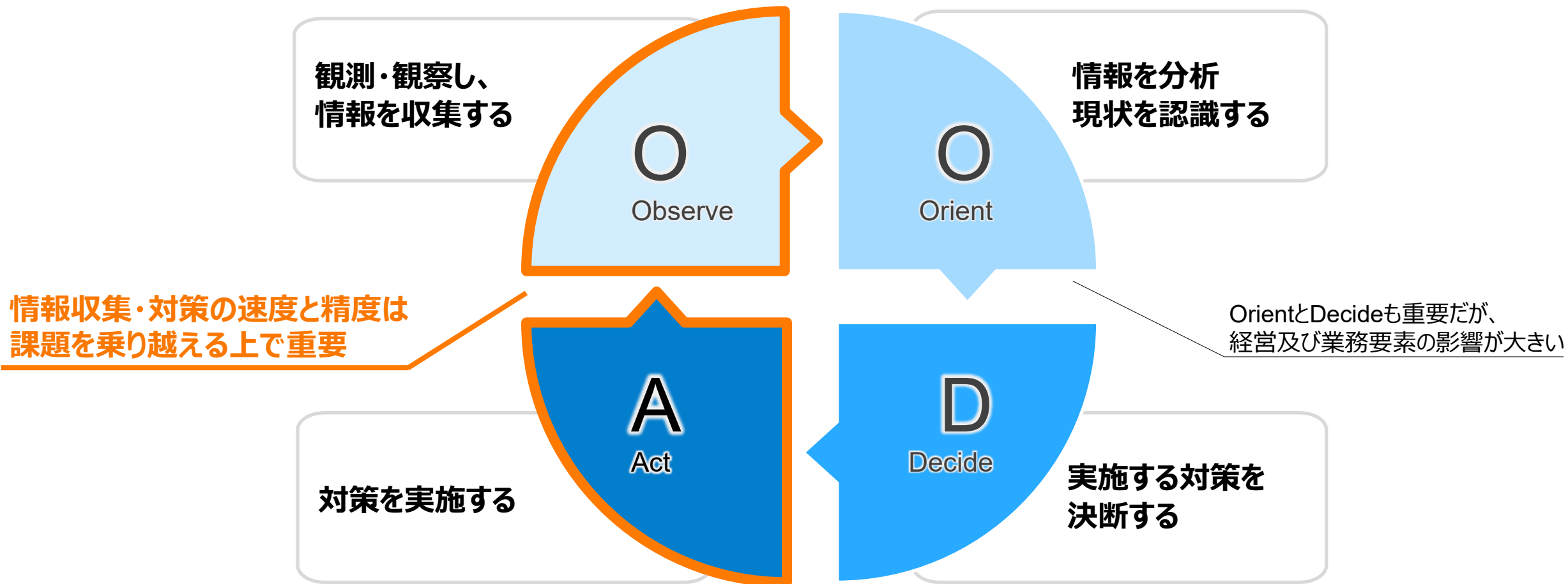
課題を乗り越えるためのアプローチ OODA

複雑・変化の速い課題を乗り越えるフレームワークの1つOODA



課題を乗り越えるためのアプローチ OODA

ObserveとActを実行しやすいシステムであることが重要



本日のアジェンダ | ObserveとActを実行しやすくするためのポイントを少しご紹介

01

メトリクス活用を見越したキューの設計

Observe

02

ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

Act

本日のアジェンダ

01

メトリクス活用を見越したキューの設計

Observe

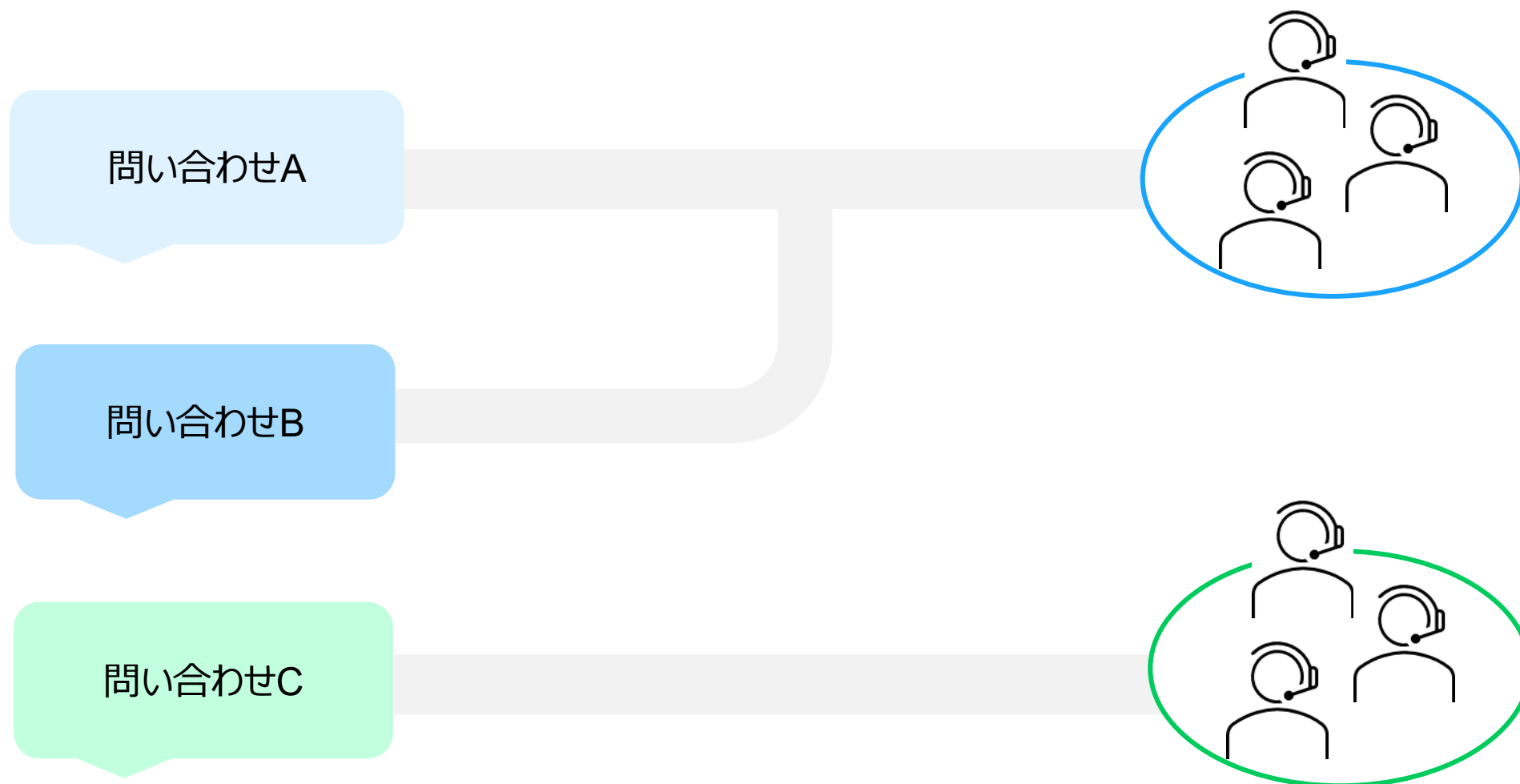
02

ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

Act

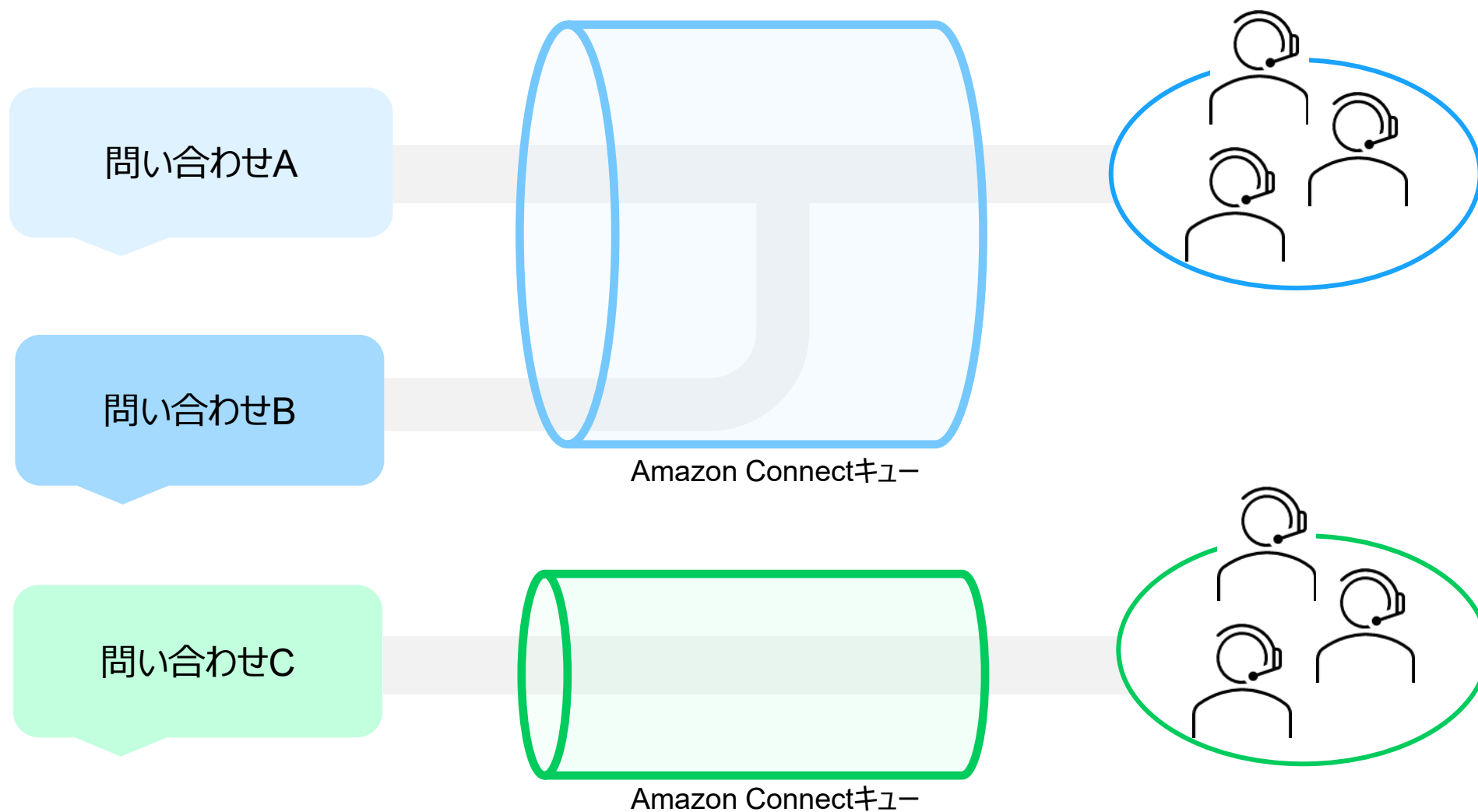
メトリクス活用を見越したキューの設計

あるエージェントグループが複数種類の問い合わせに対応する場合



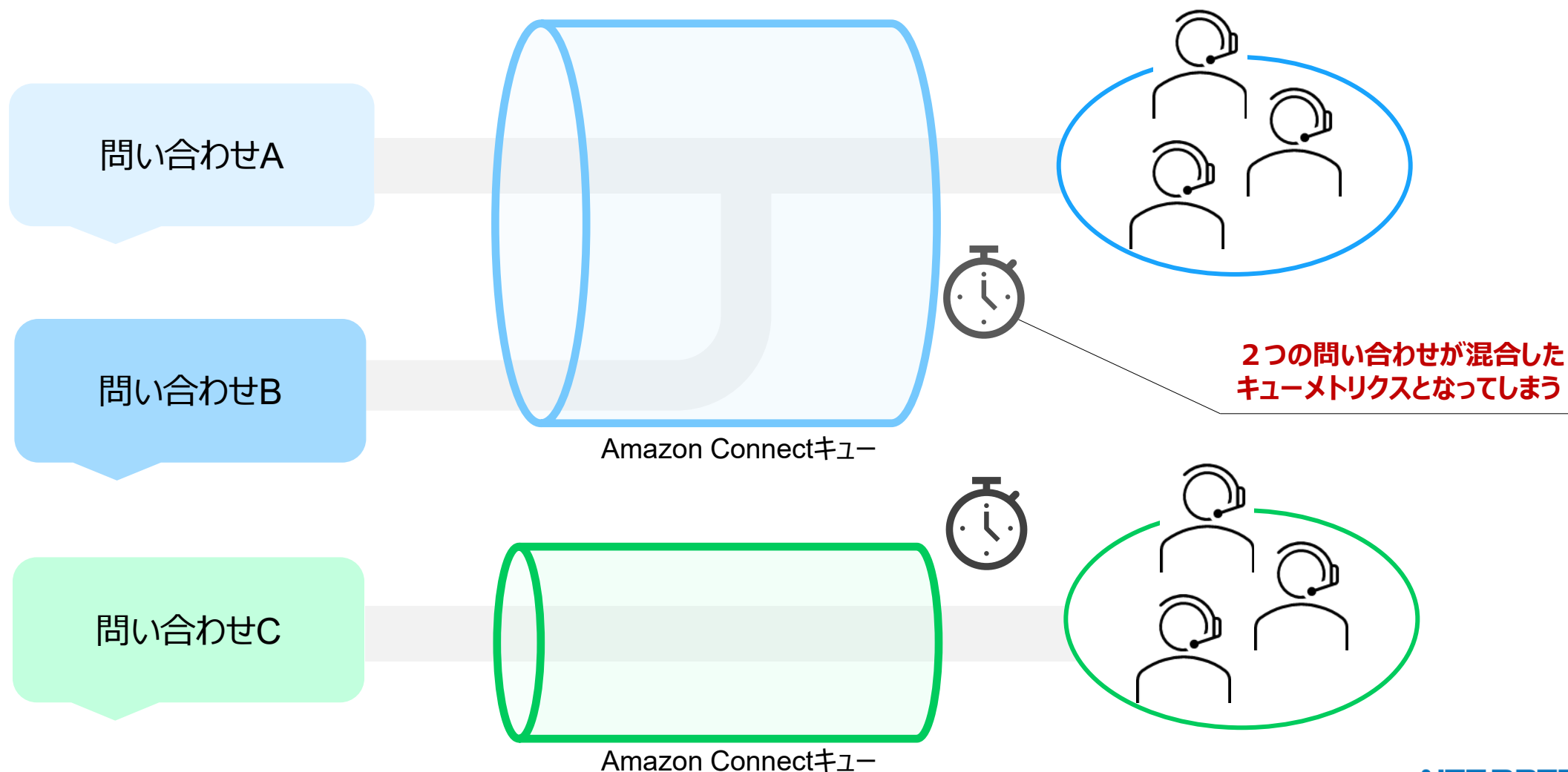
メトリクス活用を見越したキューの設計

実装上は1つのキューで複数種の問い合わせを受け付けることも可能だが



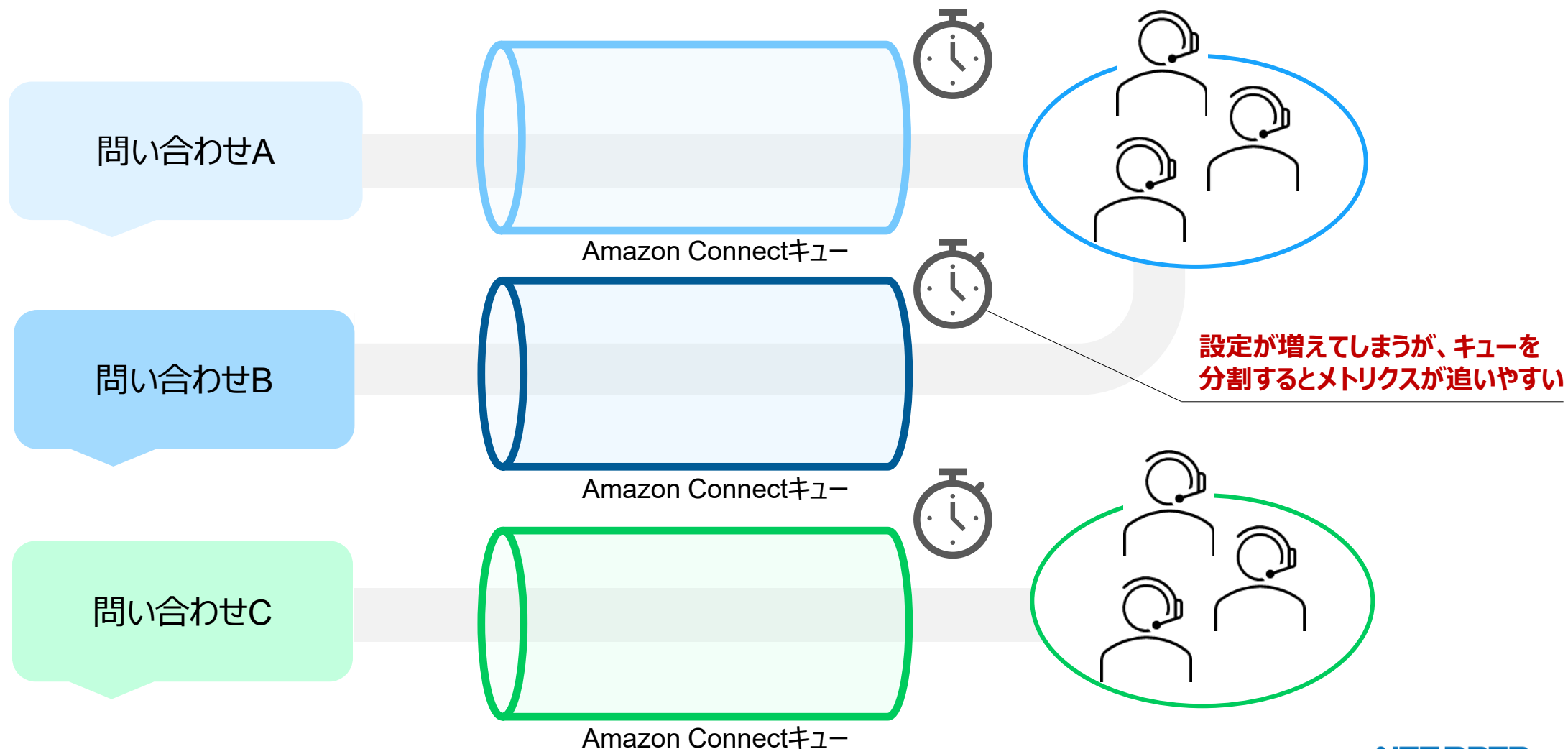
メトリクス活用を見越したキューの設計

複数の問い合わせが混ざるため、キューメトリクスの観測性が低下する



メトリクス活用を見越したキューの設計

各問い合わせ種別ごとのメトリクスをクイックに見たい場合はあえてキューを分けるのも選択肢



本日のアジェンダ

01

メトリクス活用を見越したキューの設計

Observe

ルーティングだけでなく、計測と改善を見越したキュー設計が望ましい。

02

ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

Act

本日のアジェンダ

01

メトリクス活用を見越したキューの設計

Observe

ルーティングだけでなく、計測と改善を見越したキュー設計が望ましい。

02

ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

Act

ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

相対的に低くなっているが、ノーコード・ローコードでも開発にはハードルがある



道具がある

ワークフローデザイナーで
ノーコード/ローコード
フロー設計ができる



描ける

実際にフローを変更して、
改善をすることができる。



ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

そのハードルを乗り越えるための支援を用意することでActが迅速・正確化



道具がある

ワークフローデザイナーで
ノーコード/ローコード
フロー設計ができる



枠組みがある

フローを変更するに
あたっての枠組みがあり、
完全自由変更ではない



描ける

実際にフローを変更して、
改善をすることができる。



ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

技術的側面での対応方法の1つはFeature Toggle

ひとつの枠組み（考え方）

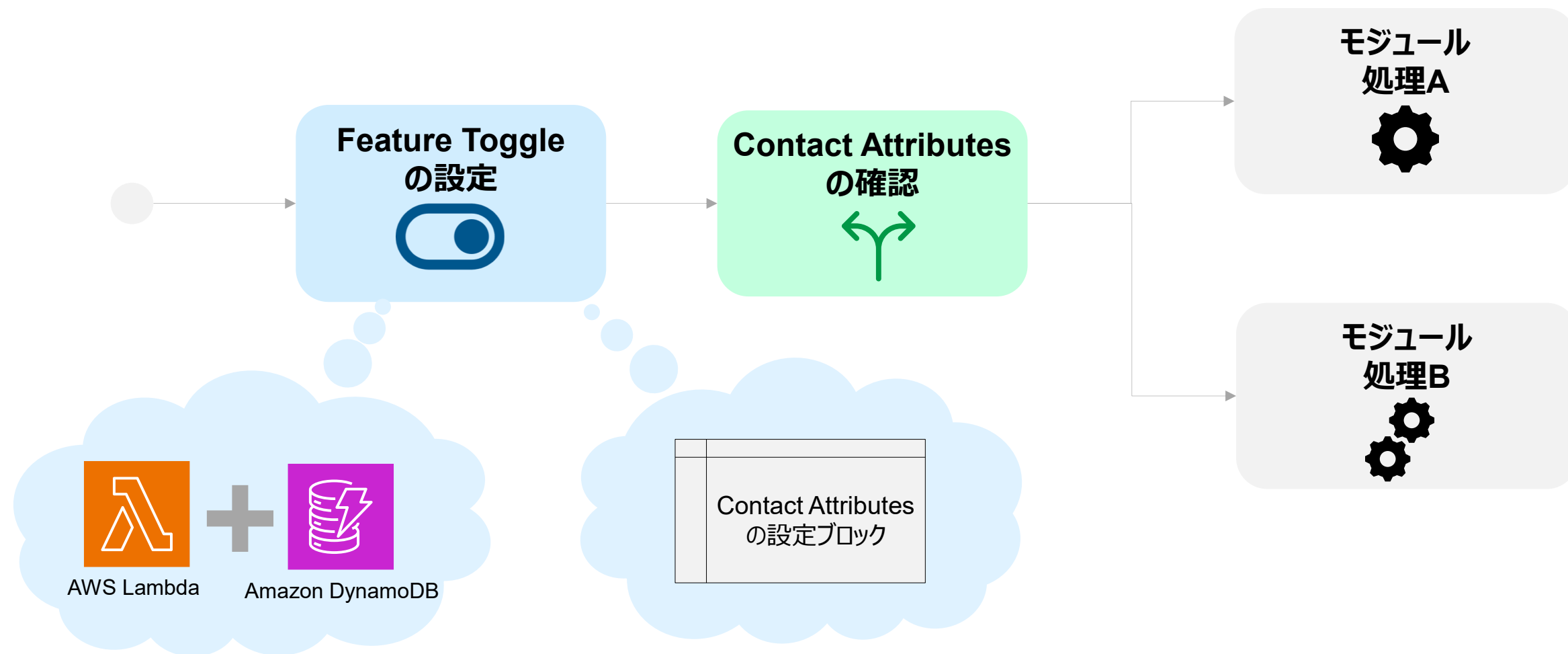


Feature Toggle

コードの変更なしに、機能のON/OFFなどを切り替えるための変数

Amazon ConnectにおけるFeature Toggle

DynamoDBや、Contact Attributesを利用することでToggleを作成・制御



Amazon ConnectにおけるFeature Toggle

例えば以下のようなトグルによって、より機動的にコンタクトフローの修正が可能



DRトグル

災害時などに主要なコンタクトパス以外を臨時に閉鎖するためのトグル



ルーティング条件設定トグル

特定の問い合わせに要求されるスキルレベルの最小値などを変更するトグル



流量調整トグル

キューごとの流量割合を変更するためのトグル

まとめ

01

メトリクス活用を見越したキューの設計

Observe

ルーティングだけでなく、計測と改善を見越したキュー設計が望ましい。

02

ノーコード・ローコードにおけるFeature Toggle

Act

計測結果をスピーディに反映することは重要。1つの方針はFeature Toggle

The image shows a low-angle view of several modern skyscrapers in a city, likely Tokyo, under a clear blue sky. The buildings are primarily glass and steel, with some featuring curved or stepped designs. In the foreground, there are some trees and a street with a few vehicles. The NTT Data logo is superimposed in the center of the image.

NTT data